



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Protocolo de bioseguridad y calidad de las prestaciones de  
salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT,  
Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la salud**

**AUTORA:**

García Alberca, Loreyne Yaralit (ORCID: 0000-0002-6743-0481)

**ASESOR:**

Mg. Pérez Arboleda, Pedro Antonio (ORCID: 0000-0002-8571-4525)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y

Gestión del Riesgo en Salud

**CHICLAYO - PERÚ**

2021

## **Dedicatoria**

*A mis padres, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy en el transcurso de mi educación, tanto académica como de la vida, y por brindarme siempre su apoyo incondicional a través del tiempo.*

## **Agradecimiento**

*A Dios, quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, y permitirme tener y disfrutar de mi familia; a la Universidad César Vallejo y asesor por su dedicación a impartir conocimientos en el transcurso de la maestría.*

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2 Variables y operacionalización .....	14
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos. ....	16
3.6 Método de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
VIII. PROPUESTA.....	31
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS .....	48
Anexo 1.....	48
Anexo 2.....	49
Anexo 3.....	50
Anexo 4.....	51
Anexo 5.....	52
Anexo 6.....	53
Anexo 7.....	54
Anexo 8.....	56
Anexo 9.....	98
Anexo 10.....	99
Anexo 11.....	100

## Índice de tablas

Tabla 1 Validación de expertos variable: Protocolo de bioseguridad .....	16
Tabla 2 Validación de expertos variable: Calidad de las prestaciones de salud ..	16
Tabla 3 Correlación entre protocolo de bioseguridad y la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo .....	18
Tabla 4 Análisis del protocolo de bioseguridad durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo. ....	18
Tabla 5 Análisis de la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo. ....	19
Tabla 6 Cruce de los resultados entre las variables entre el Protocolo de Bioseguridad y la Calidad de las Prestaciones de Salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo. ....	19
Tabla 7 Identificación del nivel de protección biológica durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo. ....	20
Tabla 8 Correlación entre la protección biológica con calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo...	20
Tabla 9 Establecimiento del nivel de protección química durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo. ....	21
Tabla 10 Correlación entre la protección química con calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo. ....	21
Tabla 11 Determinación de la protección física durante el COVID – 19 en el Consultorio dental ISADENT Chiclayo.....	22
Tabla 12 Correlación entre la protección física con calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio dental ISADENT, Chiclayo. ..	22
Tabla 13 Estrategias para implementar el modelo ..	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 14 Matriz de consistencia. ....	52
Tabla 15: Matriz de operacionalización de variables.....	53
Tabla 16 estadística de confiabilidad variable 1 .....	98
Tabla 17 estadística de variable 2 .....	98

## **Índice de gráficos y figuras**

Figura 1 Diseño de la investigación. ....	14
Figura 2 Estructura del modelo .....	100

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre el protocolo de bioseguridad y la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo. Para ello, la metodología fue investigación tipo básica, con diseño de enfoque cuantitativo, por consiguiente, correlacional causal no experimental. La población estuvo conformada por 168 pacientes, con una muestra de 117, siendo la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, con la escala de Likert. Se concluyó que la variable 1: Protocolo de bioseguridad si tiene relación con la variable 2: Calidad de las prestaciones de salud, debido a que es fundamentado con la prueba estadística de correlación de Rho de Spearman (0,838) y el valor de  $p < 0,05$  (significancia bilateral = 0,000). Así mismo, la dimensión 1: protección biológica si tiene relación con la variable 2: calidad de prestaciones de salud, dado que  $p < 0,05$  (significancia bilateral = 0,000); la dimensión 2: protección química si tiene relación con la variable 2: calidad de las prestaciones de salud; al igual que la dimensión 3: protección física si tiene relación con la variable 2: calidad de las prestaciones de salud, dado que  $p < 0,05$ .

**Palabras clave:** Bioseguridad, calidad de las prestaciones de salud, protección biológica, química, física.

## Abstract

The present research work aimed to analyze the relationship between the biosafety protocol and the quality of health services during COVID-19 at the ISADENT Dental Office, Chiclayo. For this, the methodology was basic type research, with a quantitative approach design, therefore, non-experimental causal correlational. The population consisted of 168 patients, with a sample of 117, being the survey technique and the questionnaire instrument, with the Likert scale. It was concluded that variable 1: Biosafety protocol is related to variable 2: Quality of health services, because it is based on the statistical correlation test of Spearman's Rho (0.838) and the value of  $p < 0.05$  (two-sided significance = 0.000). Likewise, dimension 1: biological protection is related to variable 2: quality of health services, given that  $p < 0.05$  (bilateral significance = 0.000); dimension 2: chemical protection if it is related to variable 2: quality of health services; as well as dimension 3: physical protection if it is related to variable 2: quality of health services, given that  $p < 0.05$ .

**Keywords:** Biosafety, quality of health services, biological, chemical, physical protection.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, a nivel mundial debido al COVID-19 se está exigiendo un cambio completo a la humanidad en la manera de vivir y socializar (1), afectando la prestación de salud de la organización en las condiciones de trabajo y bioseguridad en cada institución prestadora de salud (2), para ello, el personal debe estar comprometido para el cumplimiento de protocolos (3) con el propósito de disminuir o suprimir los riesgos del personal de salud, comunidad y medio ambiente (4). En la práctica clínica los odontólogos se encuentran predispuestos al contagio de enfermedades por agentes biológicos (5) y durante este periodo de pandemia se deben reforzar las medidas de bioseguridad (6) al mismo tiempo mitigar la propagación de este nuevo virus de esta manera, se podrá otorgar una atención de calidad (7).

Al respecto, la Organización Mundial de la salud (OMS) afirmó que la protección para los trabajadores de salud es clave para asegurar el correcto funcionamiento del sistema sanitario y la comunidad; además, se estima que de la población en general, el personal de salud representa menos del 3% y en países con ingresos medios y bajos menos del 2%, aproximadamente el 14% de casos confirmados de COVID-19 son trabajadores de salud y en ciertos países hasta el 35%, perdiendo la vida miles de ellos en todo el mundo (8). Así pues, en España alrededor de 500 pacientes mueren al día infectados de COVID-19, generando el colapso de hospitales, personal sanitario agotado y extenuado, lo que ha llevado al contagio de 5400 profesionales de salud, muchos de ellos por falta de materiales de bioseguridad (9).

Ahora bien, el Ministerio de salud (MINSA) difundió los las tendencias de bioseguridad para brindar servicios referidos con salud bucodental durante el tiempo de pandemia en efecto, dichas facciones deben ser aceptadas y cumplidas por todas las instituciones, además, deben ser consideradas en todos los profesionales independientes que realicen atención bucal a la población (10). Así mismo, en Perú nunca antes del COVID-19, se ha desarrollado alguna legislación vinculada a los aspectos que hoy diariamente se norman, regulan, protocolizan y además se sancionan por su

incumplimiento (9), en este panorama el Colegio Odontológico del Perú (COP) lanzó oficialmente el protocolo de bioseguridad con la finalidad de instruir al odontólogo en la práctica profesional durante y post COVID-19 a fin de ayudar al bienestar de la población peruana (11).

Por lo que se refiere a, la calidad de las prestaciones de salud diversos estudios de investigación demuestran los problemas existentes en la atención (12) en efecto, no puede reflejarse plenamente si no se cumple con los protocolos, valores sociales y la confianza de la comunidad (13) así pues, la atención debe ser segura, al mismo tiempo efectiva e eficiente, asimismo oportuna, equitativa y enfocada en el paciente (14). El Cirujano Dentista no debe minimizar ninguna medida de autocuidado y de los pacientes en este momento de emergencia sanitaria, motivo por el que todo paciente debe considerarse de alto riesgo (15) y deben impulsar las estrategias en el abordaje clínico que conlleve a una mejora de la calidad prestacional (16).

Por lo tanto, el consultorio Dental ISADENT dentro de la categorización del Minsa se encuentra en nivel I-I (17) donde se pudo apreciar la ausencia de medidas de bioseguridad, exponiendo de tal manera al operador y paciente al contagio del COVID-19 por lo que, se planteó el problema general siguiente: ¿De qué manera el Protocolo de Bioseguridad se relaciona con la Calidad de las Prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo? y como problemas específicos: (i) ¿Cuál es la relación de la protección biológica con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo?; (ii) ¿Cuál es la relación de la protección química con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo? Y (iii) ¿Cuál es la relación de la protección física con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo?

Ahora bien, la justificación teórica de la investigación está basada en el protocolo establecido por el colegio odontológico del Perú, la teoría general de evaluación de riesgos, y cultura de seguridad respecto al paciente, de ahí

la importancia de las medidas de seguridad durante la pandemia además, de la teoría de calidad total en la que se tiene que satisfacer necesidades y expectativas del usuario; del mismo modo a nivel social se justifica con la necesidad de reflejar que con las medidas preventivas necesarias evitar posibles casos positivos de COVID-19, logrando un impacto en la calidad de los tratamientos realizados por los odontólogos; de igual manera en el nivel económico permitirá que personal odontológico y auxiliares puedan desempeñar su trabajo y los pacientes puedan acudir con seguridad a su atención; al mismo tiempo a nivel clínico se pudo observar el cumplimiento de protocolos.

Es por ello, que dicha investigación tuvo como objetivo general analizar la relación entre el protocolo de bioseguridad y la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo y como objetivos específicos: (i) Determinar la relación entre la protección física con calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo; (ii) Establecer la relación entre la protección química con calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo y (iii) Identificar la relación entre la protección biológica con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

Así mismo, en la siguiente investigación se formuló la hipótesis general siguiente: El protocolo de bioseguridad se relaciona con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo y las hipótesis específicas: (i) La protección física se relaciona con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo; (ii) La protección química se relaciona con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo y (iii) La protección biológica se relaciona con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto, a los trabajos previos a nivel internacional se tomó como base para la presente investigación de Dopeykar et al (18), donde el propósito fue medir la brecha de calidad de servicio de las percepciones y expectativas de los pacientes utilizando la herramienta SERVQUAL por lo que desarrollaron un estudio transversal y descriptivo-analítico en 385 pacientes, donde mostraron que la calidad de la asistencia sanitaria otorgada a los pacientes fue significativamente inferior a sus expectativas y las brechas de calidad fueron estadísticamente significativas en todas las dimensiones estudiadas, Además, la media más alta y más baja de las expectativas de los pacientes estaban respectivamente, relacionadas con la seguridad ( $4,71 \pm 0,35$ ) y la tangibilidad ( $4,58 \pm 0,4$ ) y la capacidad de respuesta ( $4,58 \pm 0,48$ ). Los resultados de este estudio expresan que los pacientes no reciben la atención sanitaria como ellos esperan sobre todo en lo que respecta a seguridad.

Por otra parte, según Batista et al (19), en su trabajo de investigación el objetivo fue sistematizar la producción bibliográfica sobre las recomendaciones, prácticas y cuidados adoptados en la atención odontológica en tiempos de COVID-19 y proponer un protocolo de atención odontológica, por lo que realizaron una revisión bibliográfica y solo 18 documentos fueron considerados para la muestra con los que se construyó la propuesta de protocolo de atención en unidades de salud bucal, donde estipulan el lavado riguroso de manos con abundante agua y jabón o gel de alcohol al 70%, el correcto uso del equipo de protección personal, sin duda limpieza de las áreas con hipoclorito de sodio al 0.1%. El autor enfatiza medidas de prevención para evitar el contagio de COVID-19 durante la atención odontológica.

Así mismo, como señala Barros et al (20), la finalidad de su investigación fue evaluar la calidad de la prestación bucodental en el primer nivel de atención de salud, para ello se basaron en datos ecológicos analizando 168 municipios en el cual verificaron el estado de calidad del equipo de salud a través de la observación relacionado con el servicio y el trabajo, obteniendo como

resultado que el proceso de trabajo fue menor puntuado que la dimensión de la estructura y que además existe correlación entre los ítems de urgencia estomatológica y tratamientos finalizados relacionados al trabajo del equipo de salud dental. Este resultado de Barros, evidencia que el trabajo realizado por la parte asistencial es inferior en lo que respecta a estructura del nosocomio.

Como plantea García et al (21), en su investigación la finalidad fue calcular la frecuencia en las que aparecen los accidentes en los trabajadores dentales, realizaron una investigación descriptiva, la muestra estuvo conformada por 118 profesionales y se les realizó un interrogatorio obteniendo como resultado que del personal de salud el 82.61% relataron que en reiteradas ocasiones suceden los accidentes, en odontólogos el 52.17% y técnicos el 47.83% además, los objetos más lesionantes fueron las agujas con el 64.34%. de tal manera el 17.39% alguna vez sufrieron accidente y únicamente 3 técnicos no lo tuvieron. Conuerdo con lo expuesto por García, en cuanto a los accidentes con las agujas ya que es consecuencia de lo eliminar correctamente esos objetos punzocortantes.

Teniendo en cuenta a Trezena et al (22). en su trabajo de investigación la finalidad fue describir y comparar prácticas de bioseguridad ante accidentes laborales entre profesionales dentales en una Escuela Clínica por lo que, realizaron el estudio en dos grupos profesionales de la salud odontólogos docentes y técnicos de salud Bucal, utilizaron un cuestionario para la recopilación de información en un total de 51 encuestados siendo, 36 de ellos cirujanos dentista y 15 trabajadores de salud bucal, obteniendo como resultado que los odontólogos no sufrieron ningún tipo de accidente con material biológico, la mayoría de técnicos de salud bucal no recibieron capacitación para monitorear accidentes. Como es de esperarse, generalmente los accidentes con material biológico son menos frecuentes en odontología y siempre existiendo la deficiencia en cuanto a capacitaciones.

A juicio de Diniz et al (23), la finalidad de su investigación fue verificar la conducta de los profesionales y la bioseguridad adoptada en la práctica odontológica con la aparición del COVID-19 efectuando revisión de literatura de estudios primarios y secundarios desde la aparición del virus hasta mayo el 2020 de esta manera demostraron que existe la necesidad de investigar casos sospechosos de COVID-19, priorizar la atención de urgencia y emergencia, uso de enjuague bucal antes del procedimiento e evitar la producción de aerosoles, utilización de equipo de protección personal. Es indudable la seguridad en la atención odontológica tanto para el operador y el paciente en el tiempo de COVID-19.

Como plantea Gonzáles et al (24), en su trabajo de investigación su propósito fue estimar la calidad de atención estomatológica, vinculado a la estructura, procesos y finalmente resultados, realizando un estudio prospectivo, seleccionando 200 pacientes al azar a quienes aplicaron encuesta de opinión con ello obtuvieron que el 90% recibió trato amable, el 5.5% solo algunas veces, y el 2% nunca recibió trato con amabilidad; además el 67.5% recibió información con respecto a su tratamiento mientras que, el 5% refieren que no recibieron información; finalmente el 36.5% ponderó como excelente el tiempo de espera ya que es no mayor a 20 minutos. Es frecuente observar en la parte privada la amabilidad con la que es tratado el paciente, cumplimiento de horarios en las citas.

A nivel nacional se tomará en cuenta a Ccarhuarupay et al (25), realizaron una investigación descriptiva, para tal efecto de corte transversal con total de 185 licenciados en enfermería, emplearon el cuestionario de autoevaluación sobre el acatamiento de las normas de bioseguridad obteniendo como resultado que el 50.4% tenía regular conocimiento sobre bioseguridad, mientras tanto, el 70.8% realizaban una práctica adecuada de bioseguridad; además la práctica relacionada al conocimiento regular equivale al 37.9% y mientras que, la práctica apropiada relacionada al conocimiento bueno con el 80%. El reporte de Ccarhuarupay y Cruzado permite inferir que, a pesar de no tener un alto conocimiento en bioseguridad en la práctica se puede realizar un adecuado cuidado mediante la atención.

Desde la posición de Chacón (26), en su tesis el motivo fue evaluar la calidad del servicio en una clínica odontológica especializada de Lima, siendo una investigación descriptiva, en paralelo de corte transversal, obteniendo la muestra de 291 pacientes a los que les aplicó la lista de cotejo encontrando que, el 40.7% de equipamiento e infraestructura cumplen los requisitos, el 70.1% de pacientes son puntuales en la cita, respecto al tiempo de espera el 51.2% refiere es de 0 a 5 minutos, el 36.8% señala es de 6 a 15 minutos y demás pacientes refieren esperan de 16 a 30 minutos; concluyendo que en las tres dimensiones evaluadas existe resultados favorables en la calidad de servicio. Los resultados de este estudio, expresan que existe calidad en la prestación de salud tanto en equipamiento y tiempo de espera.

