



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ESTOMATOLOGÍA**

**TESIS**

**“PERCEPCIÓN DE LA ASISTENCIA DENTAL EN  
PACIENTES DE UN CENTRO ODONTOLÓGICO  
DE CHICLAYO EN EL MARCO COVID19, 2020”**

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

**Autoras:**

**Bach. Castañeda Torres Dreisy Janett**

**<https://orcid.org/0000-0002-7839-296X>**

**Bach. Chambergo Incio Claudia Fabiola**

**<https://orcid.org/0000-0002-4165-2713>**

**Asesor:**

**Dr. CD. Portocarrero Mondragón Juan Pablo**

**<https://orcid.org/0000-0001-5459-8034>**

**Línea de Investigación:**

**Ciencia de la vida y cuidado de la salud humana**

**Pimentel – Perú  
2022**

**APROBACION DEL JURADO**

**“PERCEPCIÓN DE LA ASISTENCIA DENTAL  
EN PACIENTES DE UN CENTRO  
ODONTOLÓGICO DE CHICLAYO EN EL  
MARCO COVID19, 2020”**

---

**Dr. CD Portocarrero Mondragón Juan Pablo  
PRESIDENTE DEL JURADO DE TESIS**

---

**Mg. Dr. CD. Espinosa José José  
SECRETARIO DEL JURADO DE TESIS**

---

**Dra. CD. La Serna Solari Paola  
VOCAL DEL JURADO DE TESIS**

## **DEDICATORIAS**

Al concluir una etapa más de mi vida quiero dar gracias a Dios por mantenerme siempre de pie ante las circunstancias que se presentaron durante mi formación universitaria.

A mis padres quienes hicieron posible este sueño, que siempre me brindaron su apoyo y su fortaleza, a mi madre que camino junto a mí en todo momento dándome palabras de aliento para no rendirme, a mi padre que estuvo en cada paso, en cada logro y en cada momento de mi vida guiándome, ellos fueron mi motivo principal.

A mis hermanos quienes fueron mi inspiración y convertirme en un ejemplo de guía para ellos en su vida y su formación universitaria.

Finalmente darte las gracias por estar siempre conmigo abuelita, mi ángel hermoso

**Castañeda Torres Dreisy Janett**

A Dios

Por guiar mí camino y siempre ayudarme en los momentos más difíciles, por ayudarme en todo el transcurso de mi carrera.

A mi Padre Luis Gustavo Chambergo Burgos, por el apoyo incondicional que me brindo de principio a fin, tanto moral como económico.

A mis hermanos que siempre estuvieron apoyándome en cada circunstancia que se presentaba alrededor de mi carrera.

A mi Madre y mi Abuelo que, aunque no estén presentes, ellos siempre estuvieron apoyándome y alentándome para seguir adelante.

**Chambergo Incio Claudia Fabiola**

## **AGRADECIMIENTO**

### **A DIOS**

Por guiar nuestros caminos, y nunca desampararnos, y ayudarnos a cumplir nuestros sueños y metas.

### **A nuestros asesores**

Mg. CD Portocarrero Mondragón Juan Pablo y Dr. Chumpitaz Durand Rubén, por el apoyo, dedicación y paciencia, que tuvieron con nosotras y ayudarnos al asesoramiento y desarrollo de nuestra investigación.

### **A los cirujanos dentistas**

Quien en vida fue. CD. Rimarachin Carranza José y CD. Hernández Cieza Marco, por confiar en nosotras y brindarnos el apoyo constante para poder realizar nuestra investigación en su Clínica Dental.

### **A los pacientes**

Por la confianza que nos otorgaron y ayudarnos con su participación en esta investigación.

<b>Tabla de contenido</b>	
APROBACION DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIAS .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
Tabla de contenido .....	v
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1 Realidad problemática .....	9
1.2 Trabajos Previos .....	11
1.3 Teorías relacionadas al tema. ....	16
1.3.1 Percepción.....	16
1.3.2 Consulta dental. ....	16
1.3.3 COVID-19.....	17
1.3.4 Influenza H1N1 relacionado al covid-19. ....	19
1.3.5 Bioseguridad. ....	20
1.3.6 Bioseguridad asociada al COVID-19.....	21
1.3.7 Nivel de Ansiedad en la consulta dental .....	21
1.3.8 Empatía en Odontología .....	22
1.3.9 Calidad en la consulta dental .....	23
1.4 Formulación del problema. ....	23
1.5 Justificación e importancia del estudio. ....	23
1.6 Hipótesis.....	24
1.7 Objetivos .....	24
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	25
2.1 Tipo y Diseño De Investigación. ....	25
2.2 Tipo de investigación .....	25
2.3 Diseño de investigación .....	25
2.4 Variables, Operacionalización. ....	26
2.4.1 Variables .....	26
2.4.2 Co-VARIABLES .....	26
2.5 Población y muestra. ....	27
2.5.1 Población .....	27
2.5.2 Muestra .....	27
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos: validez y confiabilidad. ....	27
2.6.1 Validez y Confiabilidad .....	28

2.7	Procedimiento de análisis de datos.....	28
2.8	Criterios éticos.....	29
2.9	Criterios de rigor científico.....	29
III.	RESULTADOS.....	31
IV.	DISCUSION.....	37
V.	CONCLUSION.....	38
VI.	RECOMENDACIÓN.....	39
VII.	REFERENCIAS SEGÚN VANCOUVER.....	40
VIII.	ANEXOS.....	47

## RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue Determinar la percepción de la asistencia dental en pacientes de un Centro Odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020. Materiales y métodos: La investigación es de enfoque cuantitativo de tipo descriptiva y de corte transversal. La población estuvo conformada de 150 pacientes mayores de 18 años referidos por un listado atendido en el centro odontológico de la ciudad de Chiclayo, se les aplico un cuestionario de 20 preguntas, según la escala de Likert el mismo que fue validado por juicios de expertos. Dicho cuestionario fue llenado de manera virtual. Los resultados obtenidos del estudio mostraron que la percepción de la asistencia es regular, el 55,3% de los pacientes tienen una percepción asistencial regular; seguido del 34,7% de los pacientes que tienen una percepción buena y 10,0% de los pacientes tiene una percepción mala. Conclusiones: Por lo tanto, la percepción de la asistencia dental en pacientes de un centro odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020 es favorable.

Palabras Claves: COVID-19, percepción, bioseguridad, empatía, calidad de la atención.

## **ABSTRACT**

The objective of this study was to determine the perception of dental care in patients of a Dental Center in Chiclayo within the framework of COVID19, 2020. Materials and methods: The research is of a quantitative, descriptive and cross-sectional approach. The population consisted of 150 patients over 18 years of age referred by a list attended in the dental center of the city of Chiclayo, a questionnaire of 20 questions was applied, according to the Likert scale, which was validated by expert judgments. This questionnaire was filled out virtually. The results obtained from the study showed that the perception of care is regular, 55.3% of the patients have a regular care perception; followed by 34.7% of the patients who have a good perception and 10.0% of the patients have a bad perception. Conclusions: Therefore, the perception of dental care in patients from a Chiclayo dental center in the COVID19, 2020 framework is favorable.

Key Words: COVID-19, perception, biosecurity, empathy, quality of care.



## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

El surgimiento del coronavirus 2; síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV-2); en China a finales del 2019, ocasiono un gran brote global, el cual ocupa uno de los primordiales asuntos de salud pública; desde el 11 de febrero de 2020.<sup>1</sup>

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) manifestó la Epidemia por COVID-19, a causa de los numerosos casos en 112 países al exterior de China. Esta es la primera epidemia ocasionada por un coronavirus. En junio de 2009 sostuvo lugar la pandemia de influenza A (H1N1), la cual se extendió hasta agosto del 2010. En el Perú, el 05 de marzo se afirmó el primer caso contagiado de COVID-19, en un ciudadano peruano con antecedentes de viajes a España, Francia y República Checa.<sup>2</sup> Enfermedad que llegó al Perú ocasionando una emergencia sanitaria de 90 días según el decreto supremo N° 008-2020-MINSA.<sup>3</sup>

Es impredecible que es lo que pasará después de esta pandemia mundial en nuestra localidad; es por eso que nos planteamos analizar qué es lo que espera el paciente de la práctica odontológica después de toda esta situación. A causa de las peculiaridades únicas de los tratamientos odontológicos los cuales originan un gran exceso de gotas y pulverizaciones, las disposiciones de seguridad que usamos en los procedimientos clínicos cotidianos no son las más idóneas para evitar la transmisión de SARS-CoV-29.<sup>4</sup>

Desde la antigüedad hasta hoy en día, en el resultado de la globalización, existe una gran competencia, por lo cual es a nuestros pacientes a quienes debemos otorgar prioridad en atención. Una obligación como profesionales, es establecer qué podemos realizar para cumplir sus necesidades, por lo cual es imprescindible conocer qué es lo que anhelan de la práctica Odontológica. Más aún en tiempos en el que un virus letal azota nuestra población. Es producto de investigación las carencias que las personas encuentran en nuestra práctica clínica, qué es lo sugieren que perfeccionemos para así poder brindar seguridad y la vez reconfortar la cita odontológica.<sup>5</sup>

Hoy en día los estudios sobre la COVID19 en odontología son escasos, si se compara el impacto que tiene con la salud y la economía a nivel mundial, seguramente por referirse a una patología últimamente conocida. La existencia de los países en evolución es distinta a los del primer mundo, hoy en día se sabe que múltiples países con escasez económicas se está enfrentando al brote masivo, desde el enfoque odontológico con dentistas clínicos, los cuales generalmente realizaban diversos tratamientos odontológicos, que iban desde sellantes hasta exodoncia de dientes incluidos, en la actualidad se encuentran con bastantes dudas de lo que pueden y no realizar durante las fases de la pandemia.<sup>6</sup>

Frente al coronavirus, la crisis sanitaria mundial que enfrentamos no tiene precedentes en los 75 años transcurridos desde la fundación de las Naciones Unidas, lo que ha planteado interrogantes sobre cómo protegemos la democracia y el estado de derecho. Los derechos humanos son una herramienta poderosa para responder a esta epidemia en la salud pública y la supervivencia social. Las Naciones Unidas tienen un poderoso conjunto de herramientas para hacer frente a las crisis. Al mismo tiempo, la crisis de salud pública es una importante crisis económica y social. Los derechos humanos son fundamentales para proteger a las poblaciones más vulnerables, especialmente a las privadas de libertad, en países con graves crisis sociales y violencia persistente (como América Latina).<sup>7</sup>

Aunque las políticas de diferentes gobiernos para frenar la propagación del Covid-19, aplican el aislamiento y los cierres temporales de manera necesaria, de todos modos, conducen a una disminución del comercio. La internacionalización ha provocado interrupciones en la cadena de suministro. Esta crisis ocurrió en un área de fricciones comerciales, lento crecimiento económico y una acumulación de deuda.<sup>8</sup>

## 1.2 Trabajos Previos

**Castro Y Col (2021)<sup>9</sup>** El surgimiento de la pandemia realizó muchos cambios en la atención odontológica por ello se realizó este estudio para conocer la percepción de los odontólogos clínicos sobre el uso de la teleodontología durante la pandemia de COVID-19, de tipo cualitativo mediante la entrevista que se realizó a 11 dentistas vía zoom lo cual es resultado arrojo que es difícil mantener una comunicación con los pacientes en especial con los que requieren control y seguimiento pero a pesar de ello se logró controlar y tranquilizarlos. Conclusión; El uso de las redes sociales y video llamadas ha sido de gran ayuda durante la pandemia porque permitió estar con contacto con los pacientes.

