

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA



**FACTORES ASOCIADOS A LA CALIDAD DE ATENCIÓN
ODONTOLÓGICA DURANTE LA PANDEMIA DE CORONAVIRUS
(COVID-19) EN EL CENTRO DE SALUD GUSTAVO LANATTA LUJÁN,
CHORRILLOS – 2021**

TESIS

PRESENTADA POR BACHILLER

MARAVI PALOMINO ADRIANA JULISSA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CIRUJANO DENTISTA**

LIMA - PERÚ

2021

Asesor
Dr. Esp. CD Wilbert Cossio Bolaños

AGRADECIMIENTO

A mis padres, familiares y amistades, quienes me brindaron siempre el apoyo incondicional para seguir logrando mis metas.

A la Universidad San Juan Bautista en especial a la Escuela de Estomatología por permitirme ser una profesional de estomatología.

A mi asesor el Dr. Esp. CD Wilbert Cossio Bolaños

DEDICATORIA

A mis padres Angel Jesús Maravi y Ana Patricia Palomino por ser un gran apoyo y ejemplo constante de perseverancia y dedicación durante mi formación profesional.

A mis hermanos Joaquim Maravi y Alejandro Maravi por ser parte de mi formación profesional brindándome todo su apoyo.

A mi hermana política Esp.CD. Karol Peña por brindarme siempre palabras de aliento para seguir dando lo mejor de mí en esta linda profesión.

A mi Sobrina Natalia Maravi por todo su amor y cariño.

A mis abuelos por parte de padre, Ismael Maravi y María Anastasia Mendoza que estarían muy orgullosos de mí.

A mis abuelos por parte de madre, Carlos Palomino y Julia Boza por el ejemplo y cariño incondicional que me brindan siempre.

A todos mis familiares y amigos que estuvieron conmigo en cada momento de mi vida.

RESÚMEN

Objetivo: Determinar los factores asociados a la calidad de atención odontológica durante la pandemia de coronavirus (COVID -19) en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján, Chorrillos – 2021. **Materiales y métodos:** El diseño de esta investigación es no experimental, el tipo de investigación es descriptivo, transversal, prospectivo, observacional y nivel de investigación es correlacional. La muestra estuvo conformada por 100 pacientes que se obtuvo aplicando una fórmula para una proporción. Los instrumentos utilizados fueron la ficha de recolección de datos y cuestionario de SERVQUAL de Valarie y col. modificado por Urriago, aplicado por Nolasco en el año 2017. **Resultados:** Según los factores sociodemográficos asociados a la calidad de atención de acuerdo a la prueba de Chi-cuadrado de Pearson se obtuvo un nivel de significancia de $p < 0.05$ en las variables edad, grado de instrucción y ocupación. Los factores relacionados al servicio asociados a la calidad de atención, se encontró al procedimiento odontológico con un nivel de significancia de $p < 0.05$. Factores relacionados al coronavirus (COVID-19) asociados a la calidad de atención: si tuvo COVID-19, familiar con COVID-19 y familiares fallecidos con COVID-19 dieron un valor Chi-cuadrado significativo $p < 0.05$. **Se concluyó:** Existe asociación significativa entre ciertos factores sociodemográficos, factores relacionados al servicio y factores relacionados al coronavirus (COVID-19) con la calidad de atención odontológica durante la pandemia de coronavirus (COVID-19) en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján, Chorrillos – 2021.

Palabras claves: Factores, calidad de atención odontológica, pandemia de coronavirus, SERVQUAL

ABSTRACT

Objective: To determine the factors associated with the quality of dental care during the coronavirus pandemic (COVID -19) at the Gustavo Lanatta Luján Health Center, Chorrillos - 2021. **Materials and methods:** The design of this research is non-experimental, the type The research level is descriptive, cross-sectional, prospective, observational and the research level is correlational. The sample consisted of 100 patients, which was obtained by applying a formula for a proportion. The instruments used were the data collection form and the SERVQUAL questionnaire by Valarie et al. modified by Urriago, applied by Nolasco in 2017. **Results:** According to the sociodemographic factors associated with the quality of care according to Pearson's Chi-square test, a significance level of $p < 0.05$ was obtained in the variables age, degree of instruction and occupation. The factors related to the service associated with the quality of care, the dental procedure was found with a significance level of $p < 0.05$. Factors related to the coronavirus (COVID-19) associated with the quality of care: if you had COVID-19, a family member with COVID-19 and relatives who died with COVID-19 gave a significant Chi-square value $p < 0.05$. **It was concluded:** There is a significant association between certain sociodemographic factors, factors related to the service and factors related to the coronavirus (COVID-19) with the quality of dental care during the coronavirus pandemic (COVID-19) at the Gustavo Lanatta Luján Health Center, Chorrillos – 2021

Keywords: Factors, quality of dental care, coronavirus pandemic, SERVQUAL

INTRODUCCIÓN

La pandemia de coronavirus (COVID-19) ha afectado en gran medida la atención sanitaria. Para evitar la propagación infecciosa, se debe garantizar un buen manejo de atención sanitaria. La atención odontológica, ha cambiado teniendo en cuenta las nuevas medidas de atención teniendo como prioridad los procedimientos de urgencia o emergencia.^{1,2}

La calidad se basa en la estrategia para lograr una ventaja competitiva y mejora en la rentabilidad y reputación de una organización sanitaria. En los establecimientos de salud se considera necesario monitorear, medir y mejorar la calidad de servicios de atención sanitaria para lograr la satisfacción del paciente. De esta manera, es fundamental la prestación alta de servicio para el logro de las metas. Las instituciones de salud, tienen como enfoque principal que los pacientes reciban una atención que cumpla con los estándares de calidad.^{3,4} Se considera como factor clave la calidad para diferenciar la excelencia del servicio, es decir, la evaluación de la calidad identifica la satisfacción del paciente, lo cual está representando por una escala multidimensional de expectativas y percepciones de la atención.⁴⁻⁶ La evaluación permite que el paciente tenga una percepción del servicio brindado por el profesional, debido que la información que se obtenga permita conocer las necesidades de los pacientes.^{7,8}

El propósito de esta investigación fue determinar los factores asociados a la calidad de atención odontológica durante la pandemia de coronavirus (COVID-19) en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján, Chorrillos – 2021.

**FACTORES ASOCIADOS A LA CALIDAD DE ATENCIÓN
ODONTOLÓGICA DURANTE LA PANDEMIA DE CORONAVIRUS
(COVID-19) EN EL CENTRO DE SALUD GUSTAVO LANATTA LUJÁN,
CHORRILLOS – 2021**

ÍNDICE

✓ CARATULA	I
✓ ASESOR.....	II
✓ AGRADECIMIENTO	III
✓ DEDICATORIA	IV
✓ RESÚMEN.....	V
✓ ABSTRACT	VI
✓ INTRODUCCIÓN.....	VII
1. Título de la tesis	1
2. Índice	2
3. Antecedentes Bibliográficos	3
4. Metodología de la Investigación	9
4.1.Diseño Metodológico	9
4.2.Tipo de Investigación	9
4.3.Nivel de Investigación	10
4.4.Población y muestra.....	10
4.5.Determinación del tamaño muestral	10
4.6.Selección de la muestra.....	10
4.7.Criterios de selección: Criterios de inclusión y de exclusión	10
4.8.Consideraciones éticas	11
5. Resultados.....	12
6. Análisis e Interpretaciones de Resultados.....	22
7. Conclusiones	26
8. Recomendaciones	27
9. Bibliografía	28
10. Anexos	31
Anexo 1. Operacionalización de variables.	31
Anexo 2. Determinación del tamaño muestral.	35
Anexo 3. Aprobación del Comité de Ética Institucional de la Universidad Privada San Juan Bautista	36
Anexo 4. Documento de autorización de la Institución.	37
Anexo 5. Consentimiento Informado.	38
Anexo 6. a. Instrumento 1.....	40
6.b. Instrumento 2.	41
Anexo 7. Ficha Técnica del Instrumento.	43
Anexo 8: Matriz de consistencia.....	44

3. Antecedentes Bibliográficos

En el 2016, Lora y cols.⁹ realizaron un estudio cuyo objetivo fue describir el nivel de calidad y satisfacción percibido por usuarios de los servicios odontológicos de una clínica universitaria en Cartagena, Colombia. Presenta una metodología de corte transversal y una muestra de 277 usuarios. Realizaron una encuesta con datos sociodemográficos, prestación de servicio, calidad y satisfacción de servicios. Obtuvieron resultados que predominó la atención odontológica en mujeres con edad de 39 años, los pacientes satisfechos del servicio fueron de 99.3% y los pacientes percibieron que la atención se prestó con calidad con 97.8%. Al relacionar los factores sociodemográficas con el nivel de calidad y satisfacción, no encontraron asociación estadísticamente significativa con ninguna de las variables. Se concluyó que la calidad y satisfacción brindada en el servicio odontológico fue percibida satisfactoriamente por los pacientes y en el recurso humano se debe mejorar, puesto que se presentó inconformidad por parte del usuario.