Como señala Podestá (27), en su investigación el objetivo fue detectar la correlación de calidad desde el punto de vista del paciente y la cultura de seguridad sanitaria, realizaron un estudio descriptivo, transversal de tipo no experimental, siendo la muestra 124 médicos a los que realizó la entrevista en el periodo de un mes, con lo que concluyeron que respecto a la percepción de la calidad el 38,7% fue un nivel alto, el 54% un nivel medio y el 7.3% un bajo nivel; respecto a la seguridad del paciente fue adecuado el 45,2%, regular el 50.8% y un nivel inadecuado el 4%; concluyendo que prevalece relación relevante de la calidad del servicio con la cultura de seguridad del personal médico. Cabe señalar que en lo que respecta a seguridad va prevalecer el nivel medio tanto desde el punto de vista del paciente y la práctica realizada por el operador.

Como dice Infantes (28), en su investigación, realizó un estudio transversal aplicando 305 encuestas de los cuales 271 fueron pacientes y 34 acompañantes. basadas en revisión en el año 2016 obteniendo que, respecto a la satisfacción del paciente se encontró el 68,6% de fiabilidad, 72,3% en capacidad de respuesta, el 73.7% en empatía, el 73,6% en aspectos tangibles, además la rapidez en la atención de caja fue al 100%, rapidez en los exámenes de diagnóstico el 73.4% y un 77,1% se mostró muy satisfecho con la dimensión de seguridad. El reporte de Infantes muestra que los pacientes se encuentran satisfechos con la atención brindada por la clínica.

según Manrique et al (29), en su investigación el objetivo fue describir la calidad percibida por los pacientes, aplicaron la encuesta a una muestra de 216 pacientes que fueron seleccionados con un muestreo aleatorio simple, como resultado obtuvo que, respecto al tiempo de espera el 74,8% de pacientes lo percibe como regular, el 15,3% de usuarios como malo, el 5% muy malo, el 4,3% bueno y el 0,6% muy bueno; concluyendo que, los pacientes el 4.90% tiene una percepción positiva sobre el servicio de atención dental, el 74,80% tiene una percepción neutral y por lo contrario el 20.30% tiene una percepción negativa. Cabe señalar que a pesar de tener establecidas los horarios en las citas si un solo paciente no llego a tiempo va generar inconvenientes para las siguientes citas.

Como dice Meza (30), en sus tesis realizó un estudio descriptivo correlacional, su muestra estaba conformada por 38 colaboradores y su instrumento fue el cuestionario, obteniendo como resultado que el 55,3% del personal de salud usa barreras de bioseguridad y el 36,8% en la categoría de regular usa medios de eliminación para el material contaminado; además el 73,7% de personal odontólogo tiene nivel alto sobre el conocimiento de bioseguridad y 26,3% tiene un nivel medio; en cuanto al uso de medidas de bioseguridad el 57,9% tiene categoría regular y el 42,1% de cirujanos dentistas se encuentra en la categoría bueno. Es indudable sobre el conocimiento del cirujano dentista sobre bioseguridad, el principal problema es que no se aplica mediante la atención al paciente.

A nivel local se tomará en cuenta a Coz (31), en su tesis la intención fue determinar la recurrencia del uso del servicio de odontología en relación a la calidad de atención, realizó una investigación descriptiva de corte transversal con un tipo de muestreo probabilístico obteniendo como muestra 78 pacientes que llenaron el cuestionario siendo la mayoría varones y además encontró un alto porcentaje de satisfacción en relación a la dimensión de calidad, siendo el 64,1% acuden al consultorio por la buena atención del profesional, el 12,8% por falta de otro sistema de salud, el 18% por economía y 5.1 % por ser la única posibilidad de tratamiento. La atención de calidad brindada por el

profesional es la que hace que los pacientes acudan con mayor frecuencia al consultorio.

Citando a Madrid (32), en sus tesis, realizó un estudio tipo descriptivo, al mismo tiempo correlacional de enfoque cuantitativo, empleó un cuestionario que constaba de 20 preguntas con el que obtuvo como resultado, que el 87.63% de odontólogos tienen conocimiento bueno de las medidas de bioseguridad y el 9.28% tiene un regular conocimiento; de tal manera, el 96,91% de los estomatólogos cumplen con las medidas de bioseguridad diarias y el 3.09% no aplica las medidas; cumplen con su aplicación en la práctica diaria. En esta investigación se puede inferir que los odontólogos al tener conocimiento sobre bioseguridad la aplican en la práctica estomatológica.

Tomando en cuenta a Pinella (33), en su investigación realizada su objetivo fue elaborar un programa para acrecentar la atención odontológica, evaluaron a 3 cirujanos dentistas y 70 pacientes que acudían al nosocomio empleando dos encuestas, obteniendo como resultado que, respecto al desempeño del profesional el 66,7 % de pacientes refieren que no están capacitados los odontólogos para desempeñar en la consulta; el 33,3% señalan que el estomatólogo es impuntual en la consulta; el 66,7% se inclinó que no existe confianza en la atención.

Después de, haber descrito las investigaciones relacionados al tema, lo que se describe a continuación son las teorías, por lo que se refiere a, la variable de protocolo de bioseguridad se respaldan mediante la teoría general de la evaluación de riesgos de la directiva marco, en la que, desde el año 1989 se transformó en una importante deber donde, las instituciones están obligadas con la salud y seguridad de sus colaboradores por lo que, deben evaluar los riesgos de los equipos de trabajo, sustancias químicas y el ambiente de trabajo con ello, adoptar medidas preventivas apropiadas según la magnitud de los riesgos y cantidad de colaboradores que están expuestos (34).

Así pues, el protocolo de bioseguridad para el odontólogo durante y posterior a la pandemia COVID-19, donde el colegio odontológico del Perú debido al

riesgo de infección extrema las medidas de bioseguridad en la práctica estomatológica donde el operador y auxiliar deben cumplir con el lavado de manos, utilizar correctamente el equipo de protección; además, el Consultorio debe estar adecuado respetando el distanciamiento mínimo de 2 metros, mantener limpia el área en general y desinfectadas las superficies como manijas de puertas sillón dental, extremar la medida de esterilización y almacenamiento del instrumental y material odontológico y desechar correctamente los residuos sólidos (35).

Con respecto a, la teoría de seguridad del paciente (SP), la OMS desde el año 2009 amplía mejoras en la SP, fundamentada en la línea de pensamiento concerniente a la teoría del error Reason y cultura de SP siendo de tal manera, un componente esencial para evitar las lesiones al paciente provocadas por la parte asistencial en cualquier momento de la actividad clínica, en concreto se asume el fallo como origen de los accidentes, por lo tanto, es impredecible reconocer y aprender del error cometido por el operador y mediante cursos de formación, premiar las buenas prácticas, fomentar la comunicación y cooperación de colaboradores para poder lograr las posibles mejoras en la institución sanitaria en beneficio de la seguridad del paciente (36).

A continuación, para la variable calidad de las prestaciones de salud se respalda mediante la teoría de calidad total que es una estrategia de gestión de la organización (37) en la que, Deming se basa en 14 principios (38) que está enfocado hacia el cliente, y no solo se refiere al servicio sino también en la mejora continua que la institución debe perseguir la satisfacción del usuario y colaboradores (39), mediante herramientas de autoevaluación para el aumento de la calidad el servicio (40) donde, cada colaborador cual sea el puesto de trabajo que ocupe se sienta comprometido con los objetivos de la organización (41).

En relación a, la teoría de gestión de la calidad está basada en 8 principios como es el enfoque al cliente, la participación del colaborador, liderazgo, estar enfocados en procesos, en hechos para la toma de decisiones, en el sistema para la gestión, la mejora continua de la organización y relaciones

beneficiosas con los proveedores, siendo imprescindible para la organización que todos los colaboradores sean conocedores, estén preparados y comprometidos con la generación de valor de tal manera, la institución mejora su técnica para generar valor a través de trabajadores para el alcanzar la satisfacción del público (42).

Sin embargo, la teoría Z desarrollado por William Ouchi en el año 1980, basada en el principio de confianza, relaciones humanas con sutileza y estrechas relaciones sociales, de esta manera, el colaborador se integra en la institución de manera satisfecha generando más productividad y además tendrá motivación y se esforzará al máximo en el puesto que trabajo que ocupe con la finalidad de alcanzar con las metas de la empresa, identificando que la institución no desliga su naturaleza de humanidad a los colaboradores, y que dicha humanización de índole de trabajo incrementa la productividad de la institución, así mismo la autoestima y sistema de empleo de por vida de los empleados (43).

El siguiente punto es, el marco conceptual donde se define a la bioseguridad como la agrupación de medidas preventivas dedicadas al control de accidentes originados por agentes biológicos, físicos o químicos (44). En odontología los tratamientos son invasivos y de alto riesgo para el operador y pacientes, por lo que es prioridad tomar actitudes responsables originar cambios de conducta y acertadas decisiones en el minucioso desarrollo de las actividades realizadas en el ámbito profesional (45), de manera que, debido al COVID-19 se implementaron protocolos de bioseguridad ya que, en el marco odontológico el peligro de contagio es muy alto porque para realizar el tratamiento la distancia es menor a un metro y además por los aerosoles producidos por la pieza de mano (46).

Por consiguiente, los profesionales odontólogos debido al riesgo de infección cruzada entre operador y paciente requieren con urgencia protocolos de control de infecciones efectivos y estrictos, ya que al momento de atender emergencias dentales se deben tomar en cuenta las medidas necesarias para su propia protección, y la de los usuarios externos, como es el aislamiento

relativo con dique de goma evitando que las secreciones de saliva o sangre se aerosolicen a los alrededores, porque algunos individuos son asintomáticos como tal es vital evitar la propagación y transmisión del virus durante la práctica estomatológica (47).

Así pues, la protección biológica son aquellas medidas para la prevención de infecciones provocadas por bacterias, hongos y virus (48) que si no toma en cuenta la sangre o los fluidos corporales al tener contacto con piel o mucosas pueden dar lugar a posibles enfermedades (49) por lo que, se recomienda lavarse las manos antes del contacto con el paciente y después de culminar el procedimiento de la atención al usuario, el tiempo recomendado es de 20 a 30 segundos (50), utilizar adecuadamente la indumentaria de protección individual al momento de colocarse y también para retirarlo, realizar adecuada eliminación de residuos biomédicos, desinfección y esterilización del instrumental utilizado durante la consulta y procedimientos odontológicos (51).

En lo que respecta al equipo de protección personal, es la indumentaria destinada a proteger al operador cuidando su salud (52) y esta se compone de guantes, mascarilla, protección facial, protector ocular, protector de cabello, ropa protectora y protector de calzado (53); por otro lado, los residuos biomédicos son los que se producen durante el diagnóstico y tratamiento generando gran cantidad de desechos, como objetos punzocortantes tales como el bisturí y agujas dentales para la aplicación de anestesia (48), látex como guantes, dique de goma, gasas, dientes extraídos, algodón y demás materiales contaminados con fluidos corporales (51) (54).

Acercas de la desinfección, es la destrucción de microorganismos por medios de agentes químicos (55) la limpieza se debe realizar a manijas de puertas, sillón dental, sillas, mesas con alcohol al 70% o amonio cuaternario después de cada tratamiento (56); por el contrario la esterilización es la eliminación de bacterias, virus, hongos y esporas resistentes (57) para ello se debe lavar el material empleado en la atención odontológica, empacar correctamente el instrumental, usar autoclave para la esterilización con el tiempo recomendado y almacenar el material en una zona limpia y adecuada (35).

Acerca de la protección química, es el medio por el que se evita la posibilidad que el operador sufra algún daño por la exposición a agentes químicos ya sea por inhalación o por vía dérmica, en las que se puede obtener eczema alérgico o dermatitis por látex, hipoclorito de sodio, metales, motivo por el cual es indispensable utilizar guantes y mascarilla (58) y la protección física son todos los mecanismos para reducir todo estado agresivo que tiene lugar en el medio ambiente, dentro de ellos están las radiaciones ionizantes, iluminación, ventilación y ruido, en tanto es sumamente importante en la toma de radiografías utilizar delantal plomado y uso de lentes para la protección de la lámpara de luz halógena (51).

Otro punto es la calidad de las prestaciones de salud, que es definida como la agrupación de servicios valorados y rehabilitados para lograr una atención excelente, tomando en cuenta al paciente y el servicio que es brindado por el médico para la obtención del mejor resultado con el mínimo riesgo posible (59) lo cual implica, la tangibilidad que es todo aquello que se puede ver como las instalaciones de la institución relacionado al aspecto, comodidad, higiene además de la accesibilidad englobando la ubicación, el estacionamiento y medios de pago, finalmente la apariencia de los empleados (60).

En relación con la fiabilidad, es la prestación del servicio prometido de modo adecuado y estable en el tiempo, además mide la capacidad de la organización para cumplir con lo requerido y hacerlo sin error alguno (61); en cambio, la capacidad de respuesta es la disposición de atender a las necesidades del usuario y de otorgar un servicio pronto y oportuno (62); ahora bien, la seguridad se define como la sabiduría del servicio brindado, además de la cortesía de los colaboradores y su habilidad para difundir confianza al paciente y la empatía es la aptitud de entender y percibir los requerimientos, por medio de identificación de los mismos además de la atención personalizada a los usuarios, tratando con dignidad e intentar comprender el momento por el que están pasando (63).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo básica, porque solo se incrementó el conocimiento científico y no se contrastó con ningún aspecto práctico (64); Pues el diseño correspondió al enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo y correlacional causal; fue cuantitativo ya que implica utilizar herramientas informáticas para la obtención de resultados, por consiguiente, correlacional causal, puesto que buscó relacionar las variables así mismo, no experimental-transversal puesto que no se manipuló las variables y se desarrolló en un momento específico de tiempo (65). De tal manera el esquema es el siguiente:

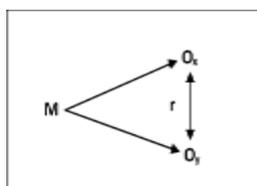


Figura 1 Diseño de la investigación.

Dónde: M = Muestra conformada por pacientes y odontólogos del Consultorio ISADENT, O= la observación en cada variable; x = Protocolo de bioseguridad; y = Calidad de las Prestaciones de salud y r = coeficiente de correlación.

#### 3.2 Variables y operacionalización

Respecto a las variables de estudio se tiene como: variable 1 al protocolo de bioseguridad y como variable 2 a calidad de las prestaciones de salud, de tal manera, al operacionalizar las variables la definición conceptual de protocolo de bioseguridad es el conjunto de normas para proteger al personal de salud frente a riesgos biológicos, químicos y físicos a los que están expuestos en el desempeño de sus funciones, también a sus pacientes y medio ambiente (66); y a la calidad de las prestaciones de salud se define como la situación deseable de la atención de salud que se alcanza por la presencia de ciertas características o cualidades en la atención técnica, humana y entorno por el cumplimiento de documentos normativos legales (67).

En cuanto a la definición operacional de protocolo de bioseguridad, Es la información que tiene el paciente sobre la bioseguridad en el consultorio, para lo cual se aplicó un cuestionario, así de esa manera poder conocer la aplicación de este protocolo para seguridad tanto del operador y paciente; por lo que se refiere a, calidad de las prestaciones de salud para la medición de la variable se aplicara un cuestionario basado en el modelo SERQVUAL.

### **3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

La población (68), del presente trabajo estuvo constituida por 168 pacientes que acuden al Consultorio Dental ISADENT, en cuanto a criterios de inclusión, se consideró a: (i) pacientes mayores de 18 años; (ii) pacientes de género masculino y femenino (iii); pacientes que acepten pertenecer al proyecto de investigación. A su vez, los de exclusión son: (i) Pacientes menores de 18 años; (ii) pacientes que se nieguen a pertenecer al estudio; y (iii) pacientes que presenten alguna alteración mental.

En lo que respecta a la muestra, fue de tipo probabilístico mediante la fórmula donde n: representa el tamaño de la muestra, Z: equivale al nivel de confianza de 1.96, p: es la variabilidad positiva con valor 0.5, q: corresponde a la variabilidad negativa con valor 0.5, e: precisión o el error con valor de 0.5 y N: tamaño de la población igual a 168 pacientes, obteniendo como resultado a 117 pacientes que fueron la muestra de esta investigación; en lo que se refiere al muestreo, fue probabilístico- aleatorio simple (65), pues los pacientes tienen la misma probabilidad de ser elegidos: siendo la unidad de análisis personas, pacientes que asisten al consultorio dental ISADENT.