**Moffat R (2020)<sup>10</sup>** El objetivo de este estudio es explorar la sensación de los pacientes sobre la vulnerabilidad de adquirir COVID-19, las actitudes y convicción relacionadas con las visitas de atención dental y las consideraciones para reanudar la atención de rutina durante y después de la pandemia; el estudio fue transversal; las variables de la encuesta incluyen datos demográficos, comportamientos de higiene dental, susceptibilidad al COVID-19, actitudes sobre los riesgos de participar en las citas dentales, y los eventos necesarios para que se sientan cómodos al regresar a las atenciones dentales; la edad avanzada, el reconocimiento de actitudes y creencias positivas en el cuidado dental ocupacional se correlacionan positivamente con la susceptibilidad a COVID-19 en el ambiente dental.

**Garg D (2020)<sup>11</sup>** El objetivo de este estudio es averiguar qué piensan los estudiantes de odontología de COMS-TH sobre el futuro de la odontología en Nepal a lo largo de la pandemia de COVID-19. Método; Este es un estudio descriptivo transversal, realizado en COMS-TH en Bharatpur por medio del envío de un cuestionario electrónico en línea a 146 estudiantes de odontología, la encuesta electrónica consistía en tres secciones; la cual se basaba en cuestiones demográficas, conocimientos sobre COVID-19 y sus puntos de vista

sobre el futuro de la odontología; se obtiene que la mayoría de los estudiantes piensan que la odontología es una profesión buena y noble y la recomendarían a los futuros médicos jóvenes. La mayoría anhela continuar sus estudios de posgrado en el futuro y prefieren la cirugía oral y maxilofacial.

**Mija J (2020)<sup>12</sup>** El propósito de esta revisión es plantear información actualizada sobre coronavirus y adoptar diferentes tácticas en la práctica para reducir el peligro de contaminación cruzada dental a lo largo de la enfermedad pandémica de coronavirus. Dentistas por su naturaleza exclusiva de los métodos que hacen poseen un elevado peligro de infección por coronavirus, ya que permanecen expuestos a una enorme proporción de saliva y aerosol realizados a lo largo del cuidado dental. Enfermedad pandémica de coronavirus, necesita que los dentistas tengan preparaciones especiales para prevenir patologías infecciosas en las clínicas dentales. El dentista además debería recibir información actualizada sobre la conexión entre coronavirus y la carrera que está del todo preparada e implicada activamente.

**Albitres L Y col (2020)<sup>13</sup>** Esta investigación tiene como objetivo especificar la percepción de los internos en medio de la pandemia de COVID-19. Métodos; en esta investigación se aplicó una encuesta virtual durante la quinta semana del estado de emergencia a nivel nacional, recolectando datos sociodemográficos, posición e inquietudes entre el 15 al 20 de abril 2020. Los participantes fueron estudiantes de las universidades peruanas siendo un total de 353. Los resultados fueron analizados y obtuvieron que el 24,9% de los internos no retornarían a sus actividades aun con medidas y equipos de bioseguridad. Por otro lado, existe más del 90% un gran problema sobre las fechas de retorno y culminación de internado médico y del ENAM.

**Vila L y col (2020)<sup>14</sup>** El propósito de este análisis es contar con la percepción y vivencia de los pacientes con VIH/SIDA, sobre la consulta odontológica en una Organización Prestadora de Salud de Santa Marta, Colombia; fue un estudio descriptivo cuantitativo, en donde colaboraron 64 Pacientes con VIH/SIDA de una IPS de la ciudad de Santa Marta. El resultado, ha sido que el 65.6% expresó que nunca percibieron rechazo por parte del odontólogo, el 25%

cuenta haber manifestado cualquier rechazo así sea una vez y un 9,4% una y otra vez sienten el rechazo; la obligación de intentar esta enfermedad no solo va a partir de la parte clínica, además a partir de lo social, para de esta forma enseñar tanto al profesional de la salud como a la sociedad.

**Torres A. y Col (2020)**<sup>15</sup> En medio de la pandemia los odontólogos han estado expuestos a fluidos de riesgo por ende el objetivo de este trabajo es evaluar la percepción del conocimiento y riesgo de transmisión de SARS-coV-2 mediante la imposición de las medidas de bioseguridad en especialistas de odontología. Método; estudio de tipo descriptivo, corte transversal, se aplicó a 140 odontólogos mediante un balotario de 15 interrogantes, dando como resultados que el 100% de profesionales refirieron conocer sobre método de transmisión de SARS-coV-2, 81.4% recibió capacitación acerca de las medidas, 17.15 no usó mascarilla N-95. Se debería ampliar y actualizar más la información para tener una efectiva calidad odontológica en los pacientes que asisten a las citas.

**Ramos E. (2019)**<sup>16</sup> El objetivo de este presente estudio fue determinar la percepción de los usuarios que reciben tratamiento odontológico en el servicio odontológico del PS. Pedro C. A. en Chachapoyas-2018, la muestra está conformada por 49 usuarios que participaron en el PS. Pedro C. A. (2018) en Chachapoyas; se utiliza una encuesta como herramienta basada en el servqual mejorado. Los datos se procesaron en el software Microsoft Excel 2016 y SPSS versión 23 para analizarlos mediante estadística descriptiva de frecuencia absoluta y frecuencia relativa. Los resultados mostraron que el 100% de los pacientes estaban satisfechos con la baja regular de los servicios dentales como 44,9% (22), la satisfacción buena fue 34,7% (17) y el 20,4% (7) tienen una satisfacción mala con los servicios dentales.

**Gonzales M. y col (2019)**<sup>17</sup> El estudio fue realizado con el objetivo de evaluar la calidad de la atención odontológica desde la perspectiva satisfactoria del paciente en un sistema local de salud; este estudio fue de tipo descriptivo, prospectivo, tipo encuesta de un Sistema Local de Salud en el Estado de Nuevo León, donde se eligieron al azar 200 pacientes que acudieron a las citas otorgándoles el cuestionario para ser llenado de acuerdo a la percepción

recibida en la atención odontológica; de acuerdo a las dimensiones evaluadas el 90% de pacientes relata que siempre recibió un trato amable, el 5.5% a veces y el 2% nunca recibió un trato amable en su atención. Se determinó que el grado de satisfacción se debe al trato amable, el tiempo que se le dedique en cada procedimiento.

**Vargas Y. (2018)<sup>18</sup>** El objetivo de este estudio fue determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto, de la Universidad Alas Peruanas Filial Ica – 2018. Método; este estudio fue de tipo descriptivo, transversal y prospectivo. La muestra estuvo conformada por 92 usuarios que asistieron durante el mes de junio en ambos turnos. Se aplicó un cuestionario con 20 ítems de naturaleza cerrada sobre percepción de calidad de atención recibido; el instrumento evaluó la percepción de acuerdo a los datos sociodemográficos, infraestructura, tiempo, calidad de atención, conocimiento del alumno, horario de atención y recomendación a otros; y los calificó como Muy buena, buena, regular, malo y muy malo, según la escala establecida.

**Murillo A y Morales C. (2018)<sup>19</sup>** El objetivo de este estudio es designar la calidad de la atención dental para los clientes recomendados por los estudiantes de carreras dentales de USGP con el apoyo logístico de la Fundación Adopt-a Village, en los Estados Unidos. Cantón Junín. Método; se realizó un estudio descriptivo y transversal en abril de 2017; la encuesta se aplicó a 96 clientes a los que se les permitió utilizar formularios para mejorar la calidad percibida. El resultado obtenido de esta información ha sido tabulada y graficada en Microsoft Excel, utilizando medidas de frecuencia y tendencia central porcentual, en donde más de la mitad de las mujeres, la edad media de los miembros es de 25,7 años; la valoración del cuidado sensorial es positiva, destacando la satisfacción del cliente con los servicios sociodontales.

**Paz M. (2018)<sup>20</sup>** El objetivo de esta investigación realizada en Nicaragua fue comprender la visión del cliente sobre las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología UNAN-León, involucrando la calidad de la atención, sus estándares en cuanto a organización y estructura; fue un estudio

transversal cualicuantitativo en el periodo marzo a agosto de 2016. Los investigadores participaron de forma voluntaria, la comunicación oral fue sencilla, y habían participado y completado su plan de citas durante el estudio. Colaboraron 43 pacientes: 12 pacientes en el grupo focal y 31 pacientes en la entrevista estructurada. Se pidió a dos profesores que triangularan la investigación cualitativa. La información cualitativa se procesa en el programa estadístico Nvivo 11 y la información cuantitativa se procesa en SPSS 21.

**Parodi L. y Col. (2018)<sup>21</sup>** En este estudio se conoció las expectativas y percepciones de calidad de servicio de atención dental en pacientes de un consultorio, de tipo transversal, se consideraron a los pacientes que asistieron a la consulta en un rango de dos semanas, los cuales fueron un total de 71 personas con su respectivo consentimiento informado por medio de una encuesta con un enfoque de cinco áreas: fiabilidad, seguridad, confiabilidad, empatía y elementos tangibles. La encuesta realizada en el consultorio arrojó como resultado que los expectativas y las percepciones van aumentando según la edad del encuestado y esperan recibir una alta calidad de atención dental según este artículo.

**Vidaurre M. (2017)<sup>22</sup>** Este estudio tuvo como objetivo estimar las percepciones y expectativas sobre la calidad de la atención de los pacientes atendidos en la Clínica Dental de la Universidad de Alaska Perú en Lima durante 2017-I; la investigación es observacional, descriptiva, prospectiva y horizontal. La muestra incluyó a 100 pacientes entre 18 y 72 años. En los resultados, se encontró que la calidad de la atención basada en la percepción de los pacientes en la Clínica Dental de la Universidad de Alaska en Perú es satisfactoria (99%) y los resultados son satisfactorios (100%) en relación con las expectativas del paciente. De acuerdo con las cinco dimensiones del promedio global, la calidad de atención del paciente es satisfactoria, lo que resalta que las dimensiones de los elementos tangibles tienen resultados satisfactorios y no son tan similares a otras dimensiones.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema.**

#### **1.3.1 Percepción.**

Las averiguaciones sobre la percepción del medio se empezaron en USA, más precisamente en Chicago, a comienzos de los años 1960, concordando en ellas los geógrafos junto con urbanistas y especialistas del (diseño) y proyección urbana.

La percepción es biocultural, ya que, por un lado, la percepción es dependiente de los estímulos físicos y de las sensaciones relacionadas, y, sin embargo, es dependiente de la selección y organización de los estímulos y sensaciones. Intentando encontrar estímulos útiles y eliminando los malos estímulos basados en la supervivencia y la convivencia social, las necesidades particulares y colectivas de los humanos tienen la posibilidad de saciar por medio de la selección y planeación.