En el 2017, Chiclla¹⁰ realizó un estudio cuyo objetivo fue evaluar la percepción de la calidad de atención de los diferentes procedimientos odontológicos de los pacientes atendidos en el Centro Materno Infantil Buenos Aires de Villa durante el año 2017. Según la metodología fue un estudio de tipo descriptivo, transversal y observacional. Conformada por una muestra de 250 usuarios con un rango de edad de 18 a 77 años. El instrumento utilizado para medir la calidad del servicio el cuestionario SERVQUAL. De acuerdo a los resultados los pacientes que más asistieron al C.S. fueron las mujeres con 69.6%, presentaron un nivel de instrucción

secundario con 69.2% y con respecto al procedimiento odontológico que más prevaleció fue la restauración con 47.6%. Así mismo, sólo se encontró relación estadísticamente significativa entre la dimensión tangibilidad (P4) y sexo con un ($p=0.019$). Se concluyó, que los pacientes percibieron la calidad de atención se presentó en diversos procedimientos odontológicos siendo así, las dimensiones seguridad y confiabilidad se relacionan con la escala de Likert “De acuerdo”, las dimensiones tangibilidad (P1,P4), capacidad de respuesta (P12), empatía (P19) se relacionan a la escala de Likert “Indiferente”.

En el 2017, Giraldo y col.¹¹ en Colombia realizaron un estudio cuyo objetivo fue identificar los factores clave en la percepción de la calidad de los servicios odontológicos que brindan los estudiantes de pregrado. El estudio fue de tipo descriptivo, transversal y observacional. En los resultados, la percepción de pacientes atendidos en la clínica dental se obtuvo una calidad excelente con 70.8%; de acuerdo al sexo se determinó que las mujeres buscan mayor atención al servicio odontológico con un 69.3%. Se concluyó que los pacientes percibieron una atención excelente, tanto en el manejo del tratamiento y conocimiento.

En el 2017, Tintaya¹² realizó un estudio en Puno, cuyo objetivo fue identificar los factores que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de la Clínica de Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano. Se utilizó como instrumento SERVQUOS MODIFICADO. Se basó en la evaluación de calidad de atención percibida teniendo como factores a la calidad objetiva y subjetiva. En los resultados, de acuerdo a la percepción se consideró regular a la calidad objetiva con

predominio de hombres y un rango de edad de 66 años a más. También, se obtuvo como regular la calidad subjetiva en hombres en el rango de edad de 66 años a más. Se demostró, que los factores sociodemográficos influyentes a la calidad de atención es la edad, lugar de procedencia y nivel de instrucción. Se concluyó que fue regular en la calidad objetiva y subjetiva, teniendo como factores sociodemográficos con mayor influencia y asociación al nivel de instrucción y edad.

En el 2017, Espejo¹³ realizó un estudio cuyo objetivo fue evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Hospital Cayetano Heredia y la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia. Presenta una metodología de tipo descriptivo, transversal y observacional conformada por una muestra de 100 usuarios del Hospital Cayetano Heredia y 100 usuarios de la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia, el instrumento utilizado fue la escala de SERVQUAL. En los resultados, se demostró que en la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia las dimensiones presentaron una diferencia significativa como en las dimensiones fiabilidad ($p < 0.0001$), tangibilidad ($p < 0.0001$), capacidad de respuesta ($p < 0.0001$), seguridad ($p < 0.0001$), empatía ($p < 0.0001$). Con respecto al hospital se encontró una diferencia significativa en capacidad de respuesta (0.0375), fiabilidad (0.0013), seguridad ($p < 0.0001$) y empatía ($p < 0.0001$) y en la dimensión que no presentó diferencia significativa fue fiabilidad (0.3773). Se concluyó que la calidad del servicio odontológico en la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia es más elevada que la calidad de servicio del Hospital Cayetano Heredia.

En el 2018 Nolasco¹⁴ realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre factores sociodemográficos con la calidad de atención en los servicios de consultorio obstétrico en gestantes que acudieron al Centro de Salud San Juan Bautista. La muestra estuvo conformada por 60 pacientes que acudieron al consultorio, utilizaron un muestreo no probabilístico, el instrumento que utilizó fue el cuestionario SERVQUAL diseñado por Valarie y col. (1992) y modificado por Urriago en 2010. Los resultados obtenidos de las gestantes fue de 33.3% que correspondieron a la edad de 17 a 24 años con una correlación de 0.246. Se concluyó que existe una asociación de baja calidad de atención con relación a la edad de las pacientes que acudieron al consultorio.

En el 2018, Dopeykar y col.¹⁵ realizaron un estudio en Irán cuyo objetivo fue medir la brecha en la calidad del servicio de percepciones y expectativas de pacientes en cinco dimensiones en una Clínica Dental Especializada Militar. Un estudio de tipo descriptivo, transversal y observacional; seleccionaron a pacientes del turno mañana y tarde durante el mes de agosto, la muestra estuvo conformada por 385 pacientes. Utilizaron el cuestionario SERVQUAL MODIFICADO. En los resultados, demostraron que la calidad de servicio fue inferior a sus expectativas y la calidad fue estadísticamente significativa en todas las dimensiones que estudiaron ($p < 0.001$). De acuerdo, a la calidad se estimó como más alta y baja se relacionó con (-1.16) la empatía y (-0.61) la fiabilidad. Se concluyó que se debe mejorar la calidad del servicio odontológico en todas sus dimensiones en especial a las dimensiones empatía y capacidad de respuesta, a través de una planificación priorizando los servicios.

En el 2018, Dho¹⁶ realizó un estudio en Argentina, cuyo objetivo fue analizar los factores asociados a la utilización de servicios de salud odontológicos (USSO) en individuos adultos. Realizó un estudio de tipo transversal, elaboró un cuestionario para recolectar factores sociodemográficos, actitudes, conocimientos y hábitos de salud bucal. Diseño muestral aleatorio y complementado con muestreo no probabilístico, la muestra estuvo conformada por 381. Según los resultados, se estimó que un total de 67.2% encuestados indicaron que asistieron al servicio odontológico en los últimos 12 meses, 27% asistieron por control odontológico. Se concluyó que se debe considerar los programas de promoción y prevención de la salud bucal y brindar atención a todos los pacientes de cualquier situación socioeconómica.

En el 2018, Odam y Col.¹⁷ realizaron un estudio en Lima cuyo objetivo fue identificar los factores que se relacionan a la calidad del servicio odontológico en la ciudad de Tacna según los pacientes extranjeros. El instrumento utilizado fue SERVPERF para la medición de calidad de servicio. La muestra estuvo conformada por 226 pacientes. Los resultados, indican que las dimensiones más influyentes por los pacientes extranjeros fueron empatía, capacidad de respuesta asociados a la calidad de servicio. Se concluyó que existe relación entre las dimensiones con la calidad percibida en los Centros Odontológicos de Tacna.

En el 2019, Azadeño y cols.¹⁸ realizaron un estudio cuyo objetivo fue identificar la prevalencia y factores asociados al uso de servicios de salud oral en adultos mayores peruanos durante el 2018. Utilizaron como instrumento un cuestionario demográfico de datos de 4874 adultos mayores

y de Salud Familiar (ENDES). Se consideró como variable dependiente al servicio de salud bucal y factores sociodemográficos, afiliación, limitación física, lenguaje, bienestar como variables independientes. Los resultados obtenidos indican que afiliados a un seguro de salud con un 81,1%, uso del servicio odontológico durante los seis meses 24,9%. De acuerdo, al análisis multivariado se encontró asociación con el nivel instrucción superior ($p=0.001$), área de residencia ($p<0.001$), afiliación de seguro de salud con ($p<0.001$), según el lugar ($p=0.019$) y bienestar ($p<0.001$). Se concluyó que los adultos mayores obtuvieron un bajo uso de servicios de salud bucal con respecto a los factores asociados se relacionan el nivel educativo, afiliación a un seguro de salud.

En el 2020, Abramovitz y cols.¹⁹ realizaron un estudio cuyo objetivo fue desarrollar un protocolo que aborde los aspectos operativos y clínicos de la atención dental durante el brote de la enfermedad (COVID-19). El protocolo se estableció con la colaboración de tres universidades de odontología (Escuela de Medicina Dental Hadassah, Centro Médico de la Universidad de Rochester y la Universidad de Pensilvania). Esta revisión se enfocó en la experiencia clínica y logística, tomando en consideración a pacientes con tratamiento dental tanto en sujetos sanos como en aquellos sospechosos o diagnosticados con COVID-19. La primera parte del protocolo presenta consideraciones operativas; la segunda parte discute aspectos clínicos dentales generales; la tercera parte discute consideraciones de endodoncia; y la cuarta parte discute aspectos quirúrgicos. Como resultado de este protocolo puede ser aplicado a futuras pandemias. Se concluyó que se

requieren pasos clínicos y logístico para brindar atención odontológica durante el brote de COVID-19.