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

En la investigación para la recopilación de datos la técnica constó en encuesta y el instrumento fue el cuestionario (64), aplicada a los pacientes, el mismo sirvió para poder identificar la relación entre las dos variables. En lo que respecta a la variable 1 estuvo estructurado considerando tres dimensiones, la primera contenía 15 preguntas, la segunda fueron dos preguntas y la tercera cuatro; en la variable 2 se consideró cinco dimensiones, la primera constaba

de cuatro preguntas, la segunda cinco, la tercera cuatro, la cuarta contenía cuatro y la quinta cinco preguntas, ambas con opción de una sola respuesta correcta; para medir las variables se ha considerado la escala de valoración de Likert con 5 valoraciones, donde: 1=Nunca, 2=Raramente, 3=Ocasionalmente, 4= Frecuentemente, y 5=Muy frecuentemente. Así mismo, para criterios de calidad y confiabilidad (65), la validez de ambos instrumentos fue a juicio de tres expertos mediante un instrumento de evaluación y como criterio confiable se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

**Tabla 1** Validación de expertos variable: Protocolo de bioseguridad

Nº	Expertos	Especialidad	Valoración	Índice
1	Mg. Luis Roger Rubén Zapatel Arriaga	Metodólogo	21/21	1.0
2	Mg. C.D. Julio Cesar Romero Gamboa.	Odontólogo	21/21	1.0
3	Mg. C.D. Alberto Eduardo Roque Esquivel.	Odontólogo	21/21	1.0
			TOTAL	1.0

Nota: Fichas de validación de expertos.

**Tabla 2** Validación de expertos variable: Calidad de las prestaciones de Salud

Nº	Expertos	Especialidad	Valoración	Índice
1	Mg. Luis Roger Rubén Zapatel Arriaga	Metodólogo	22/22	1.0
2	Mg. C.D. Julio Cesar Romero Gamboa.	Odontólogo	22/22	1.0
3	Mg. C.D. Alberto Eduardo Roque Esquivel.	Odontólogo	22/22	1.0
			TOTAL	1.0

Nota: Fichas de validación de expertos

En el anexo N° 09, en la tabla 17 las tablas de confiabilidad donde el Alfa de Cronbach aplicada a la muestra que fue de 0.71484721 para la variable 1 y de 0.6201645 para la variable 2, considerada por George y Mallery (69) como “aceptable” para la variable 1 y “cuestionable” para la variable 2.

### 3.5 Procedimientos.

La investigación sigue un procedimiento bien definido desde el inicio hasta el final, y se detalla de la siguiente manera: (i) se logró identificar la realidad problemática, la cual se decidió investigar; (ii) a partir de ello se definieron las variables relacionadas al enfoque de investigación de la escuela de posgrado; (iii) se realizó el marco teórico fundamentada en antecedentes, teorías y marco conceptual; (iv) se planteó la metodología a implementarse durante el desarrollo de la investigación; (v) se solicitó la autorización al propietario del

Consultorio Dental para el recojo de información; (vi) se tabularon los datos en SPSS 26; (vii) se representaron los resultados mediante figuras y tablas que posteriormente fueron interpretadas, (viii) finalmente, se realizó la discusión y conclusiones.

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

Para el análisis de los datos en la investigación fue: (i) método descriptivo porque se analizó los datos encontrados en cada variable; (ii) método estadístico motivo por el cual las hipótesis fueron analizadas y procesados mediante pruebas estadísticas empleando el software SPSS-26; (iii) método inductivo, porque mediante la aplicación de método y análisis se logró inferir los resultados adquiridos de las muestras de la población (65).

### **3.7 Aspectos éticos**

A nivel mundial, la ética tiene bastante importancia en la realización de trabajos de investigación, esto, ha motivado que haya diferentes opiniones y controversias algunos se acercan al dominio de la ciencia con ciertas técnicas (70), y otros se basan en ciertos paradigmas (71). Mientras tanto a nivel nacional, la investigación científica ha producido que las instituciones formen sus Comités de Ética, con la finalidad de salvaguardar la dignidad y los derechos de la identidad que tiene el individuo que apoya la investigación (72).

Para este estudio, se eligió a los aspectos éticos, fundamentados en los principios éticos, según Belmont (73), como son: (i) El respeto por las personas, preservando su dignidad, y otorgándoles un trato especial; (ii) Así mismo, darle la condición de independientes, para que su juicio crítico sea el sustento de su propia decisión, aun cuando sea diferente a la de los demás; (iii) La beneficencia, en la medida que garantiza su protección integral, como acto prioritario, antes que la satisfacción del investigador en búsqueda de información; (iv) La justicia, debido a que, es parecido a equilibrio, por ello, cada individuo debe ser tratada con equidad y sin discriminación de rasgo social, económico o étnico. De tal manera, la información es tratada con total anonimato, en el compromiso de proteger su identidad.

#### IV. RESULTADOS

Respecto del objetivo general: Analizar la relación entre el protocolo de bioseguridad y la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

**Tabla 3** Correlación entre protocolo de bioseguridad y la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo

Variables		Protocolo de bioseguridad	Calidad de las prestaciones de salud
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,838
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	117	117
	Coeficiente de correlación	0,838	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	117	117

Nota: Elaboración propia, tomada del SPSS.

Contrastación de las hipótesis:

H<sub>1</sub>: El protocolo de bioseguridad sí se relaciona con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo

H<sub>0</sub>: El protocolo de bioseguridad no se relaciona con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

Interpretación: Dado que,  $p < 0,05$  (significancia bilateral = 0,000) indica que existe correlación entre el protocolo de bioseguridad y la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo, es así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo que se afirma que el protocolo de bioseguridad se relaciona con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19.

**Tabla 4** Análisis del protocolo de bioseguridad durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	% válido	% Acumulado
Deficiente	13	11,1	11,1	11,1
Regular	81	69,2	69,2	80,3
Aceptable	23	19,7	19,7	100,0
Total	117	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia, tomada del SPSS.

De acuerdo a la tabla 4, se ha analizado el protocolo de bioseguridad durante el COVID – 19, siendo regular para el 69,2%; aceptable para el 19,7% y deficiente para el 11,1%.

**Tabla 5** Análisis de la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	% válido	% Acumulado
Deficiente	17	14,5	14,5	14,5
Regular	54	46,2	46,2	60,7
Aceptable	46	39,3	39,3	100,0
Total	117	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia, tomada del SPSS.

De acuerdo a la tabla 5, se ha analizado la calidad de las prestaciones durante el COVID – 19, siendo deficiente para el 14,5%; aceptable para el 46,2% y deficiente para el 39,3%.

**Tabla 6** Cruce de los resultados entre las variables entre el Protocolo de Bioseguridad y la Calidad de las Prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

Categorías		Calidad de las prestaciones de salud						Total	
		Deficiente (29-51)		Regular (52-80)		Buena (81-110)		Cant.	%
		Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%		
Protocolo de Bioseguridad	Deficiente (15-35)	13	11,1	0	0,00	0	0,00	13	11,1
	Regular (36-55)	4	3,4	53	45,3	24	20,5	81	69,2
	Aceptable (56-75)	0	0,00	1	0,9	22	18,8	23	19,7
Total		17	14,5	54	46,2	46	39,3	117	100,0

Nota: Elaboración propia, tomada del SPSS.

En la tabla 6, se observa que el 11,1% indican que el protocolo de bioseguridad es deficiente al mismo tiempo que es deficiente la calidad de prestaciones de salud; 45,3% indican que el protocolo de bioseguridad es regular de igual manera que la calidad de las prestaciones de salud es regular; así mismo 18,8% indican que el protocolo de bioseguridad es aceptable e indican que la calidad de las prestaciones de salud es buena.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la protección biológica con calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio dental ISADENT, Chiclayo.

**Tabla 7** Identificación del nivel de protección biológica durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	% válido	% Acumulado
Deficiente	12	10,3	10,3	10,3
Regular	84	71,8	71,8	82,1
Aceptable	21	17,9	17,9	100,0
Total	117	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia, tomada del SPSS.

De acuerdo a la tabla 7, se ha identificado el nivel de protección biológica durante el COVID – 19, siendo regular para el 71,8% aceptable para el 17,9% y deficiente para el 10,3%.

**Tabla 8** Correlación entre la protección biológica con calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo

Variables		Protección biológica	Calidad de las prestaciones de salud
Rho de Spearman	Protección biológica	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	117
	Calidad de las prestaciones de salud	Coefficiente de correlación	0,833
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	117

Nota: Elaboración propia, tomada del SPSS.

Contrastación de las hipótesis:

H<sub>1</sub>: La protección biológica sí se relaciona con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

H<sub>0</sub>: La protección biológica no se relaciona con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

Interpretación: Dado que  $p < 0,05$  (significancia bilateral = 0,000) indica que existe correlación entre la dimensión protección biológica y la variable calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19, es así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la protección química con calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio dental ISADENT, Chiclayo.

**Tabla 9** Establecimiento del nivel de protección química durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	% válido	% Acumulado
Deficiente	14	12,0	12,0	12,0
Regular	74	63,2	63,2	75,2
Aceptable	29	24,8	24,8	100,0
Total	117	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia, tomada del SPSS.

De acuerdo a la tabla 9, se ha establecido el nivel de protección química durante el COVID – 19, siendo regular para el 63,2%; aceptable para el 24,8% y deficiente para el 12,0%.

**Tabla 10** Correlación entre la protección química con calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

Variables		Protección química	Calidad de las prestaciones de salud
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,559
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	117	117
	Coeficiente de correlación	0,559	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	117	117

Nota: Elaboración propia, tomada del SPSS.

Contrastación de las hipótesis:

H<sub>1</sub>: La protección química sí se relaciona con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

H<sub>0</sub>: La protección química no se relaciona con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

Interpretación: Dado que  $p < 0,05$  (significancia bilateral = 0,000) indica que existe correlación entre la dimensión protección física y la variable calidad de las prestaciones de salud durante el COVID – 19, es así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la protección física con calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio dental ISADENT, Chiclayo.

**Tabla 11** Determinación de la protección física durante el COVID-19 en el Consultorio dental ISADENT Chiclayo.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	% válido	% Acumulado
Deficiente	12	10,3	10,3	10,3
Regular	84	71,8	71,8	82,1
Aceptable	21	17,9	17,9	100,0
Total	117	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia, tomada del SPSS.

De acuerdo a la tabla 11, se ha determinado el nivel de protección física durante el COVID – 19, siendo regular para el 71,8%; aceptable para el 17,9% y deficiente para el 10,3%.

**Tabla 12** Correlación entre la protección física con calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio dental ISADENT, Chiclayo.

Variables		Protección física	Calidad de las prestaciones de salud
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,625
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	117	117
	Coeficiente de correlación	0,625	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	117	117

Nota: Elaboración propia, tomada del SPSS.

Contrastación de las hipótesis:

H<sub>1</sub>: La protección física sí se relaciona con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

H<sub>0</sub>: La protección física no se relaciona con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

Interpretación: Dado que  $p < 0,05$  (significancia bilateral = 0,000) existe correlación entre la dimensión protección física y la variable calidad de las prestaciones de salud durante el COVID – 19, de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## V. DISCUSIÓN

Discusión sobre objetivo general: Analizar la relación entre el protocolo de bioseguridad y la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

Al realizar el análisis del protocolo de bioseguridad en el Consultorio Dental ISADENT, se observó que para el 69.2% de los encuestados es regular la bioseguridad en el Consultorio, para el 19.7% es aceptable y para el 11.1% es deficiente la bioseguridad; de igual manera para la calidad de las prestaciones de salud para el 14,5% de los encuestados es eficiente, para el 46.2% es aceptable la calidad de atención y para el 39.3% es deficiente; al realizar el cruce de las dos variables se observa que el 45,3% de los encuestados indican como regular al protocolo de bioseguridad, el 18,8% aceptable y el 11,1% como deficiente. Para el análisis de correlación se observa que si existe relación entre la variable 1: protocolo de bioseguridad y variable 2: Calidad de las prestaciones de salud; resultado que es corroborado con la prueba estadística con valor de  $p < 0,05$  (significancia bilateral = 0,000), motivo por el que afirma que la variable protocolo de bioseguridad si se relaciona significativamente con la variable calidad de las prestaciones de salud. Este estudio es similar al de Batista et al (19) donde propone un protocolo de atención durante la pandemia con el fin del cuidado del profesional y del paciente; por lo contrario; Trezena et al (22) en su investigación concluye que los trabajadores estomatólogos no sufrieron ningún tipo de accidente con material biológico; sin embargo, Podestá (27) señala que la seguridad del paciente es adecuado el 45,2% y para el 50.8% de los encuestados es regular, concluyendo que existe relación relevante en cuanto a calidad con cultura de seguridad del personal médico. En lo que respecta a calidad de las prestaciones de salud estudios como el de Infantes (28), donde señala que existe mayor porcentaje en empatía del 73,6%; Tomando a Pinella (34), donde señala que el 66.7% de los profesionales no existe confianza mediante la atención, mientras el 33,3% existe impuntualidad para las consultas; por el contrario, Postigo (32), señala que existe conformidad con el 82.05% en el horario y el 85.38% demostró satisfacción

en cuanto a la seguridad del entorno. Así mismo la teoría de gestión de calidad que está basada en 8 principios todas ellas para la mejora continua y generar valor a través de los trabajadores de tal manera alcanzar la satisfacción del público; de igual manera la teoría Z de William Ouchi (44), se basa en el principio de la confianza, y es así que el colaborador estando motivado, se esfuerza en hacer bien su labor generando así más productividad para la institución donde desempeñan su labor profesional; así también la teoría de Deming (14) enfocada hacia el cliente, en lograr la satisfacción de los usuarios utilizando herramientas para aumentar la calidad del servicio.

Discusión sobre objetivo específico 1: Determinar la relación entre la protección física con calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio dental ISADENT, Chiclayo.

Los resultados obtenidos de acuerdo a la dimensión 1, protección biológica indican que: (i) El personal que lo atiende se lava las manos antes de realizar algún procedimiento, donde el 2.56% nunca lo ha realizado, el 21.37% raramente, el 21.37% ocasionalmente, el 32.48% frecuentemente y el 22.22% muy frecuentemente; (ii) El personal que lo atiende se lava las manos después de realizar algún procedimiento, donde el 3.42% nunca lo ha realizado, el 17.95% raramente, el 18.80% ocasionalmente el 33.33% frecuentemente y el 26.50% muy frecuentemente; (iii) El personal que lo atiende utiliza protector facial, el 3.42% nunca usa, el 11.11% usa raramente, el 21.37% ocasionalmente, el 32.48% frecuentemente y el 31.62% muy frecuentemente usa el protector facial; (iv) El personal que lo atiende utiliza protector de calzado, el 100% nunca utilizó protector de calzado, a pesar de ser fundamental en este tiempo de pandemia; (v) El personal que lo atiende utiliza protector de cabello, el 24.79% raramente ha utilizado, el 12.82% usa ocasionalmente, el 47.86% frecuentemente y el 14.53% muy frecuentemente utiliza el cubre calzado indicado en este tiempo de pandemia; (vi) El personal que lo atiende utiliza mameluco, el 8.55% nunca utilizaba, el 25.64% raramente, el 25.64% ocasionalmente, el 29.91% frecuentemente, el 10.26% muy frecuentemente; (vii) El personal que lo atiende utiliza protector ocular, el 17.95% nunca utilizaba, el 44.44% raramente, el 33.33% ocasionalmente, el