La percepción necesita ordenar, clasificar y afinar el sistema de rango que se compara con los estímulos obtenidos por el individuo, porque establecen un objeto perceptivo a través del cual se pueden reconocer nuevas experiencias sensoriales y transformarlas en reconocibles y comprensibles. El concepto colectivo de la realidad del evento. En otras palabras, a través de las referencias aprendidas se puede establecer evidencia, a partir de la sensación del objeto o evento que se conoce primero, cuando la sensación se interpreta y se reconoce como la calidad de la cosa, la sensación puede derivar significado de ella. Este proceso de formación de una estructura perceptiva se lleva a cabo de manera implícita y simbólica a través de la enseñanza, socializando los sujetos a los que pertenece, y bajo la orientación de la ideología social y la cultura.<sup>24</sup>

#### **1.3.2 Consulta dental.**

La evidencia de que la salud oral tiene un impacto importante en la salud sistémica es cada vez mayor. Así, se sabe que el padecimiento de enfermedades en la cavidad oral puede incrementar el riesgo de enfermedades cardiovasculares y respiratorias, artritis reumatoide, diabetes y complicaciones asociadas al embarazo, entre otras. Durante la gestación, diferentes autores han señalado que la enfermedad periodontal supone un factor de riesgo de



diabetes gestacional, aborto, parto prematuro, bebés de bajo peso y pre eclampsia. Por ello, tanto la prevención como el diagnóstico y tratamiento tempranos de las afecciones bucodentales son fundamentales, no solo para minimizar los riesgos durante el embarazo, sino también para reducir los niveles de caries en las generaciones futuras.<sup>25</sup>

Existen muchas razones que afectan en la atención sanitaria por parte de los pacientes, pudiendo ser identificados como obstáculos o facilitadores de la atención odontológica. Por lo tanto, las percepciones de los odontólogos también son relevantes, ya que tienen efecto en las atenciones, mientras que la de los pacientes en contrapartida guarda relación con el tipo de atención recibida. Es por ello que se realizan evaluaciones sobre las percepciones y creencias que tiene el público acerca de la atención y la seguridad lo cual permitirá al dentista conocer y proporcionar información muy útil para sugerir formas llenar las expectativas del paciente y así mejorar la relación con sus pacientes. Dentro de las percepciones están las negativas que tiene el público hacia el dentista asociados fuertemente, el miedo, la angustia y la ansiedad, en muchas ocasiones, no acuden a la atención dental.<sup>26</sup>

### **1.3.3 COVID-19.**

Esta enfermedad está relacionada a linajes del virus SARS-CoV-2. Dado que este puede transmitirse por rutas directas, incluidas la tos, el estornudo, la inhalación de gotas. Rutas de contacto como: membranas, mucosas nasales, orales y oculares.

Científicamente se ha demostrado que el virus está presente en los fluidos que el cuerpo desprende; tales como fluido salival, sangre y posiblemente secreción de esputo, lágrimas, heridas, células que contienen biomarcadores específicos de enfermedades como proteínas, ácidos nucleicos, lípidos, carbohidratos, hormonas, fosfatos y carotenoides. Los biomarcadores están presentes en los coronavirus, ya que su constitución comprende una sola cadena de ARN de sentido positivo involucrado por proteínas estructurales, glicoproteína, lípidos de su nucleocápside, matriz y envoltura. Además, la proteína S del coronavirus puede sumarse a los receptores de la membrana celular del huésped para favorecer la entrada viral en las células, incluido el receptor de la enzima convertidora de angiotensina humana 2 (ACE2).<sup>27</sup>

Clínicamente, los síntomas de la infección de 2019-nCoV parecen muy inespecíficos y pueden ser muy similares a la gripe, como fiebre, tos, fatiga, dolor de garganta, secreción nasal, dolor de cabeza y falta de aliento, con posible sombra de vidrio esmerilado en la radiografía de pecho. Todavía no existe un tratamiento antiviral específico y con licencia para los CoV y el tratamiento clínico es principalmente de apoyo. La guía de control de infecciones probablemente se basará en la guía existente para el SARS y el MERS, tal vez con algunas precauciones adicionales debido a la naturaleza en gran parte desconocida de este nuevo virus.<sup>28</sup>

### **COVID-19 en el embarazo.**

**Hong L y col.** Demuestra que estudios actuales mostraron que las mujeres embarazadas pueden ser particularmente vulnerables a la infección por COVID-19. La enfermedad de COVID-19 es generalmente susceptible a todos los grupos de edad, incluidos los recién nacidos y los ancianos. Sin embargo, el impacto de COVID-19 en mujeres embarazadas no se ha estudiado bien y ha llamado mucho la atención con respecto a la morbilidad materna, la mortalidad y los resultados perinatales.

Dado que el SARS-CoV-2 es un virus nuevo, la inmunidad colectiva no está presente, lo que hace que todas las poblaciones sean susceptibles. Las mujeres gestantes, son más predispuestas a los agentes patógenos respiratorios; por lo tanto, pueden estar expuestas a la infección por COVID-19 que la población general. Además, debido a las características respuestas inmunes durante el embarazo y los riesgos potenciales de la tormenta de citoquinas por la infección por COVID-19, las mujeres embarazadas con COVID-19 pueden enfrentar una morbilidad severa e incluso mortalidad. Aunque la evidencia existente no respalda la transmisión vertical intrauterina, la infección e inflamación materna que se produjo en respuesta a COVID-19 podría afectar el desarrollo del feto e incluso la vida postnatal. Con la continua pandemia de COVID-19, se deben hacer más esfuerzos para proteger tanto a las madres como a los fetos.<sup>29</sup>

### **COVID-19 en el adulto mayor.**

Los pacientes adultos mayores están constituidos por un grupo que tiene un impacto negativo frente al SARS-Cov2, COVID-19, su fragilidad frente a esta pandemia emana no simplemente sobre su edad, también por su situación económica, laboral y alguna enfermedad sistémica que el paciente pueda presentar.<sup>30</sup>

A medida que pasan los años, el cuerpo humano va generando cambios que alteran a todo el organismo y sistemas, especialmente el inmune. Los adultos mayores, dado a su inmunodeficiencia, presentan el riesgo de tener infecciones más graves y frecuente; su sistema inmune manifiesta menor capacidad de respuesta frente a infecciones. Con la edad la actividad de células T y B va reduciendo lo cual disminuye la generación de anticuerpos frente a antígenos.<sup>31</sup> **Shengmei Niu y col.** Encontró que el número de pacientes mayores con enfermedades subyacentes era relativamente susceptible a COVID-19 e indicó que los ancianos infectados con COVID-19 con una proporción relativamente alta de comorbilidades, y las comorbilidades más comunes fueron hipertensión (48.8%), corazón coronario enfermedad (16,1%), EPOC (29,0%), diabetes (9,7%) y enfermedad cerebrovascular (6,5%) respectivamente, lo que estaba de acuerdo con estudios previos. Los pacientes mayores confirmados con infección por COVID-19 tienen una alta proporción de casos graves, y la infección por COVID-19 es generalmente susceptible con una tasa de mortalidad relativamente alta en la población de edad avanzada. Deberíamos prestar más atención a los pacientes mayores.<sup>32</sup>

#### **1.3.4 Influenza H1N1 relacionado al covid-19.**

La Influenza es una infección respiratoria estacional de origen viral, causada por el virus Influenza A y B, que afecta a niños y adultos, pero que genera mayor morbilidad y mortalidad en el adulto mayor, además produce un impacto económico en todos los centros hospitalarios por la ocupación de camas y consumo de recursos especialmente en período invernal. Este virus tiene diversos genotipos, dentro de los cuales la influenza A, genotipo H1N1 tiende a ser pandémico y ocasionar neumonía grave<sup>1</sup>. En el año 2009, se produjo en el mundo la pandemia de influenza A H1N1.<sup>33</sup>

A comparación con el COVID-19, actualmente la infección respiratoria aguda es siempre la manifestación inicial de enfermedades. Se encontró que la opacidad del vidrio esmerilado era más habitual en pacientes con COVID-19 que en pacientes con H1N1, mientras que la consolidación fue más frecuente en pacientes con H1N1, lo cual es consistente con estudios previos. Se encontró hallazgos de 81 pacientes con neumonía por COVID-19 lo cual 14 demostraron que las opacidades bilaterales difusas de vidrio esmerilado fueron el patrón de anomalías más predominante en las tomografías computarizadas de tórax dentro de 1 a 3 semanas después del inicio de la enfermedad. Los estudios sobre neumonía asociada a H1N1 han demostrado que los casos críticos se presentan como áreas de consolidación en la tomografía computarizada, con o sin opacidades en vidrio esmerilado. También nos indica que COVID-19 está acompañado de células y exudados de bromóxido, mientras que H1N1 se acompaña de bronquiolitis necrotizante y hemorragia extensa. Por lo tanto, estos cambios patológicos diferenciales pueden presentarse como características de imagen distintivas durante las evaluaciones clínicas.<sup>34</sup>

### **1.3.5 Bioseguridad.**

La bioseguridad en Estomatología es indispensable para obtener la calidad en los servicios, por lo tanto, la bioseguridad garantiza a los pacientes que acuden al servicio odontológico, para que estén protegidos frente a los riesgos que se puedan ocasionar en algún tratamiento, como pueden ser: ruidos del compresor, mala calidad del agua, desechos tóxicos y biológicos, radiaciones, entre otras.<sup>35</sup>

La odontología se cataloga como una profesión de alto riesgo, al adquirir alguna enfermedad durante los tratamientos odontológicos. Existen evidencias científicas que señalan que el virus de la hepatitis B se transmite de manera fácil en el área odontológica si no se toman medidas de protección adecuadas.

En el área de odontología la transmisión por aerosoles o salpicaduras, pueden llegar a ocurrir por utilizar las piezas de mano. Esto genera que las partículas expulsadas por estos equipos tienen un tamaño menor de 5 µm en el 95% de los casos y el 75% están contaminadas por microorganismos, estas partículas son expulsadas alrededor de 2m del paciente.

Actualmente a nivel mundial existen inquietudes debido a la transmisión de alguna enfermedad en la práctica odontológica, como la tuberculosis, el VIH y la hepatitis B; las cuales son ocasionadas por el *Staphylococcus aureus* y este es resistente a la meticilina o influenza; además la preocupación de adquirir alguna enfermedad bacteriana, virales o fúngicas.<sup>36</sup>

### **1.3.6 Bioseguridad asociada al COVID-19**

El virus del Covid puede mantenerse en las superficies hasta por 9 días. Es por ende que se tiene en cuenta como barrera de protección el lavado de manos, el cual se debe llevar a cabo por el profesional de la salud antes y después de cada tratamiento odontológico, y también debe ser utilizado por los pacientes, usar alcohol en gel, antes y después de la atención odontológica.

Los odontólogos deben adquirir medidas de bioseguridad para piel y mucosas, la cual se ha dispuesto utilizar mascarillas con filtro de partículas FFP2 o de tipo N95, guantes de diagnóstico, lentes de protección o mascarillas faciales, mandil desechable, estos accesorios son como medidas básicas para la atención de urgencias odontológicas a pacientes que sean positivos al COVID-19 o pacientes que estén a la espera de sus resultados.

Actualmente la atención odontológica es selectiva, por el alto riesgo a contagio, la sugerencia es posponer la atención odontológica no urgente en el contexto de una pandemia, Si bien es cierto estos pacientes no están infectados con el COVID-19, pero atenderlos en un ambiente en donde puedan adquirir la enfermedad como es el caso de un hospital, clínica o consulta dental puede indicar un riesgo, teniendo en cuenta la patología de base. Para ello se debe tomar la decisión junto al médico tratante y con el equipo de Infectología; y el tratamiento debe realizarse de preferencia en un ambiente hospitalario que cuente con las medidas necesarias para atender con seguridad al paciente.<sup>37</sup>

### **1.3.7 Nivel de Ansiedad en la consulta dental**

La ansiedad o el miedo que surge frente a cualquier tratamiento odontológico, es el problema más habitual para el odontólogo, esto establece una reacción psicológica, temprana a problemas reales o irreales, y se puede concebir de acuerdo con los pacientes y la sensación de los problemas. Es una

manifestación que se califica por sentimientos de tensión, nerviosismo o preocupación, el cual se percibe por una persona en una oportunidad propia. En la consulta odontológica una experiencia desfavorable durante algún tratamiento dental, puede ser razonable para que el paciente no asista al odontólogo.