En el 2020 Castro y col.²⁰ realizaron un estudio cuyo objetivo fue conocer las perspectivas de los odontólogos clínicos peruanos sobre los cambios y repercusiones que tiene y tendrá la pandemia COVID-19 en la atención odontológica. La metodología de estudio fue cualitativo orientado a un fenomenográfico utilizando la técnica de entrevista a profundidad a dentistas clínicos en el contexto de la cuarentena en el mes de abril, mediante una entrevista por medio digital. Los resultados, indica que los odontólogos tienen claro que la indumentaria y equipos deben estar condicionados para brindar protección al paciente y profesionales de la salud. Se concluyó que el servicio dental va adaptarse a los nuevos protocolos, priorizando la atención de urgencia y emergencia para lograr una atención más adecuada y segura.

4. Metodología de la Investigación

4.1. Diseño Metodológico

El diseño de esta investigación es no experimental.

4.2. Tipo de Investigación

- ✓ Por el número de variables: Es descriptivo porque evaluó la información de las variables del estudio. (Anexo 1)
- ✓ Por el número de mediciones: Es transversal, porque se aplicó la encuesta en un momento específico de tiempo.
- ✓ Según la fuente de recolección de datos: Es prospectivo, los datos se recolectaron en un determinado tiempo mediante una

encuesta de factores asociados a la calidad de atención.

- ✓ Por la intervención: Es observacional, los resultados fueron obtenidos mediante una encuesta de factores asociados a la calidad de atención.

4.3. Nivel de Investigación

- ✓ Es de tipo correlacional

4.4. Población y muestra

La población del presente estudio estuvo conformada por 133 pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján, ubicado en el distrito de Chorrillos-Lima, 2021, y la muestra estuvo conformada por 100 pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.

4.5. Determinación del tamaño muestral

La determinación del tamaño muestral del presente estudio se realizó mediante el muestreo probabilístico para una estimación de una proporción. (Anexo 2)

4.6. Selección de la muestra

La Selección de la muestra se realizó de manera aleatoria.

4.7. Criterios de selección: Criterios de inclusión y de exclusión

Criterios de inclusión

- ✓ Pacientes de ambos sexos, mayores de edad que acudieron al servicio de odontología en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján durante el año 2021.
- ✓ Pacientes que aceptaron de manera voluntaria participar en el estudio.

- ✓ Pacientes que contaron con algún dispositivo móvil que cuenten con mensajería instantánea (Whatsapp).

Criterio de exclusión

- ✓ Pacientes con problemas auditivos o del habla.
- ✓ Pacientes que no aceptaron de manera voluntaria participar en el estudio

4.8.Consideraciones éticas

En esta investigación se contó con la aprobación del Comité de Ética Institucional de la Universidad Privada San Juan Bautista (Anexo 3), así como el Comité de Ética en Investigación de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur (DIRIS LIMA SUR) para el desarrollo de la investigación en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján.(Anexo 4). Se requirió de un consentimiento informado que respalde la autonomía de cada participante. (Anexo 5). Se realizó la ficha de recolección y cuestionario SERVQUAL de Valarie y col. modificado por Urriago, aplicado por Nolasco en Perú ¹⁴ en un Formulario de Google se envió el enlace web a través de mensajería instantánea (Whatsapp). (Anexo 6). Así mismo, se realizó un estudio piloto previo con 20 encuestados, obteniendo un coeficiente de Cronbach de 0,83. (Anexo 7). Para ello, se requirió de principios que respalden los derechos de cada participante, mediante los aspectos éticos. La confidencialidad de cada paciente de manera anónima, los datos se guardaron con códigos en una base de datos encriptada y culminado el estudio fue eliminado.

5. Resultados

Al evaluar las características del factor sociodemográfico se estudiaron las variables sexo, edad, estado civil, nivel de instrucción y ocupación. Se obtuvieron 100 cuestionarios de los cuales se puede observar el 54% son mujeres, el 29% tienen edades entre 26 a 35 años, el 39 % son solteros seguido de 33% casados, así mismo el 57% de los pacientes tienen secundaria y por último el 36% son trabajadores independientes. (Tabla 1)

Al evaluar el factor relacionado al servicio se puede apreciar que del 100% de pacientes que se atendieron en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján, Chorrillos, el 79% tiene seguro SIS, 52% son pacientes continuadores y el 35% se realiza exodoncia como procedimiento odontológico. (Tabla 2)

Al evaluar el factor relacionado al coronavirus (COVID-19) se puede ver que el 78% de los pacientes tienen temor al COVID-19, el 78% no tiene COVID-19, el 57% no tuvo COVID-19, 67% manifiestan que no tienen familiar con COVID-19, así mismo el 77% refiere no convivir con familiares que tienen COVID-19, el 65% manifiesta no haber convivido con familiar con COVID-19 y por último el 66% de los pacientes refieren no tener familiares que han fallecido por el COVID-19. (Tabla 3)

Al evaluar de los niveles de la calidad de atención percibidos por los pacientes que se atienden en el Centro de Salud Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján, Chorrillos – 2021 se puede observar que del 100% de los pacientes el 73% tiene una percepción de una buena calidad de atención seguida del 20% que refiere una excelente calidad de atención. (Tabla 4) (Gráfico 1)

Para poder determinar los factores que están asociados a la calidad de atención se utilizó el test de chi-cuadrado, es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas (nominal u ordinal) Se observa que la asociación entre factores sociodemográficos como la edad, nivel de instrucción, ocupación y la calidad de atención dieron un valor chi-cuadrado significativo, por lo tanto existe asociación entre la edad, grado de instrucción y ocupación con la calidad de atención. (Tabla 5)

Con respecto a la asociación entre los factores asociados al servicio, se observa que el procedimiento odontológico y la calidad de atención se obtuvo un chi-cuadrado significativo, lo que significa que existe una asociación entre ambas variables con un nivel de significancia del 5%. (Tabla 6)

Se obtuvo que la asociación entre factores relacionados al COVID-19: tuvo COVID-19, familiar con COVID-19 y familiares fallecidos con COVID-19 y la calidad de atención dieron un valor chi-cuadrado significativo por lo tanto existe asociación entre esos factores y la calidad de atención. (Tabla 7)

Tabla 1

Distribución de las frecuencias y porcentaje de las variables del factor sociodemográfico de los pacientes que se atienden en el Centro de Salud GUSTAVO LANATTA LUJÁN, Chorrillos – 2021

Factor	Variables	Indicadores	N	%
Factor sociodemográfico	Sexo	Mujer	54	54,0
		Hombre	46	46,0
	Edad	De 25 a menos años	15	15,0
		26 a 35 años	29	29,0
		36 a 45 años	23	23,0
		46 a 55 años	10	10,0
		Más de 55 años	23	23,0
	Estado Civil	Soltero	39	39,0
		Conviviente	21	21,0
		Casado	33	33,0
	Nivel de Instrucción	Viudo	5	5,0
		Divorciado	2	2,0
		Sin educación	1	1,0
Primaria		1	1,0	
Secundaria		57	57,0	
Ocupación	Técnica	22	22,0	
	Superior universitaria	19	19,0	
	Ama de casa	19	19,0	
	Estudiante	7	7,0	
Ocupación	Trabajador independiente	36	36,0	
	Trabajador dependiente	15	15,0	
	Desempleado	23	23,0	

Fuente: según encuesta realizada

Tabla 2

Distribución de las frecuencias y porcentaje de las variables del factor relacionado al servicio en pacientes que se atienden en el Centro de Salud GUSTAVO LANATTA LUJÁN, Chorrillos – 2021

Factor	Variables	Indicadores	N	%
Relacionado al servicio	Tiene seguro de salud	SIS	79	79,0
		Otros	19	19,0
		No tiene	2	2,0
	Tipo de usuario	Nuevo	48	48,0
		Continuador	52	52,0
	Procedimiento odontológico	Consulta	30	30,0
		Restauración con resina	9	9,0
		Restauración con amalgama	8	8,0
		Restauración temporal	18	18,0
		Exodoncia	35	35,0
Total			100	100,0

Fuente: según encuesta realizada

Tabla 3

Distribución de las frecuencias y porcentaje de las variables del factor relacionado al coronavirus (COVID-19) en los pacientes que se atienden en el Centro de Salud GUSTAVO LANATTA LUJÁN, Chorrillos – 2021