4.27% frecuentemente; (viii) El personal que lo atiende desinfecta el equipo odontológico, el 17.95% nunca ha desinfectado, el 47.01% raramente, el 33.33% ocasionalmente, el 1.71% frecuentemente, sabiendo que la desinfección es de vital importancia para prevenir contagios de COVID-19; (ix) El personal que lo atiende le realiza enjuague bucal antes de la atención odontológica, el 100% nunca lo ha realizado, en este resultado se evidencia claramente la falta de utilización de enjuagues como el peróxido de hidrógeno al 1 %, ya que el COVID-19 es vulnerable a la oxidación; (x) El personal que lo atiende esteriliza el instrumental, el 5.98% no esterilizaba el material, el 28.21% raramente, el 23.08% ocasionalmente, el 23.08% frecuentemente y el 19.66% muy frecuentemente; (xi) El personal que lo atiende realiza el empaque de material a esterilizar, el 11.11% nunca realizó el empaque, el 31.62% raramente, el 30.77% ocasionalmente, el 15.38% frecuentemente y el 11.11% muy frecuentemente; (xii) El personal que lo atiende desecha el material punzocortante en un recipiente adecuado, el 3.42% nunca lo ha hecho, el 10.26% raramente, el 31.62% lo realizaba ocasionalmente, el 33.33% frecuentemente y el 21.37% muy frecuentemente; (xiii) El personal que lo atiende desecha el material contaminado en un recipiente adecuado, el 1.71% raramente lo ha hecho, el 12.82% ocasionalmente, el 51.28% frecuentemente y el 34.19% muy frecuentemente; (xiv) El personal que lo atiende usa cánula de succión, el 1.71% nunca lo ha usado, el 6.84% raramente, el 7.69% ocasionalmente, el 64.10% frecuentemente y el 19.66% muy frecuentemente, esto indica que de cierta manera están previendo que el paciente este en contacto con la escupidera; (xv) El personal que lo atiende evita el uso de la escupidera, el 95.73% nunca dejó de usarlo y el 4.27% raramente, exponiendo al paciente se pueda contagiar al momento de estar en contacto con parte del sillón dental. En cuanto a la contrastación de la hipótesis, se tiene que el nivel de significancia bilateral es 0,000 es decir, que si existe relación significativa entre la dimensión protección biológica y la variable calidad de las prestaciones de salud; concluyendo que la protección biológica si se relaciona con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el consultorio dental ISADENT. Sin embargo, citando a Ccarhuarupay et al. (23), en su investigación obtuvieron que el 50.4% tenía

regular conocimiento sobre bioseguridad y el 70.8% realizaban una práctica adecuada de bioseguridad. A Su vez, Meza (30), en su tesis obtuvo que el 55,3% usa barreras de bioseguridad, el 36,8% usa medios de eliminación, además el 73,7% obtuvo alto conocimiento sobre bioseguridad, el 26.3% nivel medio. Por lo contrario, teniendo en cuenta a Trezena (22), en su investigación de los 36 cirujanos dentistas encuetados ninguno de ellos sufrió algún tipo de accidente con material biológico ya que es menos frecuente en la práctica odontológica. Así mismo en el protocolo de bioseguridad del COP (36), extrema las medidas de bioseguridad durante el tiempo de pandemia, como el lavado de manos por un tiempo mínimo de 20 segundos, uso de equipo de protección personal, el distanciamiento respectivo por lo tanto se debe adecuar los espacios del Consultorio Dental, desinfección de los materiales a utilizar y de los ambientes, esterilización correcta de instrumental y eliminación de residuos.

Discusión del objetivo específico 2: Establecer la relación entre la protección química con calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio dental ISADENT, Chiclayo.

Los resultados obtenidos de acuerdo a la dimensión 2: protección química indican que: (i) El personal que lo atiende utiliza guantes para manipular materiales, donde el 49.57% nunca ha utilizado sabiendo que en odontología las sustancias pueden ser potencialmente irritantes y con ello producirnos alguna alergia, el 43.59% raramente usa guantes, el 5.13% ocasionalmente lo realiza, el 0.00% frecuentemente y 1.71% muy frecuentemente; (ii) El personal que lo atiende utiliza mascarilla para manipular materiales, el 9.40% nunca ha utilizado mascarilla, el 44.44% lo ha hecho raramente, el 39.32% ocasionalmente, el 5.98% frecuentemente y solo el 0.85% lo ha realizado muy frecuentemente. En función la contrastación de la hipótesis, se tiene que el nivel de significancia es 0,000, si existe relación significativa entre la dimensión protección química y la variable calidad de las prestaciones de salud, concluyendo que la protección química se relaciona con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo. Sin embargo, citando a Ccarhuarupay et al (25), el 70.8%

realizaban una práctica adecuada de bioseguridad pese a tener un conocimiento regular del 50.4%; al igual que, Meza (30), señala que el 55.3% usa medios de protección, en tanto existe buen porcentaje de profesionales de salud que no lo hacen. Por lo contrario, Madrid (33) afirma que el 96.91% de los cirujanos dentistas cumplen con las medidas de bioseguridad diarias durante la atención odontológica, y solamente el 3.09% no aplican medidas de bioseguridad. Al igual que Infantes (28) en su investigación el 77,1% de los pacientes encuestados se mostraron muy satisfechos con la dimensión de seguridad brindada en el Consultorio Dental que fueron atendidos. Así mismo la teoría general de riesgos (35), señala que las instituciones están obligadas con la salud y seguridad durante el tiempo de trabajo, en los que abarca el cuidado con las sustancias químicas, equipos que se utilizan durante la atención y con ello, se tiene que tomar medidas apropiadas para la prevención de accidentes durante el desarrollo de la atención tanto para el operador en este caso odontólogos, pacientes y los acompañantes.

Discusión sobre el objetivo 3: Identificar la relación entre la protección física con calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio dental ISADENT, Chiclayo.

Los resultados obtenidos de acuerdo a la dimensión 3, protección física indican que: (i) El personal que lo atiende utiliza la luz del sillón dental cuando es necesario, donde el 0.85% nunca utiliza únicamente cuando es necesario porque muchas veces innecesariamente se deja prendido la luz del sillón dental sin haber la necesidad e inclusive afecta al paciente, el 5.13% raramente lo usa únicamente cuando es necesario, el 9.40% lo hace ocasionalmente, el 49.57% lo utiliza frecuentemente y el 35.04% muy frecuentemente; (ii) El personal que lo atiende trabaja con las ventanas abiertas, donde el 100% nunca ha trabajado con ventanas abiertas, motivo principal porque el local no cuenta con ventanas, además tiene un espacio pequeño y es poco probable cumplir con el protocolo establecido por el Colegio odontológico del Perú; (iii) El personal que lo atiende utiliza lentes de protección ultravioleta, donde el resultado representa que el 100% nunca usa lentes de protección UV, tanto para el operador y mucho menos se lo brindan

al paciente, exponiéndose ya que la luz halógena tiene tanto de intensidad que puede dañar la retina del ojo; (iv) El personal que lo atiende utiliza delantal plomado para la toma de radiografía, igualmente que el ítem anterior el 100% nunca ha usado delantal, es más la toma la hacen en el mismo consultorio exponiendo a la radiación a demás personas que se encuentran dentro de ella, con el tiempo existe la posibilidad de tener algunas complicaciones producto de las constantes radiaciones. En función a la contrastación de la hipótesis, se tiene que el nivel de significancia es 0,000, si existe relación significativa entre la dimensión protección física y la variable calidad de las prestaciones de salud, concluyendo que la protección física se relaciona con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo. Sin embargo, García et al (22) en su investigación menciona que en odontólogos el 52.17% suceden los accidentes en reiteradas ocasiones; por otra parte, Batista et al (19) en su investigación propone un protocolo de atención donde se estipula el correcto uso de equipo de protección personal para evitar el contagio de COVID-19 durante la atención al paciente; por otra parte Dopeykar et al (18) en la investigación realizada mostraron que la calidad de la asistencia sanitaria otorgada a los usuarios fue inferior a sus expectativas relacionadas con la seguridad ( $4,71 \pm 0,35$ ) y la tangibilidad ( $4,58 \pm 0,4$ ) y la capacidad de respuesta ( $4,58 \pm 0,48$ ). Así mismo la teoría de seguridad del paciente de la OMS (37), donde explica que es fundamental evitar lesiones provocadas por la parte asistencial en cualquier momento de la atención odontológica.

## VI. CONCLUSIONES

Conclusión general:

En el análisis de la relación entre la variable 1: protocolo de bioseguridad con la variable 2: calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, si hay relación. De un total de 117 pacientes para el 69,2% es regular en lo que respecta a protocolo de bioseguridad y 46,2% es regular en cuanto a calidad de las prestaciones de salud.

Conclusión específica 1:

En la determinación de la relación entre la dimensión 1: protección biológica con la variable 2: calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, si hay relación. Siendo fundamentado con el valor de  $p < 0,05$ . De un total de 117 pacientes la protección biológica fue regular para el 71,8%, aceptable para el 17,9% y deficiente para el 10,3%. Concluyendo que la protección biológica es regular.

Conclusión específica 2:

En el análisis de la relación entre la dimensión 2: protección química con la variable 2: calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, si hay relación. Siendo fundamentado con el valor de  $p < 0,05$ . De un total de 117 pacientes la protección química fue regular para el 63,2%, aceptable para el 24,8% y deficiente para el 12,0%. Concluyendo que la protección química es regular.

Conclusión específica 3:

En la identificación de la relación entre la dimensión 3: protección física con la variable 2: calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, si hay relación. Siendo fundamentado con el valor de  $p < 0,05$ . De un total de 117 pacientes la protección física fue regular para el 71,8%, aceptable para el 17,9% y deficiente para el 10,3%. Concluyendo que la protección física es regular.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Recomendación general:

Se recomienda al propietario del consultorio ISADENT elaborar un programa escrito, adecuado al espacio en el que labora, que incluya todas las políticas de bioseguridad que se implementan en dicho espacio, incluir procedimientos, guías, y todo lo necesario para el trabajador al cuidado de la salud Dental y la de los pacientes.

Recomendación específica 1:

Se recomienda al personal odontólogo cumplir con el uso de barreras de protección personal, la disminución de los procedimientos que generen aerosoles, el aislamiento con dique de goma; además, realizar una adecuada desinfección del instrumental y las superficies clínicas.

Recomendación específica 2:

Se recomienda al personal odontólogo cumplir con las medidas preventivas necesarias para la protección química y basarse en la suposición de que todos los pacientes están infectados, así se tendrá menos riesgo de contagiarnos o contagiarlos a ellos.

Recomendación específica 3:

Se recomienda al personal odontólogo trabajar en un ambiente amplio, adecuado y ventilado para, ya que las principales fuentes de agentes infecciosos son los pacientes, equipos e instrumental, residuos generados durante la atención y diversos lugares del consultorio en las que puede haber residuos de agentes infectocontagiosos.

## VIII. PROPUESTA

Titulo: Bioseguridad durante las atenciones odontológicas en tiempos de Pandemia

Presentación:

La implementación de la presente propuesta ha sido elaborada teniendo en cuenta los resultados de estudio de la tesis, en el ámbito de medidas sanitarias por la pandemia COVID-19.

Conceptualización de propuesta

Se define como el conjunto de normas para proteger al personal de salud frente a riesgos biológicos, químicos y físicos a los que están expuestos en el desempeño de sus funciones, pacientes y medio ambiente (67).

Objetivo general

Elaborar y poner en marcha las recomendaciones de manejo odontológico ante el SARS-CoV2, con la finalidad de normalizar la práctica clínica y optimizar la calidad asistencial.

Objetivos específicos

(i) Capacitar al personal odontólogo sobre medidas de protección biológica durante COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo; (ii) verificar al personal odontólogo el uso de medidas de protección química durante COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo (iii) organizar la distribución de espacios durante COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

Justificación

La justificación teórica es que se tomara en cuenta la teoría general de la evaluación de riesgos, seguridad del paciente, calidad total, teoría Z; del mismo modo aplicando el protocolo que establece el COP; así mismo, a nivel social se justifica lograr la prevención ante el contagio para los cirujanos dentistas y pacientes; de la misma manera a nivel económico permitirá que los odontólogos trabajen de forma segura y estable; y finalmente a nivel

clínico; concientizar al propietario del consultorio ya que los odontólogos estamos más expuestos al contagio y con ello la familia.

### Fundamento

Las teorías que fundamentan la siguiente propuesta son: la teoría general de la evaluación de riesgos basada en que las instituciones están obligadas con la salud y seguridad de sus colaboradores, la teoría de seguridad del paciente en la que es fundamental evitar algún tipo de lesión al paciente durante la actividad clínica.

### Principios básicos de bioseguridad

Están basados en tres pilares: universalidad, en donde el personal y pacientes deben cumplir de rutina con las normas establecidas para prevenir accidentes; uso de barreras, que es evitar la exposición directa mediante medidas de protección adecuadas que se interpongan al contacto; y medios de eliminación del material contaminado que se utiliza durante la atención odontológica.

### Características

Está centrada en el personal odontólogo por ser los más vulnerables al contagio, es así que esta contextualizada al tiempo de pandemia pensando en la seguridad del operador-paciente.

**Tabla 13** Estrategias para implementar el modelo

COMPETENCIA	ESTRATEGIAS	CONTENIDOS	MATERIALES	TIEMPO	FECHA
Protección biológica	Capacitación Uso adecuado de EPP	Protector calzado Protector cabello Mameluco Lentes Protector facial mascarilla	Equipos protección personal	3 días	Enero 3era semana
Protección química	Procedimientos adecuados	Uso obligatorio de guantes	Guantes	2 días	Enero 4ta semana
protección física	Distribución de espacios	Iluminación adecuada Disminución del medio ambiente electromagnético Protección de radiaciones	Alquiler de local nuevo	7 días	Febrero 1era semana

Nota: elaborada por la propia investigadora, tomado del informe final

## REFERENCIAS

1. Coelho E, COVID-19, a relação direta entre o capital, solidariedade e as vidas. *Brazilian Journal of Implantology and Health Sciences*. 2020; 2(3): 01-04. Disponible en: <https://bjih.emnuvens.com.br/bjih/article/view/33>
2. Ortiz Z, Antonietti L, Capriati A, Ramos S, Romero M, Mariani J, et al. Preocupaciones y demandas frente a covid-19. encuesta al personal de salud. 2020;1-9. Disponible en: <http://repositorio.cedes.org/handle/123456789/4545>
3. Mazón VMS, Bioseguridad en el sistema de salud pública, protección a pacientes y colaboradores. *Rev. Publicando*. 2020;7(25):39-48. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo;jsessionid=19362A6C80B341F88D59F84BE801AB9C.dialnet02?codigo=7510879>
4. Bertocchi S, Conocimiento de las medidas de bioseguridad en personal de salud. *Horiz Méd Lima*. 2017;17(4):53-7. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2017000400009&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400009&lng=es)
5. Acosta L, Fernández N, Referentes sobre la prevención de la COVID-19 en Estomatología. *Rev. Inf Científica*. 2020;99(2):188-97. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7527559>
6. Roman C, Quintela M, COVID-19: biosafety actions for dental care during a pandemic. *Res Soc Dev*. 2020;9(7). Disponible en: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/4426>
7. Sigua E, Bernal I, Sánchez C, Rodríguez J, Haidar S, COVID-19 and dentistry: A Review of recommendations and perspectives for Latin American. *Int. J. Odontostomat*, 2020 14(3):299-309. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-381X2020000300299&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2020000300299&lng=es)

8. OMS: Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes [Internet]. [citado 8 de octubre de 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/detail/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>
9. Maguiña C, Reflexiones sobre el COVID-19, el Colegio Médico del Perú y la Salud Pública. Acta Médica Perú. 2020;37(1):8-10. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172859172020000100008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172859172020000100008&script=sci_arttext)
10. Directiva sanitaria 100 MINSA 2020, DGIESP, [Internet]. [citado 8 de octubre de 2020]. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/716209/DIRECTIVA\\_SANITARIA\\_N\\_100-MINSA-2020-DGIESP.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/716209/DIRECTIVA_SANITARIA_N_100-MINSA-2020-DGIESP.pdf)
11. COP, Colegio odontológico del Perú lanzó protocolo oficial de bioseguridad para cirujano dentistas durante y post pandemia covid-19 | Colegio Odontológico del Perú [Internet]. [citado 8 de octubre de 2020]. Disponible en: <http://www.cop.org.pe/colegio-odontologoco-del-peru-lanzo-protocolo-oficial-de-bioseguridad-para-cirujano-dentistas-durante-y-post-pandemia-covid-19>
12. Inga F, Rodríguez C, Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Rev Perú Med Exp Salud Pública, 2019; 36:312-8. Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/312-318/>
13. Hanefeld J, Powell T, Balabanova D. Understanding and measuring quality of care: dealing with complexity. Bull World Health Organ. 2017;95(5):368-74. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28479638/>
14. Lazo O, Atención salud con calidad. [Internet]. [citado 8 de octubre de 2020]. Disponible en: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>

15. Navarro D. Acciones del personal de salud del área estomatológica en relación al COVID-19. Rev. Cuba Estomatol, 2020;57(1):3245. Disponible en: <http://www.revestomatologia.sld.cu/index.php/est/article/view/3245>
16. Del Carmen C. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Rev. Perú Med Exp Salud Publica, 2019; 36(2): 288-95. disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000200018&lang=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200018&lang=es)
17. ABC-del-consultorio-dental-04.03.18.pdf [Internet]. [citado 8 de octubre de 2020]. Disponible en: <https://www.cop.org.pe/wp-content/uploads/2018/03/ABC-del-consultorio-dental-04.03.18.pdf>
18. Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravangard R, Salesi M, Hosseini SM. Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. Dent Res J. diciembre de 2018;15(6):430-6. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30534171/>
19. Maia ABP, Reis VP, Bezerra AR, Conde DC. Odontología em Tempos de COVID-19: Revisão Integrativa e Proposta de Protocolo para Atendimento nas Unidades de Saúde Bucal da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro - PMERJ. Rev Bras Odontol. 2020;1-8. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/biblio-1104153>
20. Barros I, Evaluation of the quality of oral health care in Primary Health Care in Pernambuco, Brazil, 2014 [Internet]. [citado 8 de octubre de 2020]. Disponible en: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2237-96222019000200309&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2237-96222019000200309&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
21. Báez F, Gómez A, Gómez F, Los accidentes en la práctica odontológica. Medimay. 11 de diciembre de 2019;26(3):289-302. Disponible en: <http://revcmhabana.sld.cu/index.php/rcmh/article/view/1479>
22. Trezena S, Farias L, Barbosa G, Et al, Práticas em biossegurança frente aos acidentes ocupacionais entre profissionais da odontologia. Arq Odontol.