La ansiedad se estima como una advertencia para muchos profesionales de la salud, y esto no tiene conexión en cuanto al género del paciente, en cuanto al miedo es una reacción biológica que muestra cada paciente frente a una posición amenazante. En la consulta odontológica debemos tener una buena comunicación con el paciente y poder generar una confianza, con el fin de que la consulta sea productiva, sin causar temor hacia el futuro tratamiento. El paciente ansioso impide el tratamiento odontológico, ya que suele referir síntomas como dolor, no colabora y la consecuencia es que tanto el paciente como el odontólogo se estresen y aplacen el tratamiento.<sup>38</sup>

### **1.3.8 Empatía en Odontología**

Se determina como una cualidad relativa caracterizado por la capacidad de las inquietudes de las demás personas, que conserva una relación lineal positiva con los resultados del paciente. En el aspecto psicológico, la empatía se enlaza con la idea de la comunicación o la relación entre las personas. Se refiere a una apariencia de la identidad del profesional o el futuro profesional de la salud que tiene un papel importante en la comunicación interpersonal y facilita las competencias en comunicación, considerada una dimensión principal de la cualidad dentro de las ciencias de la salud. En los profesionales del área de la salud, es necesario crear una relación entre el profesional y el paciente, la empatía involucra la capacidad de comprender las experiencias y los sentimientos de los pacientes que afectan y se influyen por los síntomas, enfermedad y la capacidad de informar esto al paciente.

En odontología, se comprende la empatía como una enseñanza en la práctica diaria que debe ser “orientada al paciente”. También desde los inicios del aprendizaje académico del futuro profesional, este se ve en la obligación de tener relación directa con el paciente, que busca una atención, la cual involucra un trato directo y próximo para dar termino a las necesidades requeridas del paciente.<sup>39</sup>

### **1.3.9 Calidad en la consulta dental**

La calidad de atención en la consulta del médico hacia el paciente ha sido de manera dominante en el resultado de la atención ofrecida. Ya que se ha mostrado cambios sobresalientes que existe entre el médico tratante y el paciente; porque hoy en día los pacientes tienen información mediante la publicidad u otros medios de comunicación, que les otorga conocimiento de sus derechos y la opción que el paciente tiene para poder seleccionar el servicio al cual desean asistir.

La satisfacción está vinculada a la realidad en la atención odontológica, esto es al grado de satisfacción que tiene el paciente, ya que, si esto descende, el paciente dejará de asistir a sus controles, acorta el interés por el tratamiento que necesite; lo cual significa que tendrá bajos resultados en su salud y calidad de servicio.

La satisfacción originada por la calidad de los servicios odontológicos ofrecidos va a depender de la particularidad de cada uno de los pacientes, como es la edad, sexo, nivel educativo y socioeconómico, y el cambio en su estado de salud; por ende, la suma de estas características va actuar en la determinación del tratamiento recomendado por el profesional, que luego implicara en la satisfacción del paciente.<sup>40</sup>

### **1.4 Formulación del problema.**

Se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la percepción de la Asistencia Dental en pacientes de un Centro Odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020?

### **1.5 Justificación e importancia del estudio.**

El presente trabajo de investigación contribuye al conocimiento científico del profesional odontológico en la percepción de la atención dental en pacientes que asisten a un servicio público y privado, esto permite comunicar a los profesionales en salud odontológica sobre la importancia de la percepción en la atención que se ofrece a los pacientes que concierne a sus miedos, inquietudes e inseguridades, así como algunos factores que influyen en la complejidad del manejo del paciente, motivo y/o razón por la cual el paciente no se atreve acudir, como por la que estamos pasando actualmente “el

COVID-19” el cual se ha convertido en una amenaza para la salud pública mundial y es tarea de los odontólogos como profesionales de salud disipar esos miedos y ser parte de la solución.

La importancia de la percepción tiene como propósito mejorar el bienestar de cada paciente, disminuyendo el temor y ansiedad que se ha establecido en la población, mediante una atención mejorada, oportuna, accesible y continua, además de ser humanizada, para brindar la bioseguridad a cada paciente evitando el descuido de la salud oral. A partir de los resultados de la percepción del paciente, es posible obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización de servicios de salud, a los profesionales directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas y así también complementar con base científica para futuras investigaciones respecto al tema.

## **1.6 Hipótesis.**

La percepción de la asistencia dental en pacientes de un centro odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020 es favorable.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General:**

Determinar la percepción de la asistencia dental en pacientes de un Centro Odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020.

### **1.7.2 Objetivos específicos:**

- Determinar la percepción de la asistencia dental en pacientes de un Centro Odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020 según la ansiedad.
- Identificar la percepción de la asistencia dental en pacientes de un Centro Odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020 respecto a la bioseguridad.
- Identificar la percepción de la asistencia dental en pacientes de un Centro Odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020 según a la empatía en la consulta dental.



- Identificar la percepción de la asistencia dental en pacientes de un Centro Odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020 según a la calidad en la consulta.

## **II. MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1 Tipo y Diseño De Investigación.**

#### **2.2 Tipo de investigación**

El presente proyecto de investigación es de enfoque cuantitativo que busca datos de una realidad, y de una experiencia que puedan ser medidas para probar hipótesis; según a Hernández y Otros (2010).<sup>41</sup>

Es de tipo descriptiva, porque se explica el tipo de pregunta, diseño y el análisis de datos que se sujeta a un tema definido; esta investigación radica en la colección de datos que explican los sucesos, después se organiza, interpreta y describe la colección de datos. Puede incorporar diversas variables para el análisis, pero, a diferencia de otros procedimientos, solicitan de una sola variable.<sup>42</sup>

Observacional, porque se define las variables que se quiere investigar para posteriormente analizarlas y Prospectivo, porque los datos serán analizados desde el primer momento que se inicia el estudio.<sup>43</sup>

#### **2.3 Diseño de investigación**

Este tipo de investigación corresponde a un diseño no experimental, pues se realizará sin utilizar de manera intencionada ninguna variable. Se analizará los sucesos tal y como se muestran en su entorno real; y en un tiempo definido o no, para después estudiarlos.

Por ello, no se establece una disposición específica solo se analiza las que se encuentran. Estas variables no podrán ser manejadas, lo que dificulta intervenir sobre estas para rectificarlas.

De acuerdo al tiempo de recojo de datos es de tipo transversal, porque se encarga de reunir datos en un solo instante y periodo. El propósito es explicar las variables y analizar el resultado en una sola ocasión, sin alterarlas.<sup>44</sup>

## 2.4 Variables, Operacionalización.

### 2.4.1 Variables

- La percepción de la atención dental.

### 2.4.2 Co-Variables

- Sexo
- Edad

Tabla: Operacionalización de Variables

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b> <i>Escala de Likert</i>	<b>TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS</b>
La Percepción de la Asistencia Dental	Ansiedad	- Temor a los tratamientos. - Experiencia desagradable.	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.	Encuesta.
	Bioseguridad	- Covid19, 2020. - Protocolo de salud bucal. - Los pacientes se sienten seguros.		Encuesta
	Empatía	- El profesional se preocupa por los pacientes.		Encuesta

		- Buena relación entre el profesional y el paciente.		
	Calidad de atención	- Responsabilidad. - Atención personalizada. - Amabilidad por parte de los trabajadores.		Encuesta
<b>CO VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>TECNICA DE INSTRUMENTO</b>
<b>Sexo</b>	Característica físico morfológico	Femenino  Masculino		Encuesta
<b>Edad</b>		18 A 40 años		Encuesta

Fuente: Elaboración propia

## 2.5 Población y muestra.

### 2.5.1 Población

La población bajo este estudio está formada por 150 pacientes mayores de 18 años referidos por un listado que fueron atendidos en el centro odontológico de la ciudad de Chiclayo, en el periodo Julio-Diciembre 2020.

### 2.5.2 Muestra

La muestra está representada por toda la población de estudio, correspondiendo a un muestreo por conveniencia.

## 2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos: validez y confiabilidad.

La técnica de recolección de datos nos favorecerá en la elaboración del trabajo de investigación que será adquirida mediante la técnica de la encuesta, con la finalidad de obtener información de las variables, este instrumento será

elaborado anticipadamente por los investigadores de manera escrita conteniendo preguntas cerradas, que será personal y directa hacia los encuestados, el cual constará de 20 preguntas, que serán dirigidas a los pacientes, de manera virtual; este cuestionario tendrá 5 preguntas por cada variable que hemos obtenido en nuestra investigación, las respuestas de este cuestionario nos señalará un grado de intensidad dentro de una escala ascendente o descendente; estas interrogantes deben avalar los objetivos que se plantearon en nuestra investigación.

Se utilizará la herramienta de escala de Likert, la cual comprende los siguientes indicadores: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo que permitirá calcular la opinión y actitud de las personas; esta escala generalmente se emplea en cuestionarios, y es de manejo amplio en los trabajos de investigación, la cual será aplicada con la finalidad de conseguir información sobre la Percepción de la Asistencia Dental a pacientes atendidos en un Centro Odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020.

### **2.6.1 Validez y Confiabilidad**

Para este estudio se elaboró un instrumento (cuestionario) que fue presentado a juicio de 3 expertos, para verificar la aceptación del cuestionario. El instrumento es válido y confiable reportando un Alfa de Cron Bach de 0,979, esto permite garantizar la consistencia del instrumento.

### **2.7 Procedimiento de análisis de datos**

Siendo los métodos la herramienta indispensable en una investigación científica, se aplicará un método que garantice la confiabilidad de los resultados. Para ello la información obtenida será procesada con el programa SPSS, v22. Con el fin de insertar todos los datos necesarios plasmados en el instrumento, que consta de un consentimiento informado, registro de datos personales y registro de los datos de la encuesta que será aplicada a los pacientes.

## **2.8 Criterios éticos**

Este trabajo de investigación tiene un criterio de consentimiento informado, en el cual los pacientes que participarán, estarán enterados acerca de sus derechos y responsabilidades.

La investigación es garantizada y confiable, las personas que participaran en esta investigación, no están expuestas al ningún tipo de peligro, puesto que se va a trabajar con encuestas vía online y los datos que se obtendrán serán confidenciales, así como la identidad de los participantes serán de manera anónima.

La colaboración de los pacientes es voluntaria y se respetara los principios éticos de nuestro centro de estudios, así como también respetaremos la integridad de cada uno de los participantes.

Como investigadoras tenemos el compromiso ético de informar acerca de nuestro trabajo de investigación al Cirujano Dentista del Centro Odontológico de Chiclayo, así mismo requerir el permiso para poder ejecutar el estudio en dicho consultorio. La información que se va adquirir en esta investigación es verídica, y al culminar el trabajo de investigación, se otorgara un informe con los resultados obtenidos al Cirujano Dentista del Centro Odontológico de Chiclayo.

Los resultados de este trabajo de investigación comprenderán la validez y confiabilidad de los datos, los cuales estarán bajo las técnicas estadísticas.

## **2.9 Criterios de rigor científico**

La investigación se ejecutará con datos fiables y validos que serán protegidos y garantizados para la utilización del instrumento de carácter científico, en el cual realizaremos la recolección de datos. El criterio de la fiabilidad nos va confirmar un resultado verdadero e indudable, y las respuestas que se obtendrán, de acuerdo a la investigación serán independiente de cada persona. La validez ira de acuerdo a la fidelidad, en la cual manifiestan los sucesos que se estudiaran, en otras palabras, nos referimos al análisis preciso de los resultados.