Factor	Variables	Indicadores	N	%
Relacionado al COVID-19	Temor	Sí	78	78,0
		No	20	20,0
		No sabe	2	2,0
	Tiene COVID	Sí	10	10,0
		No	78	78,0
		No sabe	12	12,0
	Tuvo COVID	Sí	30	30,0
		No	57	57,0
		No sabe	13	13,0
	Familiar con COVID	Sí	30	30,0
		No	67	67,0
		No sabe	3	3,0
	Convive con Familiar con COVID	Sí	15	15,0
		No	77	77,0
		No sabe	8	8,0
	Convivió con un familiar con COVID	Sí	27	27,0
		No	65	65,0
		No sabe	8	8,0
Familiares fallecidos con COVID	Sí	34	34	
	No	66	66	
Total			100	100,0

Fuente: según encuesta realizada

Tabla 4

Distribución de los niveles de la calidad de atención percibidos por los pacientes que se atienden en el Centro de Salud GUSTAVO LANATTA LUJÁN, Chorrillos – 2021

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de atención regular	7	7,0
Buena calidad de atención	73	73,0
Excelente calidad de atención	20	20,0
Total	100	100,0

Fuente: según encuesta realizada

Tabla 5

Prueba chi-cuadrado para determinar los factores sociodemográficos asociados a la calidad de atención

		Calidad de atención						cuadrado	
		Calidad de regular		Buena calidad atención		Excelente calidad atención			
		N	%	N	%	N	%		
Sexo	Mujer	4	4,0	36	36,0	14	14,0	2,734	No significativo
	Hombre	3	3,0	37	37,0	6	6,0		
Edad	25 a menos años	0	0,0	14	14,0	1	1,0	19,353	Significativo
	26 a 35 años	1	1,0	19	19,0	9	9,0		
	36 a 45 años	3	3,0	18	18,0	2	2,0		
	46 a 55 años	1	1,0	7	7,0	2	2,0		
Estado Civil	Más de 55 años	2	2,0	15	15,0	6	6,0	12,235	No significativo
	Soltero	1	1,0	27	27,0	11	11,0		
	Conviviente	3	3,0	15	15,0	3	3,0		
	Casado	2	2,0	25	25,0	6	6,0		
	Viudo	0	0,0	5	5,0	0	0,0		
Nivel de Instrucción	Divorciado	1	1,0	1	1,0	0	0,0	20,486	Significativo
	Sin educación	0	0,0	0	0,0	1	1,0		
	Primaria	0	0,0	1	1,0	0	0,0		
	Secundaria	6	6,0	42	42,0	9	9,0		
	Técnica	0	0,0	21	21,0	1	1,0		
Ocupación	Superior universitaria	1	1,0	9	9,0	9	9,0	16,164	Significativo
	Ama de casa	3	3,0	13	13,0	3	3,0		
	Estudiante	0	0,0	6	6,0	1	1,0		
	Trabajador independiente	4	4,0	25	25,0	7	7,0		
	Trabajador dependiente	0	0,0	9	9,0	6	6,0		
	Desempleado	0	0,0	20	20,0	3	3,0		

Fuente: análisis chi-cuadrado

Tabla 6

Prueba chi-cuadrado para determinar los factores relacionados al servicio asociados a la calidad de atención

Variables	Indicadores	Calidad de atención						Chi-cuadrado	Significancia
		Calidad de atención regular		Buena calidad de atención		Excelente calidad de atención			
		N	%	N	%	N	%		
Tiene seguro	SIS	6	6,0	61	61,0	12	12,0	5,702	No significativa
	Otros	1	1,0	11	11,0	7	7,0		
	No tiene	0	0,0	1	1,0	1	1,0		
Tipo de usuario	Nuevo	3	3,0	37	37,0	8	8,0	0,130	No significativa
	Continuador	4	4,0	36	36,0	12	12,0		
	Consulta	1	1,0	22	22,0	7	7,0		
Procedimiento odontológico	Restauración con resina	1	1,0	7	7,0	1	1,0	17,990	Significancia
	Restauración con amalgama	0	0,0	7	7,0	1	1,0		
	Restauración temporal	1	1,0	16	16,0	1	1,0		
	Exodoncia	4	4,0	21	21,0	10	10,0		

Fuente: análisis chi-cuadrado

Tabla 7

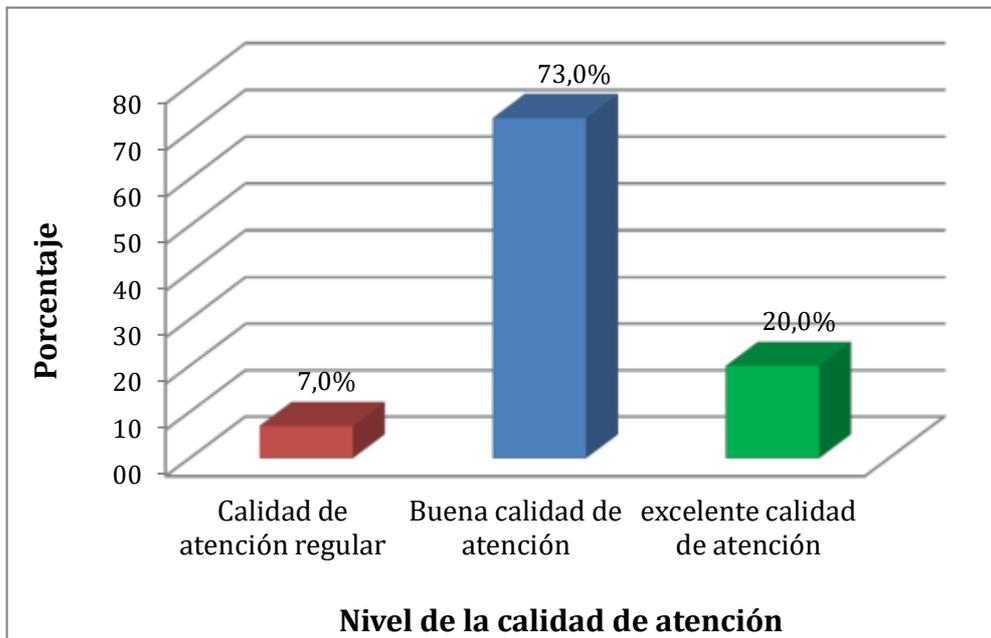
Prueba chi-cuadrado para determinar los factores relacionados al coronavirus (COVID-19) asociados a la calidad de atención

Variables	Indicadores	Calidad de atención						Chi-cuadrado	Significancia
		Calidad de atención regular		Buena calidad de atención		Excelente calidad de atención			
		N	%	N	%	N	%		
Temor	Sí	4	4,0	61	61,0	13	13,0	7,381	No significativo
	No	3	3,0	10	10,0	7	7,0		
	No sabe	0	0,0	2	2,0	0	0,0		
Tiene covid	Sí	0	0,0	9	9,0	1	1,0	7,538	No significativo
	No	7	7,0	52	52,0	19	19,0		
	No sabe	0	0,0	12	1,0	0	0,0		
Tuvo covid	Sí	3	3,0	23	23,0	4	4,0	9,283	Significancia
	No	4	4,0	37	37,0	16	16,0		
	No sabe	0	0,0	13	13,0	0	0,0		
Familiar con covid	Sí	0	0,0	26	26,0	4	4,0	9,779	Significancia
	No	7	7,0	44	44,0	16	16,0		
	No sabe	0	0,0	3	3,0	0	0,0		
Convive con Familiar con covid	Sí	0	0,0	13	13,0	2	2,0	5,961	No significativo
	No	7	7,0	52	52,0	18	18,0		
	No sabe	0	0	8	8,0	0	0,0		
Convivió con un familiar con covid	Sí	3	3,0	19	19,0	5	5,0	4,084	No significativo
	No	4	4,0	46	46,0	15	15,0		
	No sabe	0	0,0	8	8,0	0	0,0		
Familiares fallecidos con COVID	Sí	3	3,0	27	27,0	4	4,0	6.282	Significancia
	No	4	4,0	46	46,0	16	16,0		

Fuente: análisis chi-cuadrado

Gráfico 1

Distribución de los niveles de la calidad de atención percibidos por los pacientes que se atienden en el Centro de Salud GUSTAVO LANATTA LUJÁN, Chorrillos – 2021



6. Análisis e Interpretaciones de Resultados

En el presente estudio se realizó un muestreo probabilístico de 100 pacientes del Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján similar a lo estudiado por Espejo¹³ quien evaluó la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia.

En relación a los factores sociodemográficos, la población que prevaleció fueron las mujeres con 54%, edades entre 26 a 35 años con 29%, solteros con 39%, seguido de 33% casados, así mismo el 57% de los pacientes tienen secundaria y por último el 36% son trabajadores independientes. Similar al estudio de Lora y cols.⁹ predominaron las mujeres con un promedio de edad de 39 años que acudieron al servicio odontológico. De la misma manera en el estudio de Chiclla¹⁰ sobresalieron las mujeres con 69.6% y secundaria con 69.2% y en el estudio de Giraldo y col.¹¹ también prevalecieron las mujeres con 69.3%. En el estudio de Tintaya¹² fue diferente, predominaron los hombres y la edad de 66 años a más.