2020;1-8. Disponible en:  
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/biblio-1087990>

23. Faria M, biossegurança em odontologia e covid-19: uma revisão integrativa. Escola de Saúde Pública do Ceará; 2020. Disponible en:  
[https://www.redib.org/Record/oai\\_articulo2767012-biosseguran%C3%A7a-em-odontologia-e-covid-19umarevis%C3%A3ointegrativa/Description#tabnav](https://www.redib.org/Record/oai_articulo2767012-biosseguran%C3%A7a-em-odontologia-e-covid-19umarevis%C3%A3ointegrativa/Description#tabnav)
24. González R, Cruz G, Zambrano L, Quality in the dental attention from the perspective of user satisfaction. Rev Mex Med Forense Cienc Salud. 19 de agosto de 2020;4(1):76-8. Disponible en:  
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenI.cgi?IDARTICULO=95106>
25. Ccarhuarupay Y, Cruzado KM. ¿Cómo influyen los conocimientos de bioseguridad en las prácticas que realizan los enfermeros limeños? Repos Inst - UCSS [Internet]. 1 de abril de 2017 [citado 8 de octubre de 2020]; Disponible en: <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/253>
26. Mendoza C, Leonor P. Calidad de servicio en una clínica odontológica especializada Lima 2017. Repos ACADÉMICO USMP [Internet]. 2019 [citado 8 de octubre de 2020]; Disponible en: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1425115>
27. Podestá L, Maceda M, Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. Horiz. Med. [Internet]. 2018 Jul [citado 2020 Oct 15]; 18(3): 48-56. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2018000300008&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2018000300008&lng=es)
28. Infantes FM. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Rev Perú Med Integrativa. 2 de octubre de 2017;2(2):133. Disponible en:  
[http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-\\_e4Vf9y6.pdf](http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf)

29. Manrique J, Manrique C, Chávez B, Manrique J, Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. Rev. Estomatol. Herediana [Internet]. 2018 [citado 2020 Sep 20]; 28(3): 185-194. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-43552018000300007&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552018000300007&lng=es).
30. Vilca M, Martha Y. Nivel de conocimiento y uso de medidas de bioseguridad en el centro de salud CLAS Lamay, cusco 2018. Univ Cesar Vallejo [Internet]. 2019 [citado 8 de octubre de 2020]; disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34410>
31. Pacheco C, Recurrencia en el uso del servicio de odontología con relación a la calidad de atención. Univ Nac Pedro Ruiz Gallo [Internet]. 28 de noviembre de 2019 [citado 8 de octubre de 2020]; Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7588>
32. López P, Nivel de conocimiento y aplicación de medidas de bioseguridad de los odontólogos de una Red de Salud MINSA de Lambayeque. Repos Inst - UCV [Internet]. 2020 [citado 8 de octubre de 2020]; Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46657>
33. Pinella M, Programa de gestión de calidad para mejorar la atención en el servicio de odontología del centro de salud Atusparias. Repos Inst - USS [Internet]. 2019 [citado 8 de octubre de 2020]; Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/6463>
34. Vilella E, Benavides F, Moncada S, Teoría general de la evaluación de riesgos. Arch Prev Riesgos Laborales. 1998;1(2):69-74. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7432172>
35. Trujillo D, Gutiérrez D. Consejo administrativo Nacional. 54. Disponible en: <http://www.cop.org.pe/wp-content/uploads/2020/04/PROTOCOLO-DE-BIOSEGURIDAD-PARA-EL-CIRUJANO-DENTISTA.pdf>

36. Gutiérrez D, La seguridad del paciente: principios y recorrido histórico: 25. Disponible en: [https://www.pfizerpro.es/sites/default/files/manual\\_la\\_seguridad\\_del\\_paciente\\_capitulo\\_1-2.pdf](https://www.pfizerpro.es/sites/default/files/manual_la_seguridad_del_paciente_capitulo_1-2.pdf)
37. Calidad total: definición y conceptos fundamentales [Internet]. [citado 8 de octubre de 2020]. Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/11/calidad-total-definicion-y-conceptos-fundamentales/>
38. Ortiz J, Benito J, Medición de la gestión de la calidad total: una revisión de la literatura. 2004;20. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502805.pdf>
39. Chacon J, Rugel S. Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Rev Espac [Internet]. 15 de diciembre de 2018 [citado 8 de octubre de 2020];39(50). Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
40. Ávila M, Innovación de proceso y de gestión en un sistema de gestión de la calidad para una industria de servicios - Revista Chilena de Economía y Sociedad. Rev Chil Econ Soc. 2019;13(1):36-56. Disponible en: <https://rches.utem.cl/articulos/innovacion-de-proceso-y-de-gestion-en-un-sistema-de-gestion-de-la-calidad-para-una-industria-de-servicios/>
41. Acosta J, Peña G, Solarte B. Lineamientos para la mejora del sistema de gestión de la calidad en entidades responsables de la movilidad en el Distrito Capital. SIGNOS-Investig En Sist Gest. 2015;7(1):41-62. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560458750004>
42. Lizarzaburu E, La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. Univ Empresa. 30 de marzo de 2016;18(30):33-54. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>
43. Campos E, Pérez E. Aproximación al Origen y Evolución Histórica del Pensamiento Administrativo. Rev Investig Form Desarro Generando Product

- Inst. 2016;4(1):10. Disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7405668>
44. Lira A, Portela I, Nascimento H. Avaliação das normas ergonômicas e de biossegurança na prática clínica odontológica. *Rev Interdiscip.* 2018;11(2):1-10. disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6763721>
45. Bermúdez C, Gaitán C, Manejo del paciente en atención odontológica y bioseguridad del personal durante el brote de coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19). *Rev Asoc Dent Mex.* 2020;77(2):88-95. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2020/od202f.pdf>
46. Peng X, Xu X, Li Y, Cheng L, Zhou X, Ren B. Transmission routes of 2019-nCoV and controls in dental practice. *Int J Oral Sci.* 03 de 2020;12(1):9. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32127517/>
47. Meng L, Coronavirus Disease 2019 (COVID-19): Emerging and Future Challenges for Dental and Oral Medicine - L. Meng, F. Hua, Z. Bian, 2020 [Internet]. [citado 8 de octubre de 2020]. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0022034520914246>
48. Ribeiro W, Souza C, Conceição V, Evangelista D, Enfermeiro do trabalho na prevenção de riscos biológicos ocupacionais: uma revisão de literatura no âmbito hospitalar. *Res Soc Dev.* 3 de mayo de 2020;9(7): Disponible en: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/3873>
49. Vera S, Aranguren K, Pacabaque A. Conocimiento de accidentes de riesgo biológico en estudiantes y trabajadores del área de la salud. *Cienc Salud Virtual.* 2017;9(2):90-103. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6635409>
50. Higiene de manos para el equipo dental [Internet]. [citado 8 de octubre de 2020]. Disponible en: <https://success.ada.org/en/practice-management/dental-practice-success/dps-spring-2020/hand-hygiene-for-the-dental-team>

51. Ronquillo M, Ochoa T, Lozano H, Pow G, Una mirada acerca de la Bioseguridad y Ergonomía en el servicio de odontología. RECIMUNDO. 29 de enero de 2019;3(1):151-74. Disponible en: <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/362>
52. Ministerio S, Ministerio de salud. Resolución ministerial 456-2020 file.pdf [Internet]. [citado 8 de octubre de 2020]. Disponible en: <https://www.hejcu.gob.pe/servicios/biblioteca-hejcu/covid19/288-rm-456-2020-minsa-norma-tecnica-para-uso-de-equipos-de-proteccion/file>
53. WHO-2019-nCov-IPCPPE\_use-2020.1-eng.pdf [Internet]. [citado 8 de octubre de 2020]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/331215?locale-attribute=es&>
54. Kulkarni S, Sushanth V, Prashant G, Imranulla M, Current knowledge, attitude and practices of dental residents towards biomedical waste management: A cross sectional study. J Glob Oral Health. 2019;2(1):23-8. Disponible en: <https://jglobaloralhealth.org/current-knowledge-attitude-and-practices-of-dental-residents-towards-biomedical-waste-management-a-cross-sectional-study/>
55. GIPS07.pdf [Internet]. [citado 8 de octubre de 2020]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GIPS07.pdf>
56. protocolo de bioseguridad para la atención a pacientes y prevención del covid-19 en clínicas y consultorios odontologicos.pdf [Internet]. [citado 8 de octubre de 2020]. Disponible en: [https://www.fdiworlddental.org/sites/default/files/media/documents/protocolo\\_de\\_bioseguridad\\_para\\_la\\_atencion\\_a\\_pacientes\\_y\\_preencion\\_del\\_covid-19\\_en\\_clinicas\\_y\\_consultorios\\_odontologicos.pdf](https://www.fdiworlddental.org/sites/default/files/media/documents/protocolo_de_bioseguridad_para_la_atencion_a_pacientes_y_preencion_del_covid-19_en_clinicas_y_consultorios_odontologicos.pdf)
57. Gutierrez M, protocolo de limpieza desinfección y esterilización de artículos clínicos odontologicos.pdf [Internet]. [citado 8 de octubre de 2020]. Disponible en: <https://facultades.unab.cl/wp-content/uploads/2017/03/PROTOCOLO-DE->

LIMPIEZA-DESINFECCION-YO-ESTERILIZACION-DE-ARTICULOS-  
CLINICOS-ODONTOLOGICOS.pdf

58. Gutierrez J, Gutierrez A, Maye A. Análisis de factores de riesgo laboral en odontología. Rev Odontológica Basadrina. 2019;3(2):56-61. Disponible en: <http://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rob/article/view/894>
59. González V. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. :10. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
60. Torres J, Luna I. Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. Contad Adm. octubre de 2017;62(4):1270-93. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>
61. Arciniegas J, Mejías A, Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. Comunicación. junio de 2017;8(1):26-36. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003)
62. Ganga F, Alarcón N, Pedraja L, Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. Ingeniare Rev Chil Ing. diciembre de 2019;27(4):668-81. Disponible en : [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci_arttext)
63. Salazar W, Cabrera M, Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo- Ecuador. Ind Data. 23 de diciembre de 2016;19(2):13. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
64. Muntané J. Introducción a la Investigación básica. 1 de junio de 2010; disponible en:

[https://www.researchgate.net/publication/341343398\\_Introduccion\\_a\\_la\\_Investigacion\\_basica](https://www.researchgate.net/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica)

65. Hernández R, Fernández C, Baptista P, Metodología de la investigación. México, D.F.: McGraw-Hill Education; 2014. Disponible en: [https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
66. Lay M, Manual de normas de bioseguridad y. :209. Disponible en: <https://www.conicyt.cl/pia/files/2019/10/MANUAL-DE-NORMAS-DE-BIOSEGURIDAD.pdf>
67. RGG 0225 GG ESSALUD 2020.pdf [Internet]. [citado 9 de octubre de 2020]. Disponible en: [http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/informacion/RGG\\_0225\\_GG\\_ESSALUD\\_2020.pdf](http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/informacion/RGG_0225_GG_ESSALUD_2020.pdf)
68. Arias J, Villasís M, Miranda M, El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alergia México [Internet]. 2016; 63 (2): 201-206. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
69. Castillo D, González R, Olaya A, Validez y confiabilidad del cuestionario Florida versión en español. Rev Colomb Cardiol. 2018;25(2):131-7.disponible desde:<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0120563318300032?via%3Dihub>
70. González M, López J, Luján J, Ciencia, Tecnología y Sociedad. Una introducción al estudio social de la ciencia y la tecnología. Tecnos. Madrid. 1996. Disponible en: <http://www.ub.edu/geocrit/b3w-126.htm>
71. Kuhn T, La Estructura de las Revoluciones Científicas. Fondo de Cultura Económica. México, 1971: Disponible en: [https://www.icesi.edu.co/blogs/antro\\_conocimiento/files/2012/02/kuhn.pdf](https://www.icesi.edu.co/blogs/antro_conocimiento/files/2012/02/kuhn.pdf)
72. Acevedo I, Aspectos Éticos en la Investigación Científica. Revista Ciencia y enfermería. 2002, 2020; 8(1): 15-18. Disponible en:

<https://bibliotecasmedicasperu.blogspot.com/2012/03/aspectos-eticos-en-la-investigacion.html>

73. Belmont, Principios y Guías Éticas para la protección de los sujetos humanos de investigación: Comisión Nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación Biomédica y del Comportamiento. Observatori de Bioetica i Dret. [en línea].1079. [Citado: 2020 de octubre 06]. U. S. A. Disponible en: <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>

Anexo 5 Matriz de consistencia  
**Tabla 14** Matriz de consistencia.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Conclusiones	Recomendaciones
General	General	General	General	General
¿De qué manera el Protocolo de Bioseguridad se relaciona con la Calidad de las Prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo?	Analizar la relación entre el protocolo de bioseguridad y la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.	El protocolo de bioseguridad se relaciona con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.	El protocolo de bioseguridad con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, si hay relación. De un total de 117 pacientes para el 69,2% es regular en lo que respecta a protocolo de bioseguridad y 46,2% es regular en cuanto a calidad de las prestaciones de salud.	Se recomienda al propietario del consultorio ISADENT elaborar un programa escrito, adecuado al espacio en el que labora, que incluya todas las políticas de bioseguridad que se implementan en dicho espacio, incluir procedimientos, guías, y todo lo necesario para el trabajador al cuidado de la salud Dental y la de los pacientes.
Específicos	Específicos	Específicas	Específicas	Específicas
¿Cuál es la relación de la protección biológica con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo?	Determinar la relación entre la protección física con calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio dental ISADENT, Chiclayo.	La protección física se relaciona con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.	En la determinación de la protección biológica con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, si hay relación. Siendo fundamentado con el valor de $p < 0,05$ . De un total de 117 pacientes la protección biológica fue regular para el 71,8%, aceptable para el 17,9% y deficiente para el 10,3%. Concluyendo que la protección biológica es regular.	Se recomienda al personal odontólogo cumplir con el uso de barreras de protección personal, la disminución de los procedimientos que generen aerosoles, el aislamiento con dique de goma; además, realizar una adecuada desinfección del instrumental y las superficies clínicas.
¿Cuál es la relación de la protección química con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo?	Establecer la relación entre la protección química con calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.	La protección química se relaciona con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.	En el análisis de la relación protección química con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, si hay relación. Siendo fundamentado con el valor de $p < 0,05$ . De un total de 117 pacientes la protección química fue regular para el 63,2%, aceptable para el 24,8% y deficiente para el 12,0%. Concluyendo que la protección química es regular.	Se recomienda al personal odontólogo cumplir con las medidas preventivas necesarias para la protección química y basarse en la suposición de que todos los pacientes están infectados, así se tendrá menos riesgo de contagiarnos o contagiarlos a ellos.
¿Cuál es la relación de la protección física con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo?	Identificar la relación entre la protección biológica con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.	La protección biológica se relaciona con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.	En la identificación de la relación entre protección física con la calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, si hay relación. Siendo fundamentado con el valor de $p < 0,05$ . De un total de 117 pacientes la protección física fue regular para el 71,8%, aceptable para el 17,9% y deficiente para el 10,3%. Concluyendo que la protección física es regular.	Se recomienda al personal odontólogo trabajar en un ambiente amplio, adecuado y ventilado para, ya que las principales fuentes de agentes infecciosos son los pacientes, equipos e instrumental, residuos generados durante la atención y diversos lugares del consultorio en las que puede haber residuos de agentes infectocontagiosos.