Dentro de nuestro trabajo de investigación obtendremos credibilidad, la cual nos permitirá demostrar los sucesos, tal y como se aprecian por las personas; esto explica que tendremos una proximidad de los resultados de nuestra investigación frente a los hechos que se estudiaran.

Obtendremos objetividad, ya que los resultados de nuestro trabajo de investigación, nos van a asegurar la veracidad de las descripciones que se llevara a cabo por los participantes de este presente trabajo.

Tendremos relevancia, porque se va a estimar el resultado de los objetivos formulados y así conocer si se consiguió un mejor entendimiento de los hechos estudiados.

### III. RESULTADOS

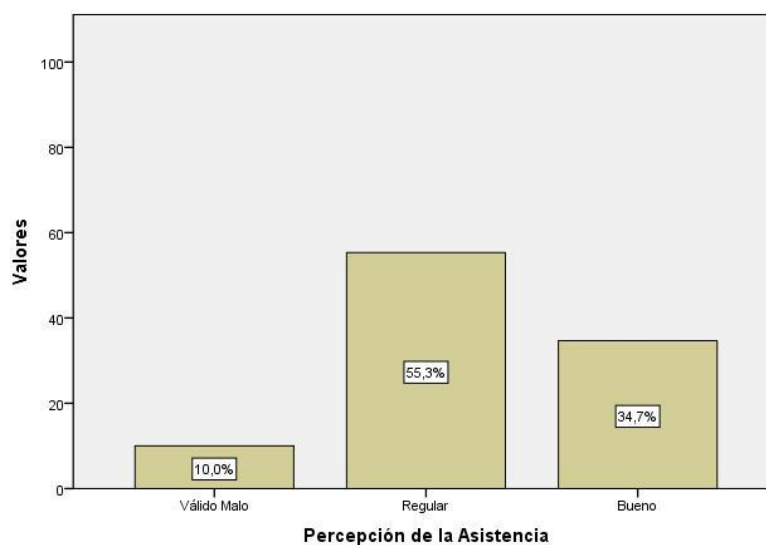
**Tabla 1**

Percepción de la asistencia dental en pacientes de un Centro Odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020

		Recuento	Porcentaje
Percepción de la asistencia	Bajo [20 - 47]	15	10,0
	Regular [48 – 74]	83	55,3
	Bueno [75 - 100]	52	34,7
Total		150	100,0

**Fuente: Encuesta aplicada a pacientes de un centro odontológico de Chiclayo, 2020**

Elaboración propia



**Figura 1:** Percepción de la asistencia dental en pacientes de un Centro Odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020

#### **Interpretación:**

En la tabla 1 y figura 1 se observa que la percepción de la asistencia es regular, esto como resultado del 55,3% de los pacientes tienen una percepción asistencial regular; seguido del 34,7% de los pacientes que tienen una percepción buena y 10,0% de los pacientes tiene una percepción mala.

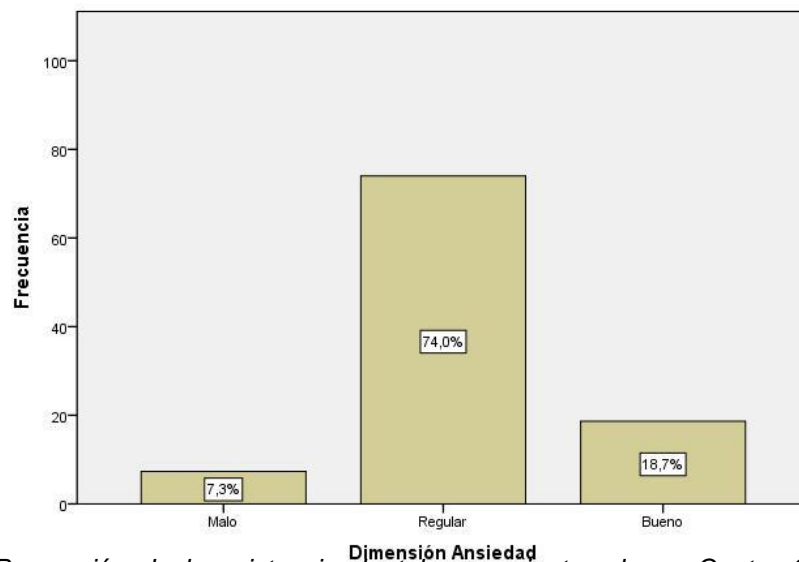
**Tabla 2**

Percepción de la asistencia dental en pacientes de un Centro Odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020 según la ansiedad

		Recuento	Porcentaje
Competencia	Bajo [5 - 11]	11	7,3
Ansiedad	Regular [12 – 18]	111	74,0
	Bueno [19 - 25]	28	18,7
Total		150	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a pacientes de un centro odontológico de Chiclayo, 2020

Elaboración propia



**Figura 2:** Percepción de la asistencia dental en pacientes de un Centro Odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020 según la ansiedad

**Interpretación:**

En la tabla 2 y figura 2 se observa que la percepción en la dimensión ansiedad es regular, esto como resultado de que el 74.0% de los pacientes tienen una percepción asistencial regular; seguido del 18,7% de los pacientes que tienen una percepción buena y 7,3% de los pacientes tiene una percepción mala.



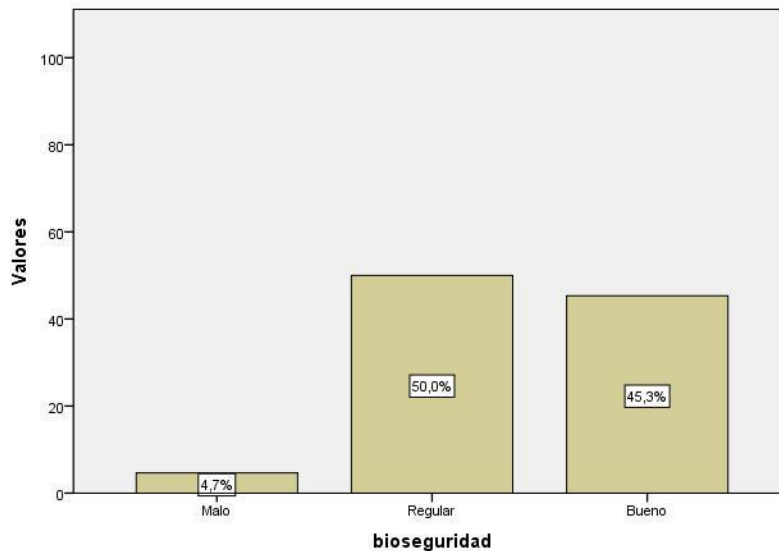
**Tabla 3**

Percepción de la asistencia dental en pacientes de un Centro Odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020 según la bioseguridad

		Recuento	Porcentaje
Competencia	Bajo [5 - 11]	7	4,7
Bioseguridad	Regular [12 – 18]	75	50,0
	Bueno [19 - 25]	68	45,3
Total		150	100,0

**Fuente: Encuesta aplicada a pacientes de un centro odontológico de Chiclayo, 2020**

Elaboración propia



**Figura 3: Percepción de la asistencia dental en pacientes de un Centro Odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020 según la bioseguridad**

**Interpretación:**

En la tabla 3 y figura 3 se observa que la percepción en la dimensión bioseguridad es regular, es así que el 50,0% de los pacientes tienen una percepción regular; seguido del 45,3% de los pacientes tienen una percepción buena y 4,7% de los pacientes tiene una percepción mala.

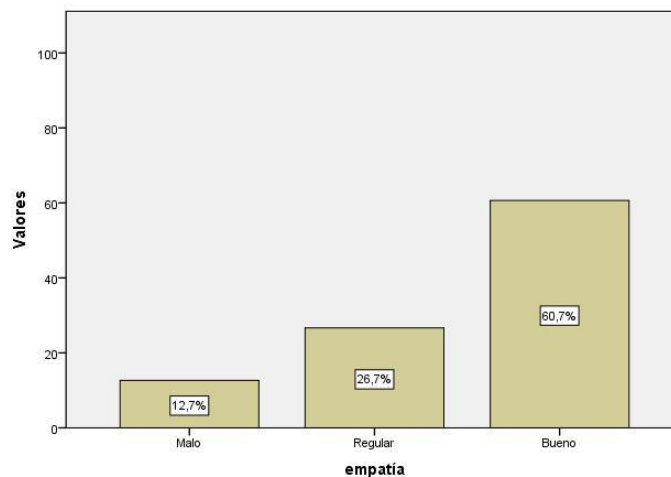
**Tabla 4**

Percepción de la asistencia dental en pacientes de un Centro Odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020 según empatía

		Recuento	Porcentaje
Competencia	Bajo [5 - 11]	19	12,7
Empatía	Regular [12 – 18]	40	26,7
	Buena [19 - 25]	91	60,6
Total		150	100,0

**Fuente: Encuesta aplicada a pacientes de un centro odontológico de Chiclayo, 2020**

Elaboración propia



**Figura 4: Percepción de la asistencia dental en pacientes de un Centro Odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020 según empatía**

**Interpretación:**

En la tabla 4 y figura 4 se observa que la percepción en la dimensión empatía es buena, dado que 60,6% de los pacientes tienen una percepción buena; 26,7% de los pacientes tienen una percepción regular y 12,7% de los pacientes tiene una percepción mala.

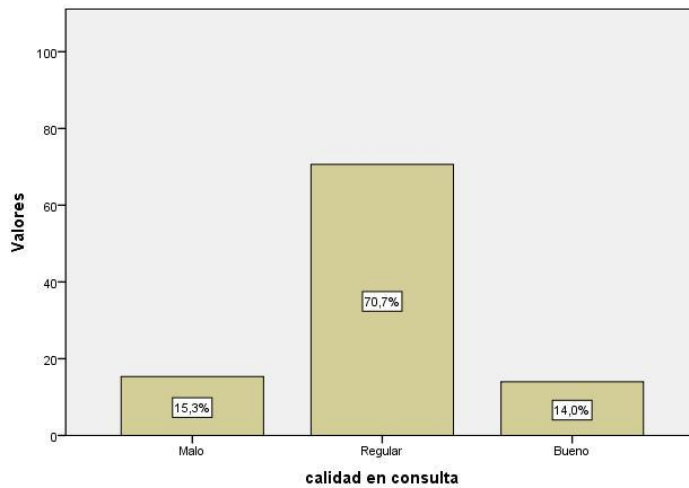
**Tabla 5**

Percepción de la asistencia dental en pacientes de un Centro Odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020 según calidad en la consulta

		Recuento	Porcentaje
Competencia	Bajo [5 - 11]	23	15,3
Calidad en la consulta	Regular [12 – 18]	106	70,7
	Alto [19 - 25]	21	14,0
Total		150	100,0

**Fuente: Encuesta aplicada a pacientes de un centro odontológico de Chiclayo, 2020**

Elaboración propia



**Figura 5: Percepción de la asistencia dental en pacientes de un Centro Odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020 según calidad en la consulta**

**Interpretación:**

En la tabla 5 y figura 5 se observa que la percepción en la dimensión calidad en la consulta es regular, pues 70,7% de los pacientes tienen una percepción regular; 15,3% de los pacientes tienen una percepción mala y 14,0% de los pacientes tiene una percepción buena.

## Hipótesis.

La percepción de la asistencia dental en pacientes de un centro odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020 es favorable.

### Planteamiento de la hipótesis:

Ho: La percepción de la asistencia dental en pacientes de un centro odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020 no es favorable.