Los factores relacionados al servicio que prevalecieron fueron, seguro SIS con 79%, pacientes continuadores con 52% y exodoncia como procedimiento odontológico con 35%. Similar a lo encontrado por Azañedo y cols.¹⁸ que encontraron un valor similar de 81.1% con respecto a los pacientes afiliados al seguro de salud. Por el contrario, en el estudio de Chiclla¹⁰ sobresalió la restauración como procedimiento odontológico con 47.6%. A diferencia del estudio Dho¹⁶ encontró que el 27% asistieron por control odontológico.

El Ministerio de Salud (MINSA), emitió una norma técnica de “Manejo de la atención estomatológica en el contexto de la pandemia por COVID-19”² en el

año 2020 con la finalidad de mejorar las medidas de bioseguridad y la nueva modalidad de atención en el Perú. Hechos que se tomaron en cuenta para la realización del presente estudio de investigación. En cuanto a los factores relacionados al coronavirus (COVID-19) se identificó que el 78% de los pacientes tienen temor al coronavirus, el 78% no tiene COVID-19, el 57% no tuvo COVID-19, 67% manifestaron que no tienen familiar con COVID-19, así mismo el 77% refiere no convivir con familiares que tienen COVID-19, el 65% manifiesta no haber convivido con familiar con COVID-19 y por último el 66% de los pacientes refirieron no tener familiares fallecidos por COVID-19. Con respecto a las variables estudiadas no se encontraron estudios similares. Sin embargo, Abramovitz y cols.¹⁹ realizaron un protocolo de atención en odontología para la pandemia COVID-19 que puede ser utilizado para futuras pandemias. Por otro lado, Castro y col.²⁰ señalaron que el servicio odontológico se va adaptar a los nuevos protocolos.

Para la calidad de atención percibido por los pacientes que se atendieron en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján, Chorrillos – 2021, se utilizó como instrumento SERVQUAL de Valarie y col. modificado por Urriago, aplicado por Nolasco ¹⁴ que también utilizó este instrumento en su investigación en usuarios de un consultorio obstétrico. Referente a ello, en el presente estudio se obtuvo que el 73% perciben una buena calidad de atención odontológica, seguido de una excelente calidad de atención con 20%. Semejante al estudio de Giraldo y col.¹¹ encontraron una excelente calidad de atención odontológica con 70.8%. Adicionalmente, Lora y cols.⁹ encontraron pacientes que percibieron atención con calidad con 97.8%. De otra manera, Dopeykar y cols.¹⁵ demostraron que la

calidad fue estadísticamente significativa en todas las dimensiones que se estudiaron ($p < 0,001$).

Diversos autores han utilizado como instrumento el cuestionario SERVQUAL para medir la calidad de atención como Chiclla¹⁰ y Espejo¹³. En las investigaciones de Nolasco¹⁴ y Dopeykar y cols.¹⁵ utilizaron SERVQUAL MODIFICADO. Quienes utilizaron otro instrumento que mide la calidad de atención fue Odam y cols.¹⁷ quienes utilizaron SERVPERF y Tintaya¹² quien utilizó SERVQUOS MODIFICADO. La mayoría de instrumentos que miden la calidad de atención tienen en común las cinco dimensiones de la calidad como: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. De lo contrario al instrumento SERVQUOS que evalúa la calidad objetiva y subjetiva.¹²

De acuerdo a los factores sociodemográficos asociados con la calidad de atención, se encontró un valor Chi-cuadrado significativo ($p < 0,05$) entre la edad, nivel de instrucción y ocupación con la calidad de atención. Con respecto a ello, Azañedo y cols.¹⁸ obtuvieron asociación con el nivel de instrucción superior ($p = 0,001$). Respecto al estudio realizado por Nolasco¹⁴ realizó su estudio en un consultorio obstétrico que presentó asociación de baja calidad de atención con las variables edad, nivel de instrucción y estado civil. A diferencia de Lora y cols.⁹ relacionaron los factores sociodemográficos con la calidad, no encontraron asociación estadísticamente significativa con ninguna de las variables.

De acuerdo a los factores relacionados al servicio odontológico asociados a la calidad de atención, presentan asociación entre el procedimiento odontológico y la calidad de atención se obtuvo un Chi-cuadrado con un nivel de

significancia ($p < 0.05$). A diferencia de Azañedo y cols.¹⁸ que presentaron asociación con afiliación de seguro de salud con ($p < 0.001$). Por otro lado, la prueba estadística de Chi-cuadrado, determinó la asociación entre factores relacionados al COVID-19 con la calidad de atención presentaron un valor significativo entre las variables: tuvo COVID-19, familiar con COVID-19 y familiares fallecidos con COVID-19. Por el momento, no hay estudios similares que asocien los factores relacionados al COVID-19 con la calidad de atención odontológica. Al respecto al COVID-19 en el estudio de Castro y col.²⁰ consideraron que la atención odontológica cambió por la pandemia debido a las repercusiones que tiene y tendrá la atención odontológica.

Antes de la pandemia (COVID-19) la recolección de datos se realizaba de manera presencial. Debido a ello, la recolección de datos en este estudio se realizó por medio de telefonía móvil a través de mensajería instantánea (Whatsapp). Una de las debilidades de esta investigación fue la falta de investigaciones nacionales e internacionales. Sin embargo, esto no limitó la discusión del presente estudio de investigación y no afectaron el desarrollo del estudio. Es la primera vez que se realizó este estudio durante la pandemia COVID-19 en el servicio de odontología del Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján, Chorrillos.

7. Conclusiones

- ✓ Existe asociación significativa entre ciertos factores sociodemográficos, factores relacionados al servicio y factores relacionados al coronavirus (COVID-19) con la calidad de atención odontológica durante la pandemia de coronavirus (COVID-19) en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján, Chorrillos – 2021.
- ✓ Existe asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos (edad, nivel de instrucción y ocupación) con la calidad de atención odontológica durante la pandemia de coronavirus (COVID-19) en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján, Chorrillos – 2021.
- ✓ Existe asociación estadísticamente significativa entre los factores relacionados al servicio (procedimiento odontológico) con la calidad de atención odontológica durante la pandemia de coronavirus (COVID-19) en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján, Chorrillos – 2021.
- ✓ Existe asociación estadísticamente significativa entre los factores relacionados al coronavirus (COVID-19) (tuvo COVID-19, familiar con COVID-19 y familiares fallecidos con COVID-19) con la calidad de atención odontológica durante la pandemia de coronavirus (COVID-19) en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján, Chorrillos – 2021.

8. Recomendaciones

- ✓ Ejecutar estudios similares con una muestra con poblaciones mayores y en varios periodos de tiempo en pacientes atendidos en el transcurso de la pandemia y post-pandemia con la finalidad de monitorizar y evaluar a través del tiempo los factores asociados a la calidad de atención odontológica de pacientes que acuden al Centro de Gustavo Lanatta Luján, Chorrillos.
- ✓ Evaluar las expectativas de los factores asociados a la calidad de atención odontológica del Centro de Gustavo Lanatta Luján, Chorrillos y en todos los Centros de Salud que pertenecen al Ministerio de Salud (MINSA) con la finalidad de implementar acciones de mejora inmediata como de triaje diferenciado en COVID-19 antes de la atención odontológica.
- ✓ Realizar e implementar planes de mejora en el Centro de Gustavo Lanatta Luján, Chorrillos y también en otros del primer nivel de atención con respecto a los factores asociados a la calidad de atención odontológica durante la pandemia (COVID -19) y post-pandemia de acuerdo a los resultados de este estudio y posteriores a otros estudios.

9. Bibliografía

1. Bin Traiki TA, AlShammari SA, AlAli MN, Aljomah NA, Alhassan NS, Alkhayal KA, Al-Obeed OA, Zubaidi AM. Impact of COVID-19 pandemic on patient satisfaction and surgical outcomes: A retrospective and cross sectional study. *Ann Med Surg (Lond)*. 2020 Oct;58:14-19.
2. Ministerio de Salud del Perú. Directiva Sanitaria N.º 100-MINSA-2020.DGIESP. Manejo de la atención estomatológica en el contexto de la pandemia por COVID-19. DS. N°100 MINSA. Resolución Ministerial N° 288-2020-MINSA; 2020.
3. Mohebifar R, Hasani H, Barikani A, Rafiei S. Evaluating Service Quality from Patients' Perceptions: Application of Importance-performance Analysis Method. *Osong Public Health Res Perspect*. 2016;7(4):233-8.
4. Campbell SM, Roland MO, Buetow SA. Defining quality of care. *Soc Sci Med*. 2000; 51(11): 1611-25.
5. Koley M, Saha S, Arya JS, Choubey G, FroshA, Das KD y col. Patient evaluation of service quality in government homeopathic hospital in west Bengal India: a cross- sectional survey. Focus on alternative and complementary therapies. 2015;20(1): 23- 31. 
6. Mohammadkarim FDI World Dental Federation. Quality in Dentistry Working Group, Quality in Dentistry document. 2015.