Nota: Elaborada por la propia investigadora.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables.

Tabla 15 Matriz de operacionalización de variables.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Protocolo de Bioseguridad	"Conjunto de normas para proteger al personal de salud frente a riesgos biológicos, químicos y físicos a los que están expuestos en el desempeño de sus funciones, también a sus pacientes y medio ambiente." (OMS, 2005).	Es la información que tiene el cirujano dentista sobre la bioseguridad, para lo cual se aplicará un check List, así de esa manera poder conocer la aplicación de este protocolo para seguridad de operador-paciente.	Protección biológica	Lavado de manos Protección facial Protector de calzado Protector de cabello Mameluco Protección ocular Desinfección Esterilización Eliminación de desechos	Likert  1= Nunca 2= Raramente 3=Ocasionalmente 4=Frecuentemente 5= Muy frecuentemente
			Protección Química	Guantes Mascarilla	
			Protección Física	Iluminación adecuada de trabajo Ventilación adecuada de trabajo Protección ocular para luz UV Delantal plomado	
Calidad de las Prestaciones de salud	"Situación deseable de la atención de salud que se alcanza por la presencia de ciertas características o cualidades en la atención técnica, humana y entorno por el cumplimiento de documentos normativos legales." (RGG 2225 ESSALUD-2020).	Para la medición de la variable calidad de atención se aplicará un cuestionario basados en el modelo SERVQUAL	Elementos tangibles	Equipamiento Instalaciones físicas Aseo del personal Elementos de apoyo	Likert  1= Nunca 2= Raramente 3=Ocasionalmente 4=Frecuentemente 5= Muy frecuentemente
			Fiabilidad	Respetan horas predeterminadas Interés por sus problemas Tratamiento bien primera vez Tratamientos en tiempo programado Datos registrados sin errores	
			Capacidad de respuesta	Información sobre la atención Atención rápida y efectiva personal dispuesto a ayudar Personal ocupado	
			Seguridad	Seguridad en la atención Confianza Amabilidad Conocimiento suficiente	
			Empatía	Atención individualizada Horario conveniente Atención personalizada Preocupación en intereses Comprensión en las necesidades	

Nota: elaborada por la propia investigadora.

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.

<b>CUESTIONARIO PARA EVALUAR PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD</b>							
Estimado usuario(a) estamos interesados en conocer su opinión sobre los protocolos de bioseguridad que recibió en el Consultorio dental ISADENT. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradezco su participación.							
<b>DATOS GENERALES</b>							
EDAD		SEXO	M	F			
Indicaciones: Utilizar la escala donde: (1) Nunca (2) Raramente (3) Ocasionalmente (4) Frecuentemente (5) Muy frecuentemente							
ÍTEMS			1	2	3	4	5
<b>Dimensión: PROTECCIÓN BIOLÓGICA</b>							
1. El personal que lo atiende se lava las manos antes de realizar algún procedimiento.							
2. El personal que lo atiende se lava las manos después de realizar algún procedimiento							
3. El personal que lo atiende utiliza protector facial.							
4. El personal que lo atiende utiliza protector de calzado.							
5. El personal que lo atiende utiliza protector de cabello.							
6. El personal que lo atiende utiliza mameluco.							
7. El personal que lo atiende utiliza protector ocular.							
8. El personal que lo atiende desinfecta el equipo odontológico.							
9. El personal que lo atiende le realiza enjuague bucal antes de la atención odontológica.							
10. El personal que lo atiende esteriliza el instrumental.							
11. El personal que lo atiende realiza el empaque de material a esterilizar.							
12. El personal que lo atiende desecha el material punzocortante en un recipiente adecuado.							
13. El personal que lo atiende desecha el material contaminado en un recipiente adecuado.							
14. El personal que lo atiende usa cánula de succión.							
15. El personal que lo atiende evita el uso de la escupidera.							
<b>Dimensión: PROTECCIÓN QUÍMICA</b>							
16. El personal que lo atiende utiliza guantes para manipular materiales.							
17. El personal que lo atiende utiliza mascarilla para manipular materiales.							
<b>Dimensión: PROTECCIÓN FÍSICA</b>							
18. El personal que lo atiende utiliza la luz del sillón dental cuando es necesario.							
19. El personal que lo atiende trabaja con las ventanas abiertas.							
20. El personal que lo atiende utiliza lentes de protección ultravioleta.							
21. El personal que lo atiende utiliza delantal plomado para la toma de radiografía.							

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LAS PRESTACIONES DE SALUD EN EL CONSULTORIO DENTAL ISADENT**

Estimado usuario(a) estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el Consultorio dental ISADENT. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradezco su participación.

**DATOS GENERALES**

EDAD		SEXO	M	F
------	--	------	---	---

Indicaciones: Utilizar la escala donde: (1) Nunca (2) Raramente (3) Ocasionalmente (4) Frecuentemente (5) Muy frecuentemente

ÍTEMS	1	2	3	4	5
-------	---	---	---	---	---

**Dimensión: ELEMENTOS TANGIBLES**

1. El Consultorio tiene equipos modernos para brindar sus servicios.					
2. La infraestructura del consultorio es visualmente atractiva					
3. El personal está limpio y correctamente uniformado.					
4. Las recetas médicas, folletos son visualmente atractivos llamativos.					

**Dimensión: FIABILIDAD**

5. Se respetan las horas de citas establecidas.					
6. El personal odontólogo muestra interés por sus problemas.					
7. El tratamiento se realiza bien la primera vez.					
8. Se concluyen los tratamientos en el tiempo programado.					
9. Sus datos están correctamente registrados.					

**Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

10. Se le informa respecto al término de la atención.					
11. La atención odontológica es rápida y efectiva.					
12. El personal odontológico están siempre dispuestos a ayudarlo.					
13. El personal nunca están demasiado ocupados para responder a sus inquietudes.					

**Dimensión: SEGURIDAD**

14. La atención odontológica le brinda seguridad.					
15. El dentista y demás personal auxiliar le dan confianza.					
16. Los colaboradores del consultorio son siempre amables.					
17. Los colaboradores tienen suficiente conocimiento para contestar inquietudes.					

**Dimensión: EMPATÍA**

18. El personal odontólogo lo saluda y llama por su nombre.					
19. El horario de su cita es conveniente a sus necesidades.					
20. El personal odontólogo le brindan atención personalizada.					
21. El personal que lo atiende siente que tiene interés en su disfrute de la visita al consultorio.					
22. El personal odontólogo comprende sus necesidades.					

Anexo 3 Ficha de validación por expertos.

Validación del experto Mg. Luis Roger Ruben Zapatel Arriaga.



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

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 11 de noviembre del 2020

*Señor*

*Mg. Luis Roger Ruben Zapatel Arriaga.*

*Chiclayo.*

*De mi consideración:*

*Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:*

*El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.*

*Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.*

*Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:*

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables.*
- *Ficha de validación a juicio de expertos.*

*Sin otro particular quedo de usted.*

*Atentamente,*

---

*Br. Loreyne Yaralit Garcia Alberca.*

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

**Anexo 1: INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de protocolos de bioseguridad.

**2. Autor original:**

Br. Loreyne Yaralit Garcia Alberca.

**3. Objetivo:**

Recolectar datos sobre los protocolos de bioseguridad en el Consultorio Dental ISADENT.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base de 21 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento de cuestionario será aplicado a una muestra de 117 pacientes que acuden al Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.



FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario de protocolo de bioseguridad.

2. Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items
Protocolo de bioseguridad	Protección biológica	Lavado de manos.	2
		Protección facial.	1
		Protector de calzado.	1
		Protector de cabello.	1
		Mameluco.	1
		Protección ocular.	1
		Desinfección.	4
		Estenilización.	2
		Eliminación de desechos.	2
	Protección Química	Guantes.	1
		Mascarilla.	1
	Protección Física	Iluminación adecuada de trabajo.	1
		Ventilación adecuada de trabajo.	1
		Protección ocular para luz UV.	1
	Delantal plomado.	1	

**Anexo 2: Ficha de evaluación de validación  
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR EL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD**

**Autora: Br. Loreyne Yaralit García Alberca**

Se agradece anticipadamente la colaboración de los pacientes del Consultorio Dental ISADENT.

**MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:**

**(1) Nunca      (2) Raramente      (3) Ocasionalmente      (4) Frecuentemente      (5) Muy frecuentemente**

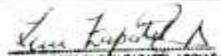
Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valoración					
			1	2	3	4	5	
Protección biológica	Lavado de manos	El personal que lo atiende se lava las manos antes de realizar algún procedimiento.						
		El personal que lo atiende se lava las manos después de realizar algún procedimiento						
	Protección facial	El personal que lo atiende utiliza protector facial.						
	Protector de calzado	El personal que lo atiende utiliza protector de calzado.						
	Protector de cabello	El personal que lo atiende utiliza protector de cabello.						
	Mameluco	El personal que lo atiende utiliza mameluco.						
	Protección ocular	El personal que lo atiende utiliza protector ocular.						
	Desinfección	Desinfección	El personal que lo atiende desinfecta el equipo odontológico.					
			El personal que lo atiende le realiza enjuague bucal antes de la atención odontológica.					
			El personal que lo atiende esteriliza el instrumental.					
			El personal que lo atiende realiza el empaque de material a esterilizar.					
	Esterilización	Esterilización	El personal que lo atiende desecha el material punzocortante en un recipiente adecuado.					
			El personal que lo atiende desecha el material contaminado en un recipiente adecuado.					
	Eliminación de desechos	Eliminación de desechos	El personal que lo atiende usa cánula de succión.					
El personal que lo atiende evita el uso de la escupidera.								
Protección Química	Guantes	El personal que lo atiende utiliza guantes para manipular materiales.						
	maskarilla	El personal que lo atiende utiliza maskarilla para manipular materiales.						
Protección Física	Iluminación adecuada de trabajo	El personal que lo atiende utiliza la luz del sillón dental cuando es necesario.						
	Ventilación adecuada de trabajo	El personal que lo atiende trabaja con las ventanas abiertas.						
	Protección ocular para luz UV	El personal que lo atiende utiliza lentes de protección ultravioleta.						
	Delantal plomado	El personal que lo atiende utiliza delantal plomado para la toma de radiografía.						

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable.  
Protocolo de bioseguridad.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento	Escala de medición
Protocolo de Bioseguridad	"Conjunto de normas para proteger al personal de salud frente a riesgos biológicos, químicos y físicos a los que están expuestos en el desempeño de sus funciones, también a sus pacientes y medio ambiente." (OMS, 2005).	Es la información que tiene el paciente sobre la bioseguridad en el consultorio, para lo cual se aplicó un cuestionario, así de esa manera poder conocer la aplicación de este protocolo para seguridad tanto del operador y paciente.	Protección biológica	Lavado de manos.	1	Encuesta/ cuestionario	Likert  1= Nunca 2= Raramente 3=Ocasionalmente 4=Frecuentemente 5= Muy frecuentemente
					2		
				Protección facial.	3		
				Protector de calzado.	4		
				Protector de cabello.	5		
				Mameluco.	6		
				Protección ocular.	7		
					8		
				Desinfección.	9		
					10		
					11		
				Esterilización.	12		
					13		
				Eliminación de desechos.	14		
				15			
			Protección Química	Guantes.	16		
				Mascarilla.	17		
			Protección Física	Iluminación adecuada de trabajo.	18		
				Ventilación adecuada de trabajo.	19		
				Protección ocular para luz UV.	20		
				Delantal plomado.	21		

**Anexo 4: FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Protocolo de bioseguridad y calidad de las prestaciones de Salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD	Protección biológica	Lavado de manos	1	✓		✓		✓		✓			
			2	✓		✓		✓		✓			
		Protección facial	3	✓		✓		✓		✓			
		Protector de calzado	4	✓		✓		✓		✓			
		Protector de cabello	5	✓		✓		✓		✓			
		Mameluco	6	✓		✓		✓		✓			
		Protección ocular	7	✓		✓		✓		✓			
			8	✓		✓		✓		✓			
		Desinfección	9	✓		✓		✓		✓			
			10	✓		✓		✓		✓			
			11	✓		✓		✓		✓			
		Esterilización	12	✓		✓		✓		✓			
			13	✓		✓		✓		✓			
		Eliminación de desechos	14	✓		✓		✓		✓			
			15	✓		✓		✓		✓			
	Protección Química	Guantes	16	✓		✓		✓		✓			
		Mascarilla	17	✓		✓		✓		✓			
	Protección Física	Iluminación adecuada de trabajo	18	✓		✓		✓		✓			
		Ventilación adecuada de trabajo	19	✓		✓		✓		✓			
		Protección ocular para luz UV	20	✓		✓		✓		✓			
		Delantal plomado	21	✓		✓		✓		✓			



**LUIS ROGER RUBÉN ZAPATEL ARRIAGA**  
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
COGUPC N° 513

Mg. Luis Roger Ruben Zapatel Arriaga.  
16788167

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Protocolo de bioseguridad y calidad de las prestaciones de Salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de protocolos de bioseguridad.

### 3. TESISISTA:

Br. Loreyne Yaralit Garcia Alberca.

### 4. DECISIÓN:

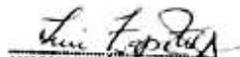
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación.

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 11 de noviembre del 2020



LUIS ROGER RUBÉN ZAPATEL ARRIAGA  
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
COE3PC N° 315

---

Mg. Luis Roger Ruben Zapatel Arriaga.  
16788167

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIO DE LA SALUD**

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 11 de noviembre del 2020

Señor  
Mg. Luis Roger Ruben Zapatel Arriaga.  
Chiclayo.

*De mi consideración:*

*Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:*

*El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.*

*Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.*

*Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:*

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables.*
- *Ficha de validación a juicio de expertos.*

*Sin otro particular quedo de usted.*

*Atentamente,*



---

*Br. Loreyne Yaralit Garcia Alberca.*

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

**Anexo 1: INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de calidad de las prestaciones de Salud.

**2. Autor original:**

Br. Loreyne Yaralit Garcia Alberca.

**3. Objetivo:**

Recolectar datos sobre calidad de las prestaciones de Salud durante el COVID-19 en el consultorio dental ISADENT.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base de 22 items, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento de cuestionario será aplicado a una muestra de 117 pacientes que acuden al Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

### FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de calidad de las prestaciones de Salud.

**2. Estructura detallada:**

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

**Estructura**

variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de las prestaciones de salud	Elementos tangibles	Equipamiento	1
		Instalaciones físicas	1
		Aseo del personal	1
		Elementos de apoyo	1
	Fiabilidad	Respetan horas predeterminadas	1
		Interés por sus problemas	1
		Tratamiento bien primera vez	1
		Tratamientos concluyen en tiempo programado	1
		Datos registrados sin errores	1
	Capacidad de respuesta	Información sobre la atención	1
		Atención rápida y efectiva	1
		Personal dispuesto a ayudar	1
		Personal ocupado	1
	Seguridad	Seguridad en la atención	1
		Confianza	1
		Amabilidad	1
		Conocimiento suficiente	1
Empatía	Atención individualizada	1	
	Horario conveniente	1	
	Atención personalizada	1	
	Preocupación en intereses	1	
	Comprensión en las necesidades	1	

**Anexo 2: Ficha de evaluación de validación  
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LAS PRESATCIONES DE SALUD**

**Autora: Br. Loreyne Yaralit Garcia Alberca**

Se agradece anticipadamente la colaboración de los pacientes del Consultorio Dental ISADENT.

**MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:**

(1) En completo desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) Deacuerdo (5) Totalmente deacuerdo

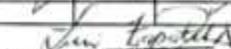
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Elementos tangibles	Equipamiento	El consultorio tiene equipos modernos para brindar sus servicios.					
	Instalaciones físicas	La infraestructura del consultorio es visualmente atractiva					
	Aseo del personal	El personal está limpio y correctamente uniformado.					
	Elementos de apoyo	Las recetas médicas, folletos son visualmente atractivos y llamativos.					
Fiabilidad	Respetan horas predeterminadas	Se respetan las horas de citas establecidas.					
	Interés por sus problemas	El personal odontólogo muestra interés por sus problemas.					
	Tratamiento bien primera vez	El tratamiento se realiza bien la primera vez.					
	Tratamientos en tiempo programado	Se concluyen los tratamientos en el tiempo programado.					
	Datos registrados sin errores	Sus datos están correctamente registrados.					
Capacidad de Respuesta	Información sobre la atención	Se le informa respecto al término de la atención.					
	Atención rápida y efectiva	La atención odontológica es rápida y efectiva.					
	personal dispuesto a ayudar	El personal odontológico están siempre dispuestos a ayudarlo.					
Seguridad	Personal ocupado	El personal nunca están demasiado ocupados para responder a sus inquietudes.					
	Seguridad en la atención	La atención odontológica le brinda seguridad.					
	Confianza	El dentista y demás personal auxiliar le dan confianza.					
	Amabilidad	Los colaboradores del consultorio son siempre amables.					
Empatía	Conocimiento suficiente	Los colaboradores tienen suficiente conocimiento para contestar inquietudes.					
	Atención individualizada	El personal odontólogo lo saluda y llama por su nombre.					
	Horario conveniente	El horario de su cita es conveniente a sus necesidades.					
	Atención personalizada	El personal odontólogo le brindan atención personalizada.					
	Preocupación en intereses	El personal que lo atiende siente que tiene interés en su disfrute de la visita al consultorio.					
	Comprensión en las necesidades	El personal odontólogo comprende sus necesidades.					

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable.  
Calidad de las prestaciones de Salud.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA/ INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de las prestaciones de Salud	*Situación deseable de la atención de salud que se alcanza por la presencia de ciertas características o cualidades en la atención técnica, humana y entorno por el cumplimiento de documentos normativos legales.* (RGG 2225 ESSALUD-2020).	Para la medición de la calidad de atención se aplicará un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL.	Elementos tangibles	Equipamiento	1	Encuesta/ cuestionario	Likert  1= En completo desacuerdo 2= En desacuerdo 3=Indiferente 4=Deacuerdo 5= Totalmente deacuerdo
				Instalaciones físicas	2		
				Aseo del personal	3		
				Elementos de apoyo	4		
			Fiabilidad	Respetan horas predeterminadas	5		
				Interés por sus problemas	6		
				Tratamiento bien primera vez	7		
				Tratamientos en tiempo programado	8		
				Datos registrados sin errores	9		
			Capacidad de respuesta	Información sobre la atención	10		
				Atención rápida y efectiva	11		
				personal dispuesto a ayudar	12		
				Personal ocupado	13		
			Seguridad	Seguridad en la atención	14		
				Confianza	15		
				Amabilidad	16		
				Conocimiento suficiente	17		
			Empatía	Atención individualizada	18		
				Horario conveniente	19		
				Atención personalizada	20		
				Preocupación en intereses	21		
				Comprensión en las necesidades	22		

**Anexo 4: FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Protocolo de bioseguridad y calidad de las prestaciones de Salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD DE LAS PRESTACIONES DE SALUD	Elementos tangibles	Equipamiento	1	✓		✓		✓		✓			
		Instalaciones físicas	2	✓		✓		✓		✓			
		Aseo del personal	3	✓		✓		✓		✓			
		Elementos de apoyo	4	✓		✓		✓		✓			
	Fiabilidad	Respetan horas predeterminadas	5	✓		✓		✓		✓			
		Interés por sus problemas	6	✓		✓		✓		✓			
		Tratamiento bien primera vez	7	✓		✓		✓		✓			
		Tratamientos en tiempo programado	8	✓		✓		✓		✓			
	Capacidad de respuesta	Datos registrados sin errores	9	✓		✓		✓		✓			
		Información sobre la atención	10	✓		✓		✓		✓			
		Atención rápida y efectiva	11	✓		✓		✓		✓			
		personal dispuesto a ayudar	12	✓		✓		✓		✓			
	Seguridad	Personal ocupado	13	✓		✓		✓		✓			
		Seguridad en la atención	14	✓		✓		✓		✓			
		Confianza	15	✓		✓		✓		✓			
		Amabilidad	16	✓		✓		✓		✓			
	Empatía	Conocimiento suficiente	17	✓		✓		✓		✓			
		Atención individualizada	18	✓		✓		✓		✓			
		Horario conveniente	19	✓		✓		✓		✓			
		Atención personalizada	20	✓		✓		✓		✓			
		Preocupación en intereses	21	✓		✓		✓		✓			
		Comprensión en las necesidades	22	✓		✓		✓		✓			

  
**LUIS ROGER RUBEN ZAPATEL ARRIAGA**  
 LICENCIADO EN ODONTOLÓGICA  
 COCOPC N° 211

Mg. Luis Roger Ruben Zapatel Arriaga.  
 16788167

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Protocolo de bioseguridad y calidad de las prestaciones de Salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad de las prestaciones de Salud.

### 3. TESISTA:

Br. Loreyne Yaralit Garcia Alberca.

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI  NO

Chiclayo, 11 de noviembre del 2020



LUIS ROGER RUBEN ZAPATEL ARRIAGA  
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
COEPSPE N° 315

---

Mg. Luis Roger Ruben Zapatel Arriaga.  
16788167

Validación del experto Mg. Julio Cesar Romero Gamboa.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 09 de noviembre del 2020

*Mg. Julio Cesar Romero Gamboa.  
Ciudad. Chiclayo*

*De mi consideración:*

*Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:*

*El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.*

*Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.*

*Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:*

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables.*
- *Ficha de validación a juicio de expertos.*

*Sin otro particular quedo de usted.*

*Atentamente,*

---

*Br. Loreyne Yaralit Garcia Alberca.*

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

**Anexo 1: INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de protocolos de bioseguridad.

**2. Autor original:**

Br. Loreyne Yaralit Garcia Alberca.

**3. Objetivo:**

Recolectar datos sobre los protocolos de bioseguridad en el Consultorio Dental ISADENT.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base de 21 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento de cuestionario será aplicado a una muestra de 117 pacientes que acuden al Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.



FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de protocolo de bioseguridad.

**2. Estructura detallada:**

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

**Estructura**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items
Protocolo de bioseguridad	Protección biológica	Lavado de manos.	2
		Protección facial.	1
		Protector de calzado.	1
		Protector de cabello.	1
		Mameluco.	1
		Protección ocular.	1
		Desinfección.	4
		Estenilización.	2
		Eliminación de desechos.	2
	Protección Química	Guantes.	1
		Mascarilla.	1
	Protección Física	Iluminación adecuada de trabajo.	1
		Ventilación adecuada de trabajo.	1
		Protección ocular para luz UV.	1
	Delantal plomado.	1	



**Anexo 2: Ficha de evaluación de validación  
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR EL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD**

**Autora: Br. Loreyne Yaralit García Alberca**

Se agradece anticipadamente la colaboración de los pacientes del Consultorio Dental ISADENT.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

(1) Nunca      (2) Raramente      (3) Ocasionalmente      (4) Frecuentemente      (5) Muy frecuentemente

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valoración					
			1	2	3	4	5	
Protección biológica	Lavado de manos	El personal que lo atiende se lava las manos antes de realizar algún procedimiento.						
		El personal que lo atiende se lava las manos después de realizar algún procedimiento						
	Protección facial	El personal que lo atiende utiliza protector facial.						
	Protector de calzado	El personal que lo atiende utiliza protector de calzado.						
	Protector de cabello	El personal que lo atiende utiliza protector de cabello.						
	Mameluco	El personal que lo atiende utiliza mameluco.						
	Protección ocular	El personal que lo atiende utiliza protector ocular.						
	Desinfección	Desinfección	El personal que lo atiende desinfecta el equipo odontológico.					
			El personal que lo atiende le realiza enjuague bucal antes de la atención odontológica.					
			El personal que lo atiende esteriliza el instrumental.					
			El personal que lo atiende realiza el empaque de material a esterilizar.					
	Esterilización	Esterilización	El personal que lo atiende desecha el material punzocortante en un recipiente adecuado.					
			El personal que lo atiende desecha el material contaminado en un recipiente adecuado.					
	Eliminación de desechos	Eliminación de desechos	El personal que lo atiende usa cánula de succión.					
El personal que lo atiende evita el uso de la escupidera.								
Protección Química	Guantes	El personal que lo atiende utiliza guantes para manipular materiales.						
	maskarilla	El personal que lo atiende utiliza maskarilla para manipular materiales.						
Protección Física	Iluminación adecuada de trabajo	El personal que lo atiende utiliza la luz del sillón dental cuando es necesario.						
	Ventilación adecuada de trabajo	El personal que lo atiende trabaja con las ventanas abiertas.						
	Protección ocular para luz UV	El personal que lo atiende utiliza lentes de protección ultravioleta.						
	Delantal plomado	El personal que lo atiende utiliza delantal plomado para la toma de radiografía.						

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable.  
Protocolo de bioseguridad.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento	Escala de medición
Protocolo de Bioseguridad	"Conjunto de normas para proteger al personal de salud frente a riesgos biológicos, químicos y físicos a los que están expuestos en el desempeño de sus funciones, también a sus pacientes y medio ambiente." (OMS, 2005).	Es la información que tiene el paciente sobre la bioseguridad en el consultorio, para lo cual se aplicó un cuestionario, así de esa manera poder conocer la aplicación de este protocolo para seguridad tanto del operador y paciente.	Protección biológica	Lavado de manos.	1	Encuesta/ cuestionario	Likert  1= Nunca 2= Raramente 3=Ocasionalmente 4=Frecuentemente 5= Muy frecuentemente
					2		
				Protección facial.	3		
				Protector de calzado.	4		
				Protector de cabello.	5		
				Mameluco.	6		
				Protección ocular.	7		
					8		
				Desinfección.	9		
					10		
					11		
				Esterilización.	12		
					13		
				Eliminación de desechos.	14		
				15			
			Protección Química	Guantes.	16		
				Mascarilla.	17		
			Protección Física	Iluminación adecuada de trabajo.	18		
				Ventilación adecuada de trabajo.	19		
				Protección ocular para luz UV.	20		
				Delantal plomado.	21		

**Anexo 4: FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Protocolo de bioseguridad y calidad de las prestaciones de Salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD	Protección biológica	Lavado de manos	1	X		X		X		X			
			2	X		X		X		X			
		Protección facial	3	X		X		X		X			
		Protector de calzado	4	X		X		X		X			
		Protector de cabello	5	X		X		X		X			
		Mameluco	6	X		X		X		X			
		Protección ocular	7	X		X		X		X			
			8	X		X		X		X			
		Desinfección		9	X		X		X		X		
				10	X		X		X		X		
				11	X		X		X		X		
		Esterilización		12	X		X		X		X		
				13	X		X		X		X		
		Eliminación de desechos		14	X		X		X		X		
				15	X		X		X		X		
	Protección Química	Guantes	16	X		X		X		X			
		maskarilla	17	X		X		X		X			
	Protección Física	Iluminación adecuada de trabajo	18	X		X		X		X			
		Ventilación adecuada de trabajo	19	X		X		X		X			
		Protección ocular para luz UV	20	X		X		X		X			
		Delantal plomado	21	X		X		X		X			



Mg. Julio Cesar Romero Gamboa.  
45129330  
COP 24697

EXPERTO EVALUADOR



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Protocolo de bioseguridad y calidad de las prestaciones de Salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de protocolos de bioseguridad.

**3. TESISISTA:**

Br. Loreyne Yaralit Garcia Alberca.

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, corrigiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación.

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 09 de noviembre del 2020

Mg. Julio Cesar Romero Gamboa.

45129330

COP 24697



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 09 de noviembre del 2020

*Mg. Julio Cesar Romero Gamboa.*

*Ciudad. Chiclayo*

*De mi consideración:*

*Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:*

*El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.*

*Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.*

*Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:*

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables.*
- *Ficha de validación a juicio de expertos.*

*Sin otro particular quedo de usted.*

*Atentamente,*

---

*Br. Loreyne Yaralit Garcia Alberca.*

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

**Anexo 1: INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de calidad de las prestaciones de Salud.

**2. Autor original:**

Br. Loreyne Yaralit Garcia Alberca.

**3. Objetivo:**

Recolectar datos sobre calidad de las prestaciones de Salud durante el COVID-19 en el consultorio dental ISADENT.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base de 22 items, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento de cuestionario será aplicado a una muestra de 117 pacientes que acuden al Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

## FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 1. Nombre del instrumento:

Cuestionario de calidad de las prestaciones de Salud.

### 2. Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

#### Estructura

variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de las prestaciones de salud	Elementos tangibles	Equipamiento	1
		Instalaciones físicas	1
		Aseo del personal	1
		Elementos de apoyo	1
	Fiabilidad	Respetan horas predeterminadas	1
		Interés por sus problemas	1
		Tratamiento bien primera vez	1
		Tratamientos concluyen en tiempo programado	1
		Datos registrados sin errores	1
	Capacidad de respuesta	Información sobre la atención	1
		Atención rápida y efectiva	1
		Personal dispuesto a ayudar	1
		Personal ocupado	1
	Seguridad	Seguridad en la atención	1
		Confianza	1
		Amabilidad	1
		Conocimiento suficiente	1
	Empatía	Atención individualizada	1
Horario conveniente		1	
Atención personalizada		1	
Preocupación en intereses		1	
Comprensión en las necesidades		1	

**Anexo 2: Ficha de evaluación de validación  
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LAS PRESATCIONES DE SALUD**

**Autora: Br. Loreyne Yaralit Garcia Alberca**

Se agradece anticipadamente la colaboración de los pacientes del Consultorio Dental ISADENT.

**MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:**

(1) En completo desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) Deacuerdo (5) Totalmente deacuerdo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Elementos tangibles	Equipamiento	El consultorio tiene equipos modernos para brindar sus servicios.					
	Instalaciones físicas	La infraestructura del consultorio es visualmente atractiva					
	Aseo del personal	El personal está limpio y correctamente uniformado.					
	Elementos de apoyo	Las recetas médicas, folletos son visualmente atractivos y llamativos.					
Fiabilidad	Respetan horas predeterminadas	Se respetan las horas de citas establecidas.					
	Interés por sus problemas	El personal odontólogo muestra interés por sus problemas.					
	Tratamiento bien primera vez	El tratamiento se realiza bien la primera vez.					
	Tratamientos en tiempo programado	Se concluyen los tratamientos en el tiempo programado.					
	Datos registrados sin errores	Sus datos están correctamente registrados.					
Capacidad de Respuesta	Información sobre la atención	Se le informa respecto al término de la atención.					
	Atención rápida y efectiva	La atención odontológica es rápida y efectiva.					
	personal dispuesto a ayudar	El personal odontológico están siempre dispuestos a ayudarlo.					
Seguridad	Personal ocupado	El personal nunca están demasiado ocupados para responder a sus inquietudes.					
	Seguridad en la atención	La atención odontológica le brinda seguridad.					
	Confianza	El dentista y demás personal auxiliar le dan confianza.					
	Amabilidad	Los colaboradores del consultorio son siempre amables.					
Empatía	Conocimiento suficiente	Los colaboradores tienen suficiente conocimiento para contestar inquietudes.					
	Atención individualizada	El personal odontólogo lo saluda y llama por su nombre.					
	Horario conveniente	El horario de su cita es conveniente a sus necesidades.					
	Atención personalizada	El personal odontólogo le brindan atención personalizada.					
	Preocupación en intereses	El personal que lo atiende siente que tiene interés en su disfrute de la visita al consultorio.					
	Comprensión en las necesidades	El personal odontólogo comprende sus necesidades.					