H1: La percepción de la asistencia dental en pacientes de un centro odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020 es favorable.

### Determinación del Nivel de significancia:

El nivel de significancia ( $\alpha$ ); será de 5% es decir 0,05

### Regiones críticas y criterios de decisión:

#### Región crítica:

Dado que la variable posee tres categorías entonces posee 3 grados de libertad y  $\alpha = 0,05$ .

El valor crítico obtenido de la tabla chi –cuadrada -1,960 y +1,960

#### Regla de decisión:

Si  $p \leq \alpha$ , entonces se rechaza Ho.

Si  $p > \alpha$ , entonces se acepta Ho.

### Prueba Chi cuadrada

	Percepción de la asistencia
Chi-cuadrado	46,360 <sup>a</sup>
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5.

Se observa que el valor de  $p < 0,05$ , por lo tanto, se rechaza Ho y se acepta H1, por lo tanto, la percepción de la asistencia dental en pacientes de un centro odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020 es favorable

#### IV. DISCUSION

En la encuesta aplicada a los pacientes que asistieron a un Centro Odontológico de Chiclayo, tuvo como objetivo determinar la percepción de la asistencia dental según la ansiedad; en el cual se obtuvo como resultado que el 74,0% de los pacientes tienen una percepción asistencial regular; seguido del 18.7% de los pacientes que tienen una percepción buena y el 7,3% de los pacientes que tienen una percepción mala, respecto a la ansiedad en la asistencia dental, determinándose así que la percepción de la ansiedad es regular, coincidiendo con la investigación realizada por Ferreira Ganoa y col (2018)<sup>38</sup>. Cuyo objetivo era evaluar el nivel de ansiedad de los pacientes que acudieron a las consultas en la clínica odontológica de una empresa privada de servicios odontológicos, el cual se obtuvo como resultado un bajo número de pacientes con ansiedad extrema (7.74%), siendo el porcentaje más elevado para la inyección de anestésico local (85.52%), el 17.85% obtuvo un nivel de ansiedad elevada y el 17.85% severa.

Así mismo, se identificó la percepción de la asistencia dental según la bioseguridad, obteniéndose como resultado una percepción regular, en el cual se pudo apreciar que el 50,0% de los pacientes tienen una percepción de la bioseguridad regular, seguido del 45,3% de los pacientes que tienen una percepción buena y el 4,7% los pacientes manifestaron una percepción mala, Lee Y y col (2017)<sup>36</sup>. Realizaron un estudio descriptivo, con el objetivo de determinar el nivel del conocimiento sobre la bioseguridad en Estomatología en el Personal técnico y Profesional de la Clínica "Julio A. Mella"; en el cual se obtuvo como resultado general que el 84.6 % de la encuesta aplicada refleja que el conocimiento del personal estomatológico es insuficiente sobre el tema de bioseguridad.

Los resultados obtenidos en la encuesta, se observa que la percepción en la dimensión empatía en la consulta dental, es buena, dado que 60,6% de los pacientes tienen una percepción buena; este porcentaje es similar a la investigación realizada por Vidaurre M. (2017)<sup>22</sup>, donde también muestra un alto nivel de empatía con un 77.6% de pacientes satisfechos. Otro estudio como el de Vila L y col (2020)<sup>14</sup> donde la salud oral tiene un rol muy importante en personas con enfermedades contagiosas, por ello es vital la atención del

odontólogo, en estos estudios los valores fueron positivos con un 48.4% y 67.2% respectivamente de pacientes satisfechos con respecto al trato del profesional similar a los resultados de nuestra investigación, esto demuestra que el profesional está capacitado para estos casos; pero se podría mejorar a un más capacitándose ya que todos los pacientes con esta condición no son atendidos adecuadamente.

Otra dimensión se observa que la percepción de calidad en la consulta es regular, pues 70,7% de los pacientes tienen una percepción regular según nuestro estudio, así mismo estudios como los de Paz M. (2018)<sup>20</sup> y Ramos E. (2019)<sup>16</sup>, concluyeron en sus estudios que existe una regular calidad de atención con 56,1 % , 71,4 % y 44,9 % respectivamente con valores similares al nuestro, esto implica que hay ítems que aún no mejoramos con respecto al tiempo de espera o tratamientos realizados, pero en investigaciones previas de Vargas Y. (2018)<sup>18</sup>, difieren con nuestros resultado, dado que ellos tienen un alto nivel de calidad en la consulta de 97,85 y 69,57% respectivamente. Pese a que existen pacientes muy exigentes podemos lograr una buena percepción de calidad en ellos, indagando más que es lo que les produce la insatisfacción durante la prestación del servicio.

El presente estudio tuvo como limitación la disponibilidad de tiempo de algunos pacientes para poder responder la encuesta, algunos manifestaron temor y desconfianza al momento de participar.

## **V. CONCLUSION**

- Se determinó que la percepción de la asistencia dental de un Centro Odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020; es regular, con un porcentaje del 55,3% de los pacientes.
- Se determinó que la percepción de la asistencia dental según la ansiedad, es regular y predomina en un 74,0% de la población.
- Se identificó que la percepción que tienen los pacientes a la asistencia dental según la bioseguridad es regular con un porcentaje de 50,0% de la población.
- La Percepción de la asistencia dental según empatía es buena con un porcentaje de 60,6% de pacientes satisfechos.

- La Percepción de la asistencia dental según calidad en la consulta es regular con un 70,7% de la población.

## **VI. RECOMENDACIÓN.**

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación:

- El cirujano dentista debe mejorar las medidas de bioseguridad, mediante capacitaciones actualizadas se lograría que los pacientes obtengan una mejor percepción de atención respecto a la bioseguridad.
- Fortalecer la relación odontólogo paciente mediante charlas de promoción y prevención bucal y permitir que la dimensión respecto a la ansiedad disminuya satisfactoriamente.
- Para los odontólogos, recomendar adquirir mayor conocimiento, emplear el protocolo de atención en todo tipo de pacientes, así resolver cualquier inconveniente que se presente en la consulta logrando satisfacer las demandas del paciente.
- Se recomienda continuar realizando investigaciones que permita evaluar la percepción del paciente en la consulta dental, dentro del marco de la COVID19.

## VII. REFERENCIAS SEGÚN VANCOUVER

1. Lai CC, Shih TP, Ko WC, Tang HJ, Hsueh PR Síndrome respiratorio agudo severo coronavirus 2 (SARS-CoV-2) y enfermedad por coronavirus-2019 (COVID-19): la epidemia y los desafíos. Internet. J Agentes antimicrobianos. 2020: 105924. DOI: [10.1016/j.ijantimicag.2020.105924](https://doi.org/10.1016/j.ijantimicag.2020.105924)
2. MINSA. Alerta epidemiológica ante el incremento de casos de COVID-19 en el Perú. Consultado el 29 de abril del 2020 Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/568926/Alerta\\_012-2020.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/568926/Alerta_012-2020.pdf)
3. Ministerio de salud del Perú, Decreto supremo N° 008-2020-MINSA. [En línea] [Citado el: 29 de abril de 2020.]. disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/605928/DS\\_008-2020-SA.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/605928/DS_008-2020-SA.PDF)
4. Villarroel M. SARS-COV-2 en la práctica odontológica [Internet] 2020. [Consultado 29 abril 2020] Disponible en: <https://www.actaodontologica.com/ediciones/2020/especial/art6/?fbclid=IwAR3fkeTrRa-5tAgxo-1E23EeSkRydWdHR4DLXbE6GwZ5yJseawtIHcWBp7M>
5. Ramos A, Factores que influyen en la precepción de la calidad de los usuarios externos en la clínica odontológica especializada PNP Angamos 2017. Escuela Profesional de Estomatología. Universidad alas Peruanas. Lima. 2018. Disponible en: <https://docplayer.es/144125156-Tesis-factores-que-influyen-en-la-percepcion-de-la-calidad-de-los-usuarios-externos-en-la-clinica-odontologica-especializada-pnp-angamos-2017.html>
6. Sigua-Rodríguez EA, Bernal-Pérez JL, Lanata-Flores AG, Sánchez-Romero C, Rodríguez chessa J, Haidar Z, Olate S, Iwaki Filho L. COVID-19 y la Odontología: una Revisión de las recomendaciones y perspectivas para Latinoamérica. Int. J. Odontostomat., 14(3):299-309, 2020. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-381X2020000300299](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2020000300299)



7. GINÉS SANTIDRIÁN E. Derecho penitenciario y los derechos humanos en tiempos del Covid. Tiempo de Paz [Internet]. 2020 Jun [cited 2021 Jan 5];(137):99–106. Available from: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=145661688&lang=es&site=ehost-live>
8. Zuñiga, L. Restrepo, L. Osorio, R. Buendía, J. Muñoz, H. La economía global en tiempo e crisis del Covid-19. Revista Espacios. Vol. 41 -842) 2020. Art. 33. DOI: [10.48082/espacios-a20v41n42p33](https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n42p33)
9. Castro Y. Sihuay K. Mendoza Y. Percepción de un grupo de odontólogos sobre el uso de la teleodontología en época de la pandemia de COVID-19. Rev. Cubana de Investigaciones Biomédicas. 2021;40 (5): e845 Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086403002021000200003&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086403002021000200003&script=sci_arttext&tlng=es)
10. Moffat RC, Yentes CT, Crookston BT, West JH. Patient Perceptions about Professional Dental Services during the COVID-19 Pandemic. JDR Clin Trans Res. 2021 Jan; 6(1): 15-23. Doi: [10.1177/2380084420969116](https://doi.org/10.1177/2380084420969116). Epub 2020 Oct 21.
11. Garg D, Kapoor D. Perception of Dental Students of COMS-TH regarding Future of Dentistry in Nepal amid COVID-19 Pandemic. JNMA J NEPAL Med Assoc. 2020 Sep. 27; 58 (229): 677-680. Doi: [10.31729/jnma.5115](https://doi.org/10.31729/jnma.5115).
12. Mija Gómez J. COVID-19 y su trascendencia en la atención dental: revisión y actualización de la literatura. Odontol. Sanmarquina 2020; 23(3): 261-270. DOI: <https://doi.org/10.15381/os.v23i3.18130>
13. Albitres L. Pisfil Y. Guillen K. Niño R. Alarcón C. Percepción de los internos de medicina sobre el internado durante la pandemia por COVID-19 en Perú. Sociedad Científica Medico Estudiantil Peruana (SOCIMEP) Perú. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-)

[46342020000300504#:~:text=Participaron%20en%20el%20estudio%20353,participaba%20de%20clases%20virtuales%20acad%C3%A9micas.](#)

14. Vila-Sierra LA, Hernández-Fuentes MT. Percepción de pacientes con VIH/SIDA sobre consulta odontológica en IPS de Santa Marta – Colombia.

Univ. Salud. 2020; 22(2): 120-126. DOI: <https://doi.org/10.22267/rus.202202.183>

15. Torres A. León D. Sánchez J. Percepción sobre conocimientos y prácticas de bioseguridad respecto al riesgo de contagio por COVID-19 entre profesionales de odontología.

<http://186.28.225.13/bitstream/123456789/3224/2/2020Articulo>

16. Ramos E. Percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del puesto de salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018. Facultad de ciencias de la salud escuela profesional de estomatología universidad nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Perú. 2019.

<http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/1548>

17. González R. Cruz G. Zambrano L. Quiroga M. Palomares P. Tijerina L. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev Mex Med Forense, 2019, 4(supl- 1):76-78

<https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>

18. Vargas Y. Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en la clínica estomatológica integral del adulto, universidad Alas Peruanas – filial Ica, 2018. Facultad de medicina humana y ciencias de la salud escuela profesional de estomatología. 2018. Perú.