7. Kumaraswamy S. Service Quality in Health Care Centres: An Empirical Study. *International Journal of Business and Social Science*. 2012. 3(16): 141-150.
8. Henríquez RB, Cartes RA. Patients' perceptions of dental surgeons. 2016. 18(27): 15-22.
9. Lora I, Tirado L, Montoya J, Simancas M. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. *Rev nacional de Odont*. 2016; 12(23): 31-40.
10. Chiclla A. Percepción de la calidad de atención de los diferentes tratamientos odontológicos de los pacientes del Centro Materno Infantil Buenos Aires de Villa durante el año 2017. [Tesis de título profesional]. [Lima]: Universidad Privada San Juan Bautista; 2017.
11. Giraldo A, Berbesi Y. Factores clave en la percepción de la calidad de los servicios dentales prestados por los estudiantes de pregrado. *Rev Fac Odontol Univ Antioq*. 2017; 28 (2): 311-326.
12. Tintaya Z. Factores sociodemograficos que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la clínica odontológica de la universidad nacional del altiplano, Puno 2016. [Tesis de título profesional]. [Puno]: Universidad Nacional del Altiplano; 2017.
13. Espejo D. Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martin de Porres en el año 2017. [Tesis de título profesional]. [Lima]: Universidad Cayetano Heredia; 2018.

14. Nolasco A. Factores sociodemográficos y calidad de atención del servicio del consultorio obstétrico en gestantes. Centro de Salud San Juan, Ayacucho 2017. [Tesis de Maestría]. [Ayacucho]: Universidad César Vallejo;2018.
15. Dopeykar N, Mehdizadeh P, Bahadori M, Ravangard R, Salesi M, Mojtaba S. Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. Dent Res J. 2018; 15 (6): 430-436.
16. Dho MS. Factores asociados a la utilización de servicios de salud odontológicos. Ciênc. saúde coletiva. 2018; 23(2): 509-518.
17. Odam H, Prudencio R. Factores que influyen a la calidad del servicio odontológico en la ciudad de tacna: según los pacientes extranjeros, año 2017. [Tesis de título profesional],[Lima]: Universidad San Ignacio de Loyola; 2018.
18. Azañedo D, Vargas R, Rojas C. Factores asociados al uso de servicios de salud oral en adultos mayores peruanos: análisis secundario de encuesta poblacional, 2018. Rev. Perú. Med. Exp. Salud Publica . 2019; 36(4): 553-561.
19. Abramovitz I, Palmon A, Levy D, Karabucak B, Kot-Limon N, Shay B, Kolokythas A, Almoznino G. Dental care during the coronavirus disease 2019 (COVID-19) outbreak: operatory considerations and clinical aspects. Quintessence Int. 2020; 51(5): 418-429.
20. Castro Y, Valenzuela O. Repercusiones de la pandemia de COVID 19 en la atención odontológica, una perspectiva de los odontólogos clínicos. Rev haban cienc méd. 2020; 19(4).

10. Anexos

Anexo 1. Operacionalización de variables.

	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL Conjunto	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	TIPO	ESCALA	VALORES O ÍNDICES
Factores sociodemográficos	Sexo	de individuos que comparten una condición orgánica que puede ser mujer o hombre.	Mujer Hombre	Base de datos del CS. Gustavo Lanatta Luján	Cualitativo dicotómica	Nominal	1. Mujer 2. Hombre
	Edad	Periodo de vida en el que	Edad cronológica	Base de datos del CS.	Cualitativo	Ordinal	1.18-25 2.26 -35 3.36-45
		transcurre un ser vivo		Gustavo Lanatta Luján	de intervalo		4.46-55 5.55 a más
	Estado civil	Situación del individuo en relación a una pareja	Situación del usuario ante la sociedad	Pregunta del cuestionario	Cualitativo politómica	Nominal	1.Soltero 2.Conviviente 3.Casado 4.Viudo 5.Divorciado
	Nivel de instrucción	El grado más elevado de estudios en curso o realizado.	Grado más alto de instrucción del usuario	Pregunta del cuestionario	Cualitativo politómica	Nominal	1.Sin educación 2.Primaria 3.Secundaria 4.Técnica 5.Superior universitario

	Ocupación	La actividad que realiza el individuo en un momento determinado.	Ocupación del usuario	Pregunta del cuestionario	Cualitativo politómica	Nominal	1.Ama de casa 2.Estudiante 3.Trabajador independiente 4.Trabajador dependiente 5.Desempleado
--	-----------	--	-----------------------	---------------------------	------------------------	---------	---

	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	TIPO	ESCALA	VALORES O ÍNDICES
Factores relacionados al servicio	Seguro de salud	Brinda una cobertura de salud y protección a los individuos frente a los elevados costos.	Protección de la salud del usuario	Pregunta del cuestionario	Cualitativo politómica	Nominal	1.SIS 2.Otro 3.No tiene
	Usuario	Individuos que utilizan habitualmente un servicio	Usuario que hace uso del servicio	Pregunta del cuestionario	Cualitativo dicotómica	Nominal	1.Nuevo 2.Continuador
	Procedimiento odontológico	Corresponde a las acciones de salud para realizar un diagnóstico y tratamiento.	Diagnóstico y tratamiento dental	Pregunta del cuestionario	Cualitativo politómica	Nominal	1.Consulta 2.Restauración con resina 3. Restauración con amalgama 4.Restauración temporal 5.Exodoncia

	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	TIPO	ESCALA	VALORES O ÍNDICES
Factores relacionados al coronavirus (COVID-19)	Temor de contraer coronavirus (COVID-19)	Emoción que aparece cuando existe sospechas de COVID-19	Temor	Pregunta del cuestionario	Cualitativo politómica	Nominal	1.Sí 2.No 3.No sabe
	Tiene coronavirus (COVID-19)	Individuos que manifiestan tener COVID-19.	Presenta COVID-19	Pregunta del cuestionario	Cualitativo politómica	Nominal	1.Sí 2.No 3.No sabe
	Tuvo coronavirus (COVID-19)	Individuos que presentaron COVID-19	Presentó COVID-19	Pregunta del cuestionario	Cualitativo politómica	Nominal	1.Sí 2.No 3.No sabe
	Familiar con coronavirus (COVID-19)	Conjunto de personas con parentesco que presentan COVID-19	Familiar con COVID-19	Pregunta del cuestionario	Cualitativo politómica	Nominal	1.Sí 2.No 3.No sabe
	Convive con familiar con coronavirus (COVID-19)	Habitar con familiares con COVID-19	Convive con familiar con COVID-19	Pregunta del cuestionario	Cualitativo politómica	Nominal	1.Sí 2.No 3.No sabe
	Convivió con familiar con coronavirus (COVID-19)	Habitó con familiares con COVID-19	Convivió con familiar con COVID-19	Pregunta del cuestionario	Cualitativo politómica	Nominal	1.Sí 2.No 3.No sabe
	Familiar fallecido por coronavirus (COVID-19)	Familiar que dejó de estar vivo a causa de COVID-19	Familiar fallecido por COVID-19	Pregunta del cuestionario	Cualitativo politómica	Nominal	1.Sí 2.No 3.No sabe

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	TIPO	ESCALA	VALORES O ÍNDICES
Calidad de atención	Es el grado que determina los servicios de salud para individuos o pobladores que alcanzan los resultados deseados teniendo en cuenta sus necesidades.	Percepción del usuario de la calidad de atención.	Cuestionario de calidad de atención	Cualitativo politómica	Ordinal	1.Deficiente 2.Regular 3.Bueno 4.Excelente

Anexo 2. Determinación del tamaño muestral.

La determinación del tamaño muestral del presente estudio de investigación se realizó mediante el muestreo probabilístico por proporción (estimación de proporción).

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

Dónde:

Tamaño de muestra		
Proporción de éxito	p	0.50
Proporción de fracaso. Su Valor es (1-p)	q	0.50
Error Estándar	E	0.05
Valor de Z para el intervalo de confianza 95%. El valor de Z es igual a 1.96	Z	1.96
Población	N	133
Tamaño muestral	n	100

Anexo 3. Aprobación del Comité de Ética Institucional de la Universidad Privada San Juan Bautista



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA N° 182-2021- CIEI-UPSJB

El Presidente del Comité de Ética Institucional de la Universidad Privada San Juan Bautista SIIC, de conformidad con el Proyecto de Investigación: "FACTORES ASOCIADOS A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DURANTE LA PANDEMIA DE CORONAVIRUS (COVID-19) EN EL CENTRO DE SALUD GUSTAVO LA. NATTA LUJÁN, CHORRILLOS - 2021" presentado por el investigador MARAVIPALOMINO, ADRIANA JUUSSA, ha sido en la Sesión del Comité Monclonado, con el Código de Registro N° 18H021-CIEI-UPSJB,

El Comité Institucional de Ética en Investigación, considerando APR08A00 el pliego de condiciones de Investigación del título que cumple con los requisitos y es de interés científico y ético de la UPSJB.

La investigadora se comprometió a respetar las normas y principios de ética del Vicerrectorado de Investigación,

Se expide la presente Constancia, a fin de dar cumplimiento a los fines que es conveniente.

Lima, 12 de mayo de 2021.



COMITÉ DE ÉTICA
UPSJB
Mg. Juan Antonio Flores Tumba
Presidente del Comité Institucional
de Ética en Investigación

Anexo 4. Documento de autorización de la Institución.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CONSTANCIA N° 005-2021
AUTORIZACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION
ACTA DE EVALUACION N° 005-2021-COM.ET.IN.DIRIS-LS
EXPEDIENTE N° 21-001351-001

El que suscribe Doctor Genmt de la OirooOn de Redes Inoogtadas 00 Salid lima 518, hace
COMAR (US):

ADRIANA JUUSSA MARAVPALOMINO

Inwsligadofa principakdel pro)t'CiOde tn\Hdgaciln "FACTORES ASOCIADOS A LA CAT.I)ADDE
ATENCION OOONTOLOGICA OURANTE LA PANOEJA OORONAVIRUS (COVIOot) EN EL
CENTRO DE SALUD GUSTAVO LANATIA LWAN, CKORRIUOS-202t" ha OOfidoio
satisfactoriamode el proceso- de aprobación delCcmilê de lica en ilves(igación de la Direcci« de
Redes Integradas de Salud Lima SIs, molvo poi el cual se AUTORIZA a b'ávés del I e
desarrollo cfeiproyecto de in,eSiigackm

B ;presente proyecto se cfeasarrollar en el C.S GUSTAVO LANATTA LUJAN DE LA RIS
CHORRILOS. SARRANOO, SURCO da la)lrisárx:it.In de la Oieo:!!In de Redes Irto4radasde UJCJ
lima Sur.

Asmls!!!), hacem:s de su conociffiento q"" e& ifTlxlrante pan+slta lnsd!!JciOn corrtar oon :st
epnplar de la in'o'IS adón conditda, la misma que sri &ocialliada coa la Olrecciól dty
G.m!!In Sanitaria, con 1 ftMiklad de contribuir a mejorar la atención del sus<Wio.

Esta CO'lslancta lien.e vaiiOe.r pOf 4 mesea_ a partir dt IU expedición: la lris:ma que puede aer
r'novatte haS1afa conclusiOn d'1 la iYaslgaciOn.

Le OIRIS LS. ha dlsp. e to que debido a la liruad6n do pandemia, no &e podrá Ingresar a lea
ab'ec\nelemos de salud pcr llt rugo de Infe:QOn has. elcatrbbe de las actualesdis;midona •
DI«X'pát;n do llasInve&Ilgacbnes queSG ntafcm m11 modafdad virtual.

Ole ro cump eon remitir lo indicado, t hri do oonocinlento a t. 1611llr&ldad de procedencia o
f'islllllbdn a fa qut p1118rteet, a r'rtae ll'fealtar la acciones que cctreSpOI dan.

8o"nco, 1 i MAY
tQ11



"1 .:

www.dirislimasur.gob.pe 1 Co tlMoltlfif4"HitlrriiOIIIll
r'into lH'laO1.f'M1
TIS11147NOn



CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCIÓN: Universidad Privada San Juan

Bautista,  **INVESTIGADOR:** Adriana Julissa Maravi Palomino

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Factores asociados a la calidad de atención odontológica durante la pandemia de coronavirus (COVID-19) en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján, Chorrillos – 2021

INVITACIÓN E INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

A través de este documento, se le invita a participar de este estudio donde se evaluará la Factores asociados a la calidad de atención odontológica durante la pandemia de coronavirus (COVID-19) en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján, Chorrillos – 2021.

PROPÓSITO

El propósito de la presente investigación será determinar los factores asociados a la calidad de atención odontológica a partir de la percepción de los pacientes.

PROCEDIMIENTOS

El estudio está diseñado para ser usado una sola vez. No volveremos a realizar las mismas preguntas en otra ocasión, pero puedes contactarte conmigo ante cualquier duda durante o después de participar. La encuesta que te presento cuenta con 44 preguntas en un formato WEB que tomará un tiempo estimado de 15 minutos. Nuestra encuesta considera preguntas de índole sociodemográficas, relacionados al servicio, al COVID-19 y preguntas sobre los instrumentos del estudio para medir factores y calidad de atención.

RIESGOS Y BENEFICIOS POTENCIALES

No hay riesgo, es un cuestionario anónimo, sólo consiste en una ficha y la técnica de encuesta.

Los riesgos de participar en este estudio son mínimos, recabaré información sobre factores asociados a la calidad de atención odontológica. Además, ofreceré la entrega de sus resultados de la evaluación de los instrumentos de forma gratuita y los datos de contacto recabados ayudarán a que puedas conocer tus resultados. Se le requerirá colocar al inicio del cuestionario un código de participante que corresponderá a sus iniciales de nombres, apellidos y su fecha de nacimiento para poder ligar los resultados de su encuesta a este código. Todos

los datos de la encuesta que usted responda se mantendrán en forma anónima, por lo que pueden ser usadas sin identificadores algunos con fines de generar conocimiento y ser publicados en revistas científicas para beneficio de la comunidad. Además, la base de datos será encriptada para poder tener mayor control de la información, sólo los investigadores del estudio tendrán acceso a la contraseña de apertura de la base de datos.

COMPENSACIÓN POR LA PARTICIPACIÓN

No habrá compensación económica por tu participación en el estudio. Sin embargo, pondremos a tu disposición los resultados de los instrumentos que lograste responder en la ficha de recolección y cuestionario SERVQUAL MODIFICADO.

CONTACTO CON LOS INVESTIGADORES

Si requiere alguna consulta sobre su participación en el estudio puede contactarse al 964389343 o al e-mail maraviadriana@gmail.com de la investigadora principal la estudiante, Bach. Adriana Maravi Palomino. Asimismo, para mayores informes usted podría comunicarse con el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Privada San Juan Bautista al correo ciei@upsjb.edu.pe.

Con todo lo anteriormente mencionado **¿Estás de acuerdo en brindarnos un consentimiento informado y participar de este estudio?**

<input type="checkbox"/>	Doy mi consentimiento
<input type="checkbox"/>	No doy mi consentimiento

Anexo 6. a. Instrumento 1

Ficha de recolección de datos

Título: Factores asociados a la calidad de atención odontológica durante la pandemia de coronavirus (COVID-19) en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján, Chorrillos –2021

Autor: Adriana Julissa Maravi Palomino

Factores sociodemográficos:

- **Sexo:** Mujer () Hombre ()
- **Edad:** _____ años
- **Estado civil:** Soltero () Conviviente () Casado () Viudo () Divorciado ()
- **Nivel de instrucción:** Sin educación () Primaria () Secundaria () Técnica () Superior universitario ()
- **Ocupación:** Ama de casa () Estudiante () Trabajador independiente () Trabajador dependiente () Desempleado ()

Factores relacionados al servicio:

- **Tipo de seguro de salud:** SIS () Otro () No tiene ()
- **Tipo de usuario:** Nuevo () Continuador ()
- **Procedimiento odontológico:** Consulta () Restauración con resina () Restauración con amalgama () Restauración temporal () Exodoncia ()

Factores relacionados al coronavirus (COVID-19)

- **Temor de contraer Coronavirus (COVID-19):** Sí () No () No sabe ()
- **Tiene (COVID-19):** Sí () No () No sabe ()
- **Tuvo (COVID-19):** Sí () No () No sabe ()
- **Algún familiar tiene (COVID-19):** Sí () No () No sabe ()
- **Convive con Familiar con (COVID-19) :** Sí () No () No sabe ()
- **Convivió con familiar con (COVID-19):** Sí () No () No sabe ()
- **Algún familiar fallecido por (COVID-19):** Sí () No () No sabe ()

Anexo 6. b. Instrumento 2.