19. Murillo A. Morales C. Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del Cantón Junín. Revista San Gregorio 2018.

ISSN 1390-7247; eISSN: 2528-7907

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6591757>

20. Paz. M. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinares de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-León), marzo- agosto de 2016. Revista Odontología Vital Enero-junio 2018. Año 16. Volumen 1, No. 28 Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/odov/n28/1659-0775-odov-28-29.pdf>  
[8no](#)
21. Parodi D. Medin A. Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile. Rev. Méd. Risaralda 2018; 24 (2) [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-06672018000200115&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672018000200115&lng=en&nrm=iso)
22. Vidaurre M. Percepción y expectativa de la calidad de atención por los pacientes atendidos en la clínica estomatológica universidad alas peruanas - lima durante el año 2017-I. Facultad de medicina humana y ciencias de la salud escuela profesional de estomatología. Lima Perú. 2017 <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/1524>
23. Capel H. Percepción del medio y comportamiento geográfico. pag 2. Revisado 18 de mayo del 2020 disponible en : <https://core.ac.uk/download/pdf/39036479.pdf>
24. Vargas L. Sobre el concepto de percepción. ALTERIDADES, 1994 4 (8): Pág. 47- 48. DOI : <https://doi.org/10.24275/uam/izt/dcsh/alteridades>
25. Martínez E. Paradas I. Martínez C. La importancia de la salud bucodental durante el embarazo. Gaceta Dental. Núm. 3. Abril 2018. Pág. 124 Disponible en: [https://files.epeldano.com/publications/pdf/97/gaceta-dental\\_97\\_301.pdf](https://files.epeldano.com/publications/pdf/97/gaceta-dental_97_301.pdf)

26. Henríquez R. Cartes R. Percepciones de la población respecto al cirujano dentista. Universidad de Concepción, Chile. Odontoestomatología/Vol. XVIII. N°27/Mayo2016 <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ode/v18n27/v18n27a03.pdf>
27. Silva L. Saito M. Optical techniques for fast screening Towards prevention of the coronavirus COVID-19 outbreak. Universidade de Taubaté. Photodiagnosis and Photodynamic Therapy 30 (2020) 101765. Disponible en:<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1572100020301186?token=2A1257F86D8924EBB2036FD1F3D8A859DD3C7715F3168D08D33128C5A2D1ED563B4320F448C093DB85E45554324B4ACE>
28. Journal of Infection. Emergence of a novel coronavirus causing respiratory illness from Wuhan, China.2020 [scopus]. Disponible en: [https://www.journalofinfection.com/article/S0163-4453\(20\)30038-4/pdf](https://www.journalofinfection.com/article/S0163-4453(20)30038-4/pdf)
29. Hong L. Wang LL. Zhao SJ. Kim JK. Mor G. Liao AH. Why are pregnant women susceptible to COVID-19? An immunological viewpoint. Journal of Reproductive Immunology. Volume 139, June 2020, 103122. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0165037820300437?via%3Dihub>
30. Vega Rivero JA, Ruvalcaba Ledezma JC, Hernández Pacheco I, Acuña Gurrola MR, López Pontigo L. La Salud de las Personas Adultas Mayores durante la Pandemia de COVID-19. JONNPR. 2020;5(7):726-39.  
DOI: 10.19230/jonnpr.3772  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2529-850X2020000700007](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2529-850X2020000700007)
31. Treuer R. Dolor abdominal agudo en el adulto mayor. Departamento de Medicina de Urgencias, Clínica Las Condes. Santiago, Chile. [RDO. MEDICINA. CLIN. CONDES - 2017; 28 (2) 282-290] disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864017300445>

32. Niu S. Tian S. Lou J. Kang X. Zhang L. Lian H. Zhang J. Clinical characteristics of older patients infected with COVID-19: A descriptive study. Beijing Emergency Medical Center, Beijing, China. 10 April 2020. <https://doi.org/10.1016/j.archger.2020.104058>
33. Maquilón C. Munster E. Tapia C. Antolini m. Cabrera S. Arpón P. Adultos con influenza, evolución clínica, costos y grupos relacionados por el diagnóstico, resultados de 4 años. Clínica Dávila. Santiago de Chile. Rev Chil Enferm Respir 2018; 34: 102-110. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rcher/v34n2/0717-7348-rcher-34-02-0102.pdf>
34. Tang X. Du R. Wang R. Cao T. Guan L. et al. Comparison of Hospitalized Patients With ARDS Caused by COVID-19 and H1N1 [scopus] Critical Care Original Research. China. 2020 disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/32224074>
35. Martínez J. La bioseguridad y el ambiente laboral en estomatología. Rev Med Electrón [Internet]. 2012 Nov-Dic [citado: fecha de acceso]; 34(6). Disponible en: <http://www.revmatanzas.sld.cu/revista%20medica/ano%202012/vol6%202012/tema11.htm>
36. Lee Y. Guilarte M. Toranzo O. García A. Ramos M. Nivel de conocimientos sobre bioseguridad en estomatología. Universidad de Ciencias Médicas. Guantánamo. Cuba. Rev Inf Cient. 2017; 96(2): 232-240. Disponible en: <http://www.revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/18/1006>
37. Araya C. Consideraciones para la atención de urgencia odontológica y medidas preventivas para COVID-19 (SARS-coV2). Int. J. Odontostomat., 14(3):268-270, 2020. <http://www.ijodontostomatology.com/es/articulo/consideraciones-para-la-atencion-de-urgencia-odontologica-y-medidas-preventivas-para-covid-19-sars-cov-2/>

38. Ferreira-Ganoa MI, Díaz-Reissner CV, Pérez-Bejarano NM, Cueto-González NC. Leggio-González TG, Cardozo-Lovera LB, et al. Nivel de ansiedad de los pacientes antes de ingresar a la consulta odontológica. Rev Cienc Salud. 2018; 16(3): 463-72. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1692-72732018000300463&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1692-72732018000300463&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
39. Fortich-Mesa N, Díaz-Narváez VP. Actitud empática en estudiantes de odontología de la Corporación Universitaria Rafael Núñez en la ciudad de Cartagena. Rev Cienc Salud. 2018; 16(1): 129-143. Doi: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.6495>
40. Espejo D. Calidad de servicio en la atención odontológica en pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017. Facultad de Estomatología. Lima-Perú. 2018. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1502>
41. Raven, E. (2014). La Investigación Cuantitativa, la Investigación Cualitativa y el Investigador. Revista de Postgrado FACE-UC, 181-188. [https://redib.org/Record/oai\\_articulo1206962-la-investigaci%C3%B3n-cuantitativa-la-investigaci%C3%B3n-cualitativa-y-el-investigador](https://redib.org/Record/oai_articulo1206962-la-investigaci%C3%B3n-cuantitativa-la-investigaci%C3%B3n-cualitativa-y-el-investigador)
42. Abreu J. Hipótesis, Método & Diseño de Investigación. Daena: International Journal of Good Conscience. 2012. Vol 7 N° 2. P. 187-197. <http://www.spentamexico.org/v7-n2/7%282%29187-197.pdf>
43. Veiga de Cabo Jorge, Fuente Díez Elena de la, Zimmermann Verdejo Marta. Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño. Med. segur. trab. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2008000100011](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2008000100011)

44. Santa Paella. Feliberto Martin. Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas, 2012

<https://bibliotecavirtualupel.blogspot.com/2016/09/metodologia-de-la-investigacion.html>

## VIII. ANEXOS

### ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### PERCEPCIÓN DE LA ASISTENCIA DENTAL EN PACIENTES DE UN CENTRO ODONTOLÓGICO DE CHICLAYO EN EL MARCO COVID19, 2020

TITULO	PREGUNTA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TIPO / DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTO
<b>PERCEPCIÓN DE LA ASISTENCIA DENTAL EN PACIENTES DE UN CENTRO ODONTOLÓGICO DE CHICLAYO EN EL MARCO COVID19, 2020</b>	¿Cuál es la percepción de la Asistencia Dental en pacientes de un Centro Odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020?	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la percepción de la asistencia dental en pacientes de un centro odontológico de Chiclayo en el marco COVID-19, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> •Determinar la percepción de la asistencia dental en pacientes de un centro odontológico de Chiclayo en el marco COVID-19, 2020 según el sexo. •Determinar la percepción de la asistencia dental en pacientes de un centro odontológico de Chiclayo en el marco COVID-19, 2020 según</p>	La percepción de la asistencia dental en pacientes de un centro odontológico de Chiclayo en el marco COVID-19, 2020 es favorable.	El presente proyecto de investigación es de enfoque cuantitativo. tipo descriptivo, observacional, prospectivo, corte transversal, Diseño no experimental	<p><b>Población</b> La población 300 pacientes.</p> <p><b>Muestra</b> Conformado por 207 pacientes.</p>	<p><u>Técnica:</u> ENCUESTA</p> <p><u>Instrumento:</u> Cuestionario cerrado con 20 preguntas.</p>

		<p>a su edad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Determinar la percepción de la asistencia dental en pacientes de un centro odontológico de Chiclayo en el marco COVID-19, 2020 según la ansiedad.</li> <li>•Determinar la percepción de la asistencia dental en pacientes de un centro odontológico de Chiclayo en el marco COVID-19, 2020 según la bioseguridad</li> <li>•Identificar la percepción de la asistencia dental en pacientes de un centro odontológico de Chiclayo en el marco COVID-19, 2020 según la empatía en la consulta dental.</li> <li>•Identificar la percepción de la asistencia dental en pacientes de un centro odontológico de Chiclayo en el marco COVID-19, 2020 según a la calidad en la consulta dental.</li> </ul>				
--	--	---	--	--	--	--



## ANEXO 2. RESOLUCION DE APROVACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION.

### FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD RESOLUCION N°01134-2020/FCS-USS

Pimentel 06 de julio del 2020

#### VISTO:

El Dictamen de aprobación de Proyecto de Tesis N° 016 de fecha 01 de junio, firmado por el Comité de Investigación en el cual se establece la procedencia para la ejecución de la Tesis titulada **PERCEPCIÓN DE LA ASISTENCIA DENTAL EN PACIENTES DE UN CENTRO ODONTOLÓGICO DE CHICLAYO EN EL MARCO COVID19, 2020**, presentado por la (el) ESTUDIANTE **CASTAÑEDA TORRES, DREISY JANETT Y CHAMBERGO INCIO, CLAUDIA FABIOLA** de la Escuela profesional de Estomatología y;

#### CONSIDERANDO:

Que la Ley Universitaria N°30220, establece en su artículo 48° que la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Universidad, que la fomenta y realiza, respondiendo a través de la producción de conocimiento y desarrollo de tecnologías a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional. Los docentes, estudiantes y graduados participan en la actividad investigadora en su propia institución o en redes de investigación nacional o internacional, creadas por las instituciones públicas o privadas.

Que, de conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos V7 USS en su artículo 21° a la letra dice: *"Los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad o Escuela de Posgrado, según corresponda, para la emisión de la resolución respectiva..."*

Que, el Artículo 36° del reglamento de investigación V7 USS, establece que: *"El comité de investigación de la escuela profesional aprueba el tema del proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional"*.