Cuestionario de calidad de atención

Presentación:

El presente instrumento se utilizará para verificar la calidad de atención, consiste en observar y marcar teniendo en cuenta la siguiente escala: Nominal (Escala de LIKERT)

Indicaciones:

Por favor, conteste teniendo en cuenta la siguiente escala de respuesta: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo(4), Indiferente (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1)

N°	Ítems	1	2	3	4	5
D1	Elementos tangibles					
1	Las instalaciones físicas (paredes, puertas, consultorios, etc.) del C.S. Gustavo Lanatta Luján, son las correctas.	1	2	3	4	5
2	La limpieza de las instalaciones físicas del C.S. Gustavo Lanatta Luján, es excelente.	1	2	3	4	5
3	La presentación del personal (odontólogo) que labora en el C.S. Gustavo Lanatta Luján es impecable.	1	2	3	4	5
4	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas del C.S. Gustavo Lanatta Luján son adecuadas.	1	2	3	4	5
D2	Fiabilidad					
5	Cuando asiste al C.S. Gustavo Lanatta Luján y llega a atenderse, el tiempo de espera desde que llega hasta que lo atienden, es corto.	1	2	3	4	5
6	El tiempo que demora durante su atención es corto.	1	2	3	4	5
7	La secuencia (orden) y continuidad con la que le prestaron la atención, fue apropiada.	1	2	3	4	5
8	Cuando Ud. tuvo alguna consulta y acudió al consultorio odontológico del C.S. Gustavo Lanatta Luján se mostraron muy interesados en brindarle apoyo.	1	2	3	4	5
9	El registro que realizaron en el C.S. Gustavo Lanatta Luján, de su información como usuario, fue excelente.	1	2	3	4	5
10	La confianza que le transmitieron a usted, el personal (odontólogo) que le atendió en el consultorio y otros empleados del C.S. Gustavo Lanatta Luján fue alta.	1	2	3	4	5
11	La información y orientación que le dieron en el C.S. Gustavo Lanatta Luján en cuanto a ubicación y trámites necesarios, fue suficiente	1	2	3	4	5
12	Al acudir al C.S. Gustavo Lanatta Luján usted sintió que lo ayudó a su estado emocional	1	2	3	4	5
D3	Capacidad de respuesta					
13	El tiempo que esperó en el CS. Gustavo Lanatta Luján para atender y/o pedir una cita con el especialista (odontólogo) fue corta	1	2	3	4	5
14	Los trámites que tuvo que realizar en el C.S. Gustavo Lanatta Luján para ser atendido, fueron sencillos	1	2	3	4	5
15	Usted percibió que el personal (odontólogo) del C.S Gustavo Lanatta Luján siempre agilizaron su trabajo para atender en el	1	2	3	4	5

	menor tiempo posible					
16	La cooperación entre el personal (odontólogo) que labora en el C.S. Gustavo Lanatta Luján para responder a su necesidad de atención fue apropiada	1	2	3	4	5
17	La respuesta a las quejas o reclamos que usted dirigió al C.S. Gustavo Lanatta Luján, fue oportuna	1	2	3	4	5
18	Los horarios de atención del C.S. Gustavo Lanatta Luján fueron apropiados	1	2	3	4	5
D4	Seguridad					
19	La solución dada por el personal (odontólogo) del C.S. Gustavo Lanatta Luján, a sus necesidades fue apropiada	1	2	3	4	5
20	Le explicaron inmediatamente todas las dudas que tenía sobre su enfermedad	1	2	3	4	5
21	La capacidad de los profesionales (odontólogos) del C.S. Gustavo Lanatta Luján para brindarle apoyo en el consultorio, fue alta	1	2	3	4	5
22	Las respuestas del personal (odontólogo) del C.S. Gustavo Lanatta Luján ante sus inquietudes o preguntas, fue apropiada.	1	2	3	4	5
23	Las explicaciones dadas por el personal (odontólogo) del C.S. Gustavo Lanatta Luján sobre su enfermedad, fueron suficientes.	1	2	3	4	5
24	Usted percibió que el personal (odontólogo) del C.S. Gustavo Lanatta Luján cumplió siempre con medidas que garantizarán seguridad.	1	2	3	4	5
D5	Empatía					
25	En el primer contacto con usted, el personal (odontólogo) del C.S. Gustavo Lanatta Luján siempre se identificó o se presentó	1	2	3	4	5
26	El trato que le dio el personal del C.S. Gustavo Lanatta Luján , fue excelente	1	2	3	4	5
27	El trato que le dieron los profesionales especialista (odontólogo) fue excelente	1	2	3	4	5
28	La atención a sus necesidades en el C.S. Gustavo Lanatta Luján, fue excelente	1	2	3	4	5
29	La comprensión de los empleados (odontólogos) C.S. Gustavo Lanatta Luján, frente a sus necesidades y sentimientos, fue excelente.	1	2	3	4	5

() Calidad de atención deficiente (29 a 51 puntos)

() Calidad de atención regular (52 a 73 puntos)

() Buena calidad de atención (74 a 95 puntos)

() Excelente calidad de atención (96 a 116 puntos)

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO	
Nombre:	Cuestionario calidad de atención (SERVQUAL MODIFICADO)
Lugar:	Ayacucho 2017
Forma aplicación:	Individual
Duración:	15 min
Número total de ítems:	29
Variables:	Calidad de atención
Año:	2017
CALIDAD DE ATENCIÓN:	SERVQUAL MODIFICADO
Numero de ítems	29
Autor:	Valarie y col. Modificado por Urriago, aplicado por Nolasco ¹⁴
Modificado por	Urriago
País de origen	Madrid, España
Aplicado por	Nolasco
País de origen	Ayacucho, Perú
Numero de dimensiones	5
Validez estadística	r de Pearson (item-test) mayores 0.21, con promedio 0.49 Aplicado por Nolasco
Confiabilidad	Coefficiente alfa de Cronbach: 0.82 Aplicado por Nolasco
ESTUDIO PILOTO POR:	Adriana Julissa Maravi Palomino
Cuestionario:	SERVQUAL MODIFICADO
Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	,838
N de elementos	20

Anexo 8: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE		
				Factores sociodemográficos , factores relacionados al servicio y factores relacionados al coronavirus (COVID-19)		
				Dimensión	Indicador	Nivel de Medición
FACTORES ASOCIADOS A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DURANTE LA PANDEMIA DE CORONAVIRUS (COVID-19) EN EL CENTRO DE SALUD GUSTAVO LANATTA LUJÁN, CHORRILLOS – 2021	General	General	General		Ficha de recolección y base de datos del CS. Gustavo Lanatta Luján	- Nominal de acuerdo a cada variable
	Específicos	Específicos	Específicos			
	PE 1: ¿Cuáles son los factores sociodemográficos, asociados a la calidad de atención odontológica durante la pandemia de coronavirus (COVID-19) en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján, Chorrillos – 2021?	OE 1: Determinar los factores sociodemográficos, asociados a la calidad de atención odontológica durante la pandemia de coronavirus (COVID -19) en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján, Chorrillos – 2021.	HE 1: Los factores sociodemográficos estarán asociados a la calidad de atención odontológica durante la pandemia de coronavirus (COVID-19) en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján, Chorrillos – 2021.	- Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía	Cuestionario SERVQUAL de Valarie y col. Modificado por Urriago, aplicado por Nolasco ¹⁴	Ordinario - Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Indiferente - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo
PE 2: ¿Cuáles son los factores relacionados al servicio asociados a la calidad de atención odontológica durante la pandemia de coronavirus (COVID-19) en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján, Chorrillos – 2021?	OE 2: Determinar factores relacionados al servicio asociados a la calidad de atención odontológica durante la pandemia de coronavirus (COVID-19) en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján, Chorrillos – 2021.	HE 2: Los factores relacionados al servicio estarán asociados a la calidad de atención odontológica durante la pandemia de coronavirus (COVID-19) en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján, Chorrillos – 2021				
PE 3: ¿Cuáles son los factores relacionados al coronavirus (COVID-19), asociados a la calidad de atención odontológica durante la pandemia de coronavirus (COVID -19) en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján, Chorrillos –2021?	OE 3: Determinar los factores relacionados al coronavirus (COVID-19), asociados a la calidad de atención odontológica durante la pandemia de coronavirus (covid-19) en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján, Chorrillos – 2021.	HE 3: Los factores relacionados al coronavirus (COVID-19) estarán asociados a la calidad de atención odontológica durante la pandemia de coronavirus (covid-19) en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján , Chorrillos – 2021.				
TIPO Y DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	METODO DE ANALISIS ESTADISTICO			
Tipo - Descriptivo, transversal, prospectivo y observacional Diseño - No experimental	N=133 pacientes n= 100 pacientes	La técnica a utilizar es de una encuesta y dos instrumentos.	Análisis univariado - Frecuencias relativas y absolutas. Análisis bivariado -La prueba Chi-Cuadrado de Pearson.			