Estando a lo expuesto, y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;


#### SE RESUELVE:

**Artículo N°01:** APROBAR el proyecto de tesis denominado: **APROBAR el PROYECTO DE INVESTIGACIÓN** denominado: **PERCEPCIÓN DE LA ASISTENCIA DENTAL EN PACIENTES DE UN CENTRO ODONTOLÓGICO DE CHICLAYO EN EL MARCO COVID19, 2020**, presentado por el(la) estudiante **CASTAÑEDA TORRES, DREISY JANETT Y CHAMBERGO INCIO, CLAUDIA FABIOLA** de la Escuela de Estomatología.


**ARTÍCULO 02:** ESTABLECER, como fecha de inscripción del Proyecto de Tesis la fecha de expedición de la presente resolución.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



  
Santos Leopoldo Acuña Peralta  
Decano Facultad de Ciencias de la Salud



  
Jimena Palomino Malca  
Secretaria Académica, Facultad de Ciencias de la Salud

Cc: EAP, interesado (s), Archivo

### ANEXO 3. FORMATO DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS.

N°	CUESTIONARIO	Total mostrado encuestado	Ende sacue rdo	Núme ro de encues tados	Deacu erdo	Total entrev istado
1	¿Ha tenido alguna experiencia desagradable en la consulta dental?					
2	¿A pesar de lo ocurrido, si usted hoy tendría una emergencia dental, asistiría a la consulta odontológica?					
3	¿Siente algún temor cuando está en el sillón dental esperando ser atendido?					
4	Si el odontólogo implementara un nuevo protocolo de desinfección al ingreso de la consulta que demanda tiempo, ¿se sentiría ansioso por la demora?					
5	¿Usted se siente seguro/a y confiable al asistir al consultorio dental?					
6	¿El odontólogo fue cuidadoso con el tratamiento que le brindó en su consulta?					
7	¿Cree usted que la iluminación, la ventilación, el mobiliario y equipos están en buenas condiciones y los materiales utilizados están limpios/desinfectados?					
8	Los doctores y el equipo de trabajo; utilizan las medidas de seguridad para atender en el consultorio ¿Cree que deberían reforzarla?					
9	¿Le informaron de las medidas de seguridad antes de ir a consulta dental?					
10	¿Evitaría asistir a la consulta dental por temor a contagiarse del Covid19?					
11	¿El odontólogo explica detalladamente la patología y el tratamiento que se realizará?					
12	¿El odontólogo es amable y demuestra interés por mi caso?					
13	¿El odontólogo y el equipo de trabajo, tiene un trato igual por todos los pacientes?					
14	¿Durante su atención, el odontólogo se toma su tiempo y lo escucha con atención a sus necesidades?					
15	¿Durante el confinamiento, el odontólogo le ayudo a resolver sus problemas e inquietudes?					
16	¿El personal de recepción tuvo un trato amable con su persona?					
17	¿El servicio que ofrece el personal del consultorio dental es de su agrado?					
18	¿Existe responsabilidad en el consultorio dental?					
19	¿Los trabajadores indicaron el procedimiento a seguir al momento de ingresar al consultorio dental?					
20	¿Debería implementarse más la promoción y prevención sobre la salud oral y el covid19 en los consultorios?					

**ANEXO 3.1 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DE LA ASISTENCIA DENTAL EN PACIENTES DE UN CENTRO ODONTOLÓGICO DE CHICLAYO EN EL MARCO COVID19, 2020**

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	20

	Dimensiones	Correlación elemento-total	Alfa de Cronbach
A1		,904	,977
A2		,956	,976
A3	Ansiedad	,970	,976
A4		,875	,977
A5		,905	,977
B6		,924	,977
B7		,956	,976
B8	Bioseguridad	,873	,977
B9		,956	,977
B10		,062	,981
E11		,886	,977
E12		,958	,976
E13	Empatía	,941	,977
E14		,945	,976
E15		,847	,977
CA16		,741	,978
CA17		,447	,983
CA18	Calidad de Atención	,803	,978
CA19		,919	,977
CA20		,905	,977

**ANOVA**

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-personas		158,744	7	22,678		
Intra-personas	Inter-elementos	27,569	19	1,451	2,997	,000
	Residual	64,381	133	,484		
	Total	91,950	152	,605		
Total		250,694	159	1,577		

Fuente: Resultados muestra piloto

El instrumento es válido (correlaciones de Pearson son mayores a 0,30), además el valor de la prueba F en el análisis de varianza es altamente significativo ( $p < 0,01$ ).  
El instrumento es confiable (alfa de cron Bach  $> 0,80$ ).

## ANEXO 4. CARTILLA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO.

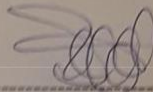
### ANEXO 3. CONSTANCIA DE REVISIÓN DEL EXPERTO

Mediante el presente documento hago constar que he revisado el instrumento de medición correspondiente al **CUESTIONARIO** para determinar la percepción de la asistencia dental en pacientes de un centro odontológico de Chiclayo en el marco COVID-19; como parte de la investigación titulada: **"PERCEPCIÓN DE LA ASISTENCIA DENTAL EN PACIENTES DE UN CENTRO ODONTOLÓGICO DE CHICLAYO EN EL MARCO COVID19, 2020"**, para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista del (a) (os) estudiante (s) **Castañeda Torres Dreisy y, Chambergo Incio Claudia**

Concluyo que el instrumento presenta validez de contenido y puede ser aplicado para medir la variable principal del estudio.

Doy fe de lo expuesto.

Chiclayo, 25 de junio de 2020



---

Paola La Serna Solari  
Doctora  
COP 9555


### ANEXO 3. CONSTANCIA DE REVISIÓN DEL EXPERTO

Mediante el presente documento hago constar que he revisado el instrumento de medición correspondiente al **CUESTIONARIO** para determinar la percepción de la asistencia dental en pacientes de un centro odontológico de Chiclayo en el marco del COVID19, 2020, como parte de la investigación titulada: **"LA PERCEPCIÓN DE LA ASISTENCIA DENTAL EN PACIENTES DE UN CENTRO ODONTOLÓGICO DE CHICLAYO EN EL MARCO DEL COVID19, 2020"**, para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista del (a) (os) estudiante (s) **Castañeda Torres Dreisy y Chambergó Incio Claudia**.

Concluyo que el instrumento presenta validez de contenido y puede ser aplicado para medir la variable principal del estudio.

Doy fe de lo expuesto.

Chiclayo, 14 de Julio de 2020.

  
-----  
Wilber José Ticona Cari  
Maestro en Estomatología  
COP 8847  
Wilber Ticona Cari  
ESP. EN REHABILITACIÓN ORAL  
C.O.P. 8847  
R.M.E. 1211

### ANEXO 3. CONSTANCIA DE REVISIÓN DEL EXPERTO

Mediante el presente documento hago constar que he revisado el instrumento de medición correspondiente al **CUESTIONARIO** para determinar percepción de la asistencia dental en pacientes de un centro odontológico de Chiclayo en el marco covid19, 2020; como parte de la investigación titulada: **"PERCEPCIÓN DE LA ASISTENCIA DENTAL EN PACIENTES DE UN CENTRO ODONTOLÓGICO DE CHICLAYO EN EL MARCO COVID19, 2020."**, para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista del estudiante **Castañeda Torres Dreisy Janett Y Chambergó Incio Claudia Fabiola**.

Concluyo que el instrumento presenta validez de contenido y puede ser aplicado para medir la variable principal del estudio.

Doy fe de lo expuesto.

Chiclayo, 01 de diciembre de 2020.



---

Juan Pablo Portocarrero Mondragón  
Maestro  
28095

## ANEXO 5. PERMISO PARA LA RECOLECCION DE DATOS.

Asunto: Solicitud de Permiso  
para la Recolección de Datos.

Cirujano Dentista.

Cordial Saludo:

Por medio de la presente, solicitamos nos conceda el permiso para la recolección de datos, para nuestro Trabajo de Investigación; a petición de las alumnas del X ciclo de la Universidad Señor de Sipán, de la Escuela Profesional de Estomatología; Chambergo Incio Claudia Fabiola y Castañeda Torres Dreisy Janett en el tema:

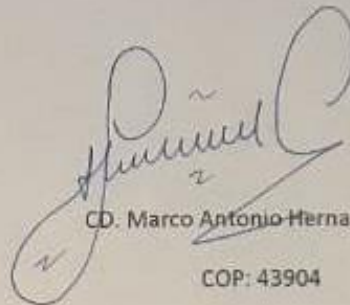
### **"PERCEPCIÓN DE LA ASISTENCIA DENTAL EN PACIENTES DE UN CENTRO ODONTOLÓGICO DE CHICLAYO EN EL MARCO COVID19, 2020"**

Solicitamos, nos otorgue la autorización para realizar la encuesta virtual a sus pacientes referidos por un listado de la Clínica Odontológica de Chiclayo; la información recolectada será eminentemente con fines académicos y confiabilidad.

Sin más por el momento y agradecidas por su comprensión y colaboración en gran manera con el proceso de formación con nosotros los estudiantes. Ruego acceda a nuestra solicitud.

Gracias por la atención prestada.

Chiclayo, 18 de Julio de 2020



CD. Marco Antonio Hernandez Cieza

COP: 43904



## ANEXO 6. CONSENTIMIENTO INFORMADO

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

---

### FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Institución:** Universidad Señor de Sipan.

**Investigadores:** Castañeda Torres Dreisy y Chambergo Incio Claudia.

**Título:** Percepción de la asistencia dental en pacientes de un centro odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020

---

**Propósito del Estudio:**

Estamos invitando a participar en un estudio llamado: Percepción de la asistencia dental en pacientes de un centro odontológico de Chiclayo en el marco COVID19, 2020.

**Procedimientos:**

El presente trabajo de investigación consiste en un cuestionario vía on-line.

**Riesgos:**

La investigación es garantizada y confiable, las personas que participaran en esta investigación, no están expuestas al ningún tipo de peligro.

**Beneficios:**

Conocer la percepción de la asistencia dental en pacientes de un centro odontológico de Chiclayo.

**Costos e incentivos**

No deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá dinero, únicamente se necesita de su colaboración y su tiempo.

**Confidencialidad:**

Le podemos garantizar que la información que usted brinde, es absolutamente confidencial, ninguna persona, excepto los investigador(es), **Castañeda Torres Dreisy y Chambergo Incio Claudia**, quienes manejarán la información obtenida, la cual es anónima, pues cada entrevista será codificada, no se colocará nombres ni apellidos. Su nombre no será revelado en ninguna publicación ni presentación de resultados.

Autorizo a obtener la información requerida por los investigadores:

SI    NO



Además la información de los resultados será guardada y usada posteriormente para estudios de investigación beneficiando al mejor conocimiento de la enfermedad y permitiendo la evaluación de medidas de control de hidatidosis, se contara con el permiso del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, cada vez que se requiera el uso de las muestras y estas no serán usadas en estudios genéticos.

**Derechos del paciente:**

Si usted decide [participar/que su hijo(a) participe] en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno.

Cualquier duda respecto a esta investigación, puede consultar con los investigadores, **Castañeda Torres Dreisy y Chambergó Incio Claudia** al teléfono **992155103 o 923716009**. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud - Universidad Señor de Sipán, teléfono 074- 481610 anexo 6203.

**CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente a participar en este estudio, comprendo que cosas le pueden pasar si participa en el proyecto, también entiendo el que puede decidir no participar aunque yo haya aceptado y que puede retirarse del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

---

**Participante, Padre o apoderado**  
Nombre:  
  
DNI:

---

Fecha

---

**Testigo**  
Nombre:  
  
DNI:

---

Fecha

---

**Investigador**  
Nombre:  
  
DNI:

---

Fecha