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable.  
Calidad de las prestaciones de Salud.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento	Escala de medición
Calidad de las prestaciones de Salud	"Situación deseable de la atención de salud que se alcanza por la presencia de ciertas características o cualidades en la atención técnica, humana y entorno por el cumplimiento de documentos normativos legales." (RGG 2225 ESSALUD-2020).	Para la medición de la variable de calidad de atención se aplicará un cuestionario basados en el modelo SERVQUAL.	Elementos tangibles	Equipamiento	1	Encuesta/ cuestionario	Likert  1= En completo desacuerdo 2= En desacuerdo 3=Indiferente 4=Deacuerdo 5= Totalmente deacuerdo
				Instalaciones físicas	2		
				Aseo del personal	3		
				Elementos de apoyo	4		
			Fiabilidad	Respetan horas predeterminadas	5		
				Interés por sus problemas	6		
				Tratamiento bien primera vez	7		
				Tratamientos en tiempo programado	8		
				Datos registrados sin errores	9		
			Capacidad de respuesta	Información sobre la atención	10		
				Atención rápida y efectiva	11		
				personal dispuesto a ayudar	12		
				Personal ocupado	13		
			Seguridad	Seguridad en la atención	14		
				Confianza	15		
				Amabilidad	16		
			Empatía	Conocimiento suficiente	17		
				Atención individualizada	18		
				Horario conveniente	19		
				Atención personalizada	20		
				Preocupación en intereses	21		
				Comprensión en las necesidades	22		



**Anexo 4: FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS**

TÍTULO DE LA TESIS: Protocolo de bioseguridad y calidad de las prestaciones de Salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE LAS PRESTACIONES DE SALUD	Elementos tangibles	Equipamiento	1	X		X		X		X		
		Instalaciones físicas	2	X		X		X		X		
		Aseo del personal	3	X		X		X		X		
		Elementos de apoyo	4	X		X		X		X		
	Fiabilidad	Respetan horas predeterminadas	5	X		X		X		X		
		Interés por sus problemas	6	X		X		X		X		
		Tratamiento bien primera vez	7	X		X		X		X		
		Tratamientos en tiempo programado	8	X		X		X		X		
		Datos registrados sin errores	9	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Información sobre la atención	10	X		X		X		X		
		Atención rápida y efectiva	11	X		X		X		X		
		personal dispuesto a ayudar	12	X		X		X		X		
		Personal ocupado	13	X		X		X		X		
	Seguridad	Seguridad en la atención	14	X		X		X		X		
		Confianza	15	X		X		X		X		
		Amabilidad	16	X		X		X		X		
		Conocimiento suficiente	17	X		X		X		X		
	Empatia	Atención individualizada	18	X		X		X		X		
		Horario conveniente	19	X		X		X		X		
		Atención personalizada	20	X		X		X		X		
		Preocupación en intereses	21	X		X		X		X		
		Comprensión en las necesidades	22	X		X		X		X		

Mg. Julio Cesar Romero Gamboa.

45129330  
COP 24697

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Protocolo de bioseguridad y calidad de las prestaciones de Salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad de las prestaciones de Salud.

### 3. TESISTA:

Br. Loreyne Yaralit Garcia Alberca.

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, corrigiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 11 de noviembre del 2020



---

Mg. Julio Cesar Romero Gamboa.  
45129330  
COP 24697

Validación del experto Mg. Alberto Eduardo Roque Esquivel.



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

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 11 de noviembre del 2020

*Mg. Alberto Eduardo Roque Esquivel.  
Chiclayo*

*De mi consideración:*

*Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:*

*El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.*

*Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.*

*Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:*

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables.*
- *Ficha de validación a juicio de expertos.*

*Sin otro particular quedo de usted.*

*Atentamente,*



---

*Br. Loreyne Yaralit Garcia Alberca.*

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

**Anexo 1: INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de protocolos de bioseguridad.

**2. Autor original:**

Br. Loreyne Yaralit Garcia Alberca.

**3. Objetivo:**

Recolectar datos sobre los protocolos de bioseguridad en el Consultorio Dental ISADENT.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base de 21 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento de cuestionario será aplicado a una muestra de 117 pacientes que acuden al Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

**FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL**
**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de protocolo de bioseguridad.

**2. Estructura detallada:**

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

**Estructura**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items
Protocolo de bioseguridad	Protección biológica	Lavado de manos.	2
		Protección facial.	1
		Protector de calzado.	1
		Protector de cabello.	1
		Mameluco.	1
		Protección ocular.	1
		Desinfección.	4
		Estenilización.	2
		Eliminación de desechos.	2
	Protección Química	Guantes.	1
		Mascarilla.	1
	Protección Física	Iluminación adecuada de trabajo.	1
		Ventilación adecuada de trabajo.	1
		Protección ocular para luz UV.	1
		Delantal plomado.	1

**Anexo 2: Ficha de evaluación de validación  
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR EL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD**

**Autora: Br. Loreyne Yaralit García Alberca**

Se agradece anticipadamente la colaboración de los pacientes del Consultorio Dental ISADENT.

**MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:**

**(1) Nunca      (2) Raramente      (3) Ocasionalmente      (4) Frecuentemente      (5) Muy frecuentemente**

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valoración					
			1	2	3	4	5	
Protección biológica	Lavado de manos	El personal que lo atiende se lava las manos antes de realizar algún procedimiento.						
		El personal que lo atiende se lava las manos después de realizar algún procedimiento						
	Protección facial	El personal que lo atiende utiliza protector facial.						
	Protector de calzado	El personal que lo atiende utiliza protector de calzado.						
	Protector de cabello	El personal que lo atiende utiliza protector de cabello.						
	Mameluco	El personal que lo atiende utiliza mameluco.						
	Protección ocular	El personal que lo atiende utiliza protector ocular.						
	Desinfección	Desinfección	El personal que lo atiende desinfecta el equipo odontológico.					
			El personal que lo atiende le realiza enjuague bucal antes de la atención odontológica.					
			El personal que lo atiende esteriliza el instrumental.					
			El personal que lo atiende realiza el empaque de material a esterilizar.					
	Esterilización	Esterilización	El personal que lo atiende desecha el material punzocortante en un recipiente adecuado.					
			El personal que lo atiende desecha el material contaminado en un recipiente adecuado.					
	Eliminación de desechos	Eliminación de desechos	El personal que lo atiende usa cánula de succión.					
El personal que lo atiende evita el uso de la escupidera.								
Protección Química	Guantes	El personal que lo atiende utiliza guantes para manipular materiales.						
	maskarilla	El personal que lo atiende utiliza maskarilla para manipular materiales.						
Protección Física	Iluminación adecuada de trabajo	El personal que lo atiende utiliza la luz del sillón dental cuando es necesario.						
	Ventilación adecuada de trabajo	El personal que lo atiende trabaja con las ventanas abiertas.						
	Protección ocular para luz UV	El personal que lo atiende utiliza lentes de protección ultravioleta.						
	Delantal plomado	El personal que lo atiende utiliza delantal plomado para la toma de radiografía.						

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable.  
Protocolo de bioseguridad.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento	Escala de medición
Protocolo de Bioseguridad	"Conjunto de normas para proteger al personal de salud frente a riesgos biológicos, químicos y físicos a los que están expuestos en el desempeño de sus funciones, también a sus pacientes y medio ambiente." (OMS, 2005).	Es la información que tiene el paciente sobre la bioseguridad en el consultorio, para lo cual se aplicó un cuestionario, así de esa manera poder conocer la aplicación de este protocolo para seguridad tanto del operador y paciente.	Protección biológica	Lavado de manos.	1	Encuesta/ cuestionario	Likert  1= Nunca 2= Raramente 3=Ocasionalmente 4=Frecuentemente 5= Muy frecuentemente
					2		
				Protección facial.	3		
				Protector de calzado.	4		
				Protector de cabello.	5		
				Mameluco.	6		
				Protección ocular.	7		
					8		
				Desinfección.	9		
					10		
					11		
				Esterilización.	12		
					13		
				Eliminación de desechos.	14		
				15			
			Protección Química	Guantes.	16		
				Mascarilla.	17		
			Protección Física	Iluminación adecuada de trabajo.	18		
				Ventilación adecuada de trabajo.	19		
				Protección ocular para luz UV.	20		
				Delantal plomado.	21		

**Anexo 4: FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Protocolo de bioseguridad y calidad de las prestaciones de Salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD	Protección biológica	Lavado de manos	1	X		X		X		X				
			2	X		X		X		X				
		Protección facial	3	X		X		X		X				
		Protector de calzado	4	X		X		X		X				
		Protector de cabello	5	X		X		X		X				
		Mameluco	6	X		X		X		X				
		Protección ocular	7	X		X		X		X				
			8	X		X		X		X				
		Desinfección	9	X		X		X		X				
			10	X		X		X		X				
			11	X		X		X		X				
		Esterilización	12	X		X		X		X				
			13	X		X		X		X				
		Eliminación de desechos	14	X		X		X		X				
			15	X		X		X		X				
	Protección Química	Guantes	16	X		X		X		X				
		maskarilla	17	X		X		X		X				
	Protección Física	Iluminación adecuada de trabajo	18	X		X		X		X				
		Ventilación adecuada de trabajo	19	X		X		X		X				
		Protección ocular para luz UV	20	X		X		X		X				
		Delantal plomado	21	X		X		X		X				



Mg. Alberto Eduardo Roque Esquivel.

40746732  
COP 32305

**EXPERTO EVALUADOR**

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Protocolo de bioseguridad y calidad de las prestaciones de Salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de protocolos de bioseguridad.

### 3. TESISISTA:

Br. Loreyne Yaralit Garcia Alberca.

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, corrigiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación.

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 11 de noviembre del 2020



Mg. Alberto Eduardo Roque Esquivel.

40746732

COP 32305



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 11 de noviembre del 2020

*Mg. Alberto Eduardo Roque Esquivel.*  
Chiclayo

*De mi consideración:*

*Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:*

*El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.*

*Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.*

*Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:*

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables.*
- *Ficha de validación a juicio de expertos.*

*Sin otro particular quedo de usted.*

*Atentamente,*

---

*Br. Loreyne Yaralit Garcia Alberca.*



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

**Anexo 1: INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de calidad de las prestaciones de Salud.

**2. Autor original:**

Br. Loreyne Yaralit Garcia Alberca.

**3. Objetivo:**

Recolectar datos sobre calidad de las prestaciones de Salud durante el COVID-19 en el consultorio dental ISADENT.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base de 22 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento de cuestionario será aplicado a una muestra de 117 pacientes que acuden al Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

### FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de calidad de las prestaciones de Salud.

**2. Estructura detallada:**

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

**Estructura**

variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de las prestaciones de salud	Elementos tangibles	Equipamiento	1
		Instalaciones físicas	1
		Aseo del personal	1
		Elementos de apoyo	1
	Fiabilidad	Respetan horas predeterminadas	1
		Interés por sus problemas	1
		Tratamiento bien primera vez	1
		Tratamientos concluyen en tiempo programado	1
	Capacidad de respuesta	Datos registrados sin errores	1
		Información sobre la atención	1
		Atención rápida y efectiva	1
		Personal dispuesto a ayudar	1
	Seguridad	Personal ocupado	1
		Seguridad en la atención	1
		Confianza	1
		Amabilidad	1
	Empatía	Conocimiento suficiente	1
Atención individualizada		1	
Horario conveniente		1	
Atención personalizada		1	
Preocupación en intereses		1	
		Comprensión en las necesidades	1

**Anexo 2: Ficha de evaluación de validación  
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LAS PRESATCIONES DE SALUD**

**Autora: Br. Loreyne Yaralit Garcia Alberca**

Se agradece anticipadamente la colaboración de los pacientes del Consultorio Dental ISADENT.

**MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:**

(1) En completo desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) Deacuerdo (5) Totalmente deacuerdo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Elementos tangibles	Equipamiento	El consultorio tiene equipos modernos para brindar sus servicios.					
	Instalaciones físicas	La infraestructura del consultorio es visualmente atractiva					
	Aseo del personal	El personal está limpio y correctamente uniformado.					
	Elementos de apoyo	Las recetas médicas, folletos son visualmente atractivos y llamativos.					
Fiabilidad	Respetan horas predeterminadas	Se respetan las horas de citas establecidas.					
	Interés por sus problemas	El personal odontólogo muestra interés por sus problemas.					
	Tratamiento bien primera vez	El tratamiento se realiza bien la primera vez.					
	Tratamientos en tiempo programado	Se concluyen los tratamientos en el tiempo programado.					
	Datos registrados sin errores	Sus datos están correctamente registrados.					
Capacidad de Respuesta	Información sobre la atención	Se le informa respecto al término de la atención.					
	Atención rápida y efectiva	La atención odontológica es rápida y efectiva.					
	personal dispuesto a ayudar	El personal odontológico están siempre dispuestos a ayudarlo.					
Seguridad	Personal ocupado	El personal nunca están demasiado ocupados para responder a sus inquietudes.					
	Seguridad en la atención	La atención odontológica le brinda seguridad.					
	Confianza	El dentista y demás personal auxiliar le dan confianza.					
	Amabilidad	Los colaboradores del consultorio son siempre amables.					
Empatía	Conocimiento suficiente	Los colaboradores tienen suficiente conocimiento para contestar inquietudes.					
	Atención individualizada	El personal odontólogo lo saluda y llama por su nombre.					
	Horario conveniente	El horario de su cita es conveniente a sus necesidades.					
	Atención personalizada	El personal odontólogo le brindan atención personalizada.					
	Preocupación en intereses	El personal que lo atiende siente que tiene interés en su disfrute de la visita al consultorio.					
	Comprensión en las necesidades	El personal odontólogo comprende sus necesidades.					

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable.  
Calidad de las prestaciones de Salud.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento	Escala de medición
Calidad de las prestaciones de Salud	"Situación deseable de la atención de salud que se alcanza por la presencia de ciertas características o cualidades en la atención técnica, humana y entorno por el cumplimiento de documentos normativos legales." (RGG 2225 ESSALUD-2020).	Para la medición de la variable calidad de atención se aplicará un cuestionario basados en el modelo SERVQUAL.	Elementos tangibles	Equipamiento	1	Encuesta/ cuestionario	Likert  1= En completo desacuerdo 2= En desacuerdo 3=Indiferente 4=Deacuerdo 5= Totalmente deacuerdo
				Instalaciones físicas	2		
				Aseo del personal	3		
				Elementos de apoyo	4		
			Fiabilidad	Respetan horas predeterminadas	5		
				Interés por sus problemas	6		
				Tratamiento bien primera vez	7		
				Tratamientos en tiempo programado	8		
				Datos registrados sin errores	9		
			Capacidad de respuesta	Información sobre la atención	10		
				Atención rápida y efectiva	11		
				personal dispuesto a ayudar	12		
				Personal ocupado	13		
			Seguridad	Seguridad en la atención	14		
				Confianza	15		
				Amabilidad	16		
Conocimiento suficiente	17						
Empatía	Atención individualizada	18					
	Horario conveniente	19					
	Atención personalizada	20					
	Preocupación en intereses	21					
	Comprensión en las necesidades	22					

**Anexo 4: FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Protocolo de bioseguridad y calidad de las prestaciones de Salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE LAS PRESTACIONES DE SALUD	Elementos tangibles	Equipamiento	1	X		X		X		X		
		Instalaciones físicas	2	X		X		X		X		
		Aseo del personal	3	X		X		X		X		
		Elementos de apoyo	4	X		X		X		X		
	Fiabilidad	Respetan horas predeterminadas	5	X		X		X		X		
		Interés por sus problemas	6	X		X		X		X		
		Tratamiento bien primera vez	7	X		X		X		X		
		Tratamientos en tiempo programado	8	X		X		X		X		
		Datos registrados sin errores	9	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Información sobre la atención	10	X		X		X		X		
		Atención rápida y efectiva	11	X		X		X		X		
		personal dispuesto a ayudar	12	X		X		X		X		
		Personal ocupado	13	X		X		X		X		
	Seguridad	Seguridad en la atención	14	X		X		X		X		
		Confianza	15	X		X		X		X		
		Amabilidad	16	X		X		X		X		
	Empatia	Conocimiento suficiente	17	X		X		X		X		
		Atención individualizada	18	X		X		X		X		
		Horario conveniente	19	X		X		X		X		
		Atención personalizada	20	X		X		X		X		
		Preocupación en intereses	21	X		X		X		X		
		Comprensión en las necesidades	22	X		X		X		X		



Mg. Alberto Eduardo Roque Esquivel.

 40746732  
 COP 32305

EXPERTO EVALUADOR

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Protocolo de bioseguridad y calidad de las prestaciones de Salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de calidad de las prestaciones de Salud.

**3. TESISTA:**

Br. Loreyne Yaralit Garcia Alberca.

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, corrigiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 11 de noviembre del 2020



*Mg. Alberto Eduardo Roque Esquivel.*

40746732

COP 32305

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

**Tabla 16** estadística de confiabilidad variable 1

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.71484721	20

Nota: elaboración propia, tomado del SPSS

**Tabla 17** estadística de variable 2

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.6201645	20

Nota: elaboración propia, tomado del SPSS.



---

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

## *Constancia*

**El propietario del Consultorio Dental ISADENT, consta por el presente documento:**

Que la Srta.

**C.D LOREYNE YARALIT GARCIA ALBERCA**

Ha ejecutado en este Consultorio, su tesis denominada: "**PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD Y CALIDAD DE LAS PRESTACIONES DE SALUD DURANTE EL COVID-19 EN EL CONSULTORIO DENTAL ISADENT, CHICLAYO**".

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada, careciendo de valor inicial para asuntos judiciales en contra del estado peruano.

Chiclayo, 08 de enero del 2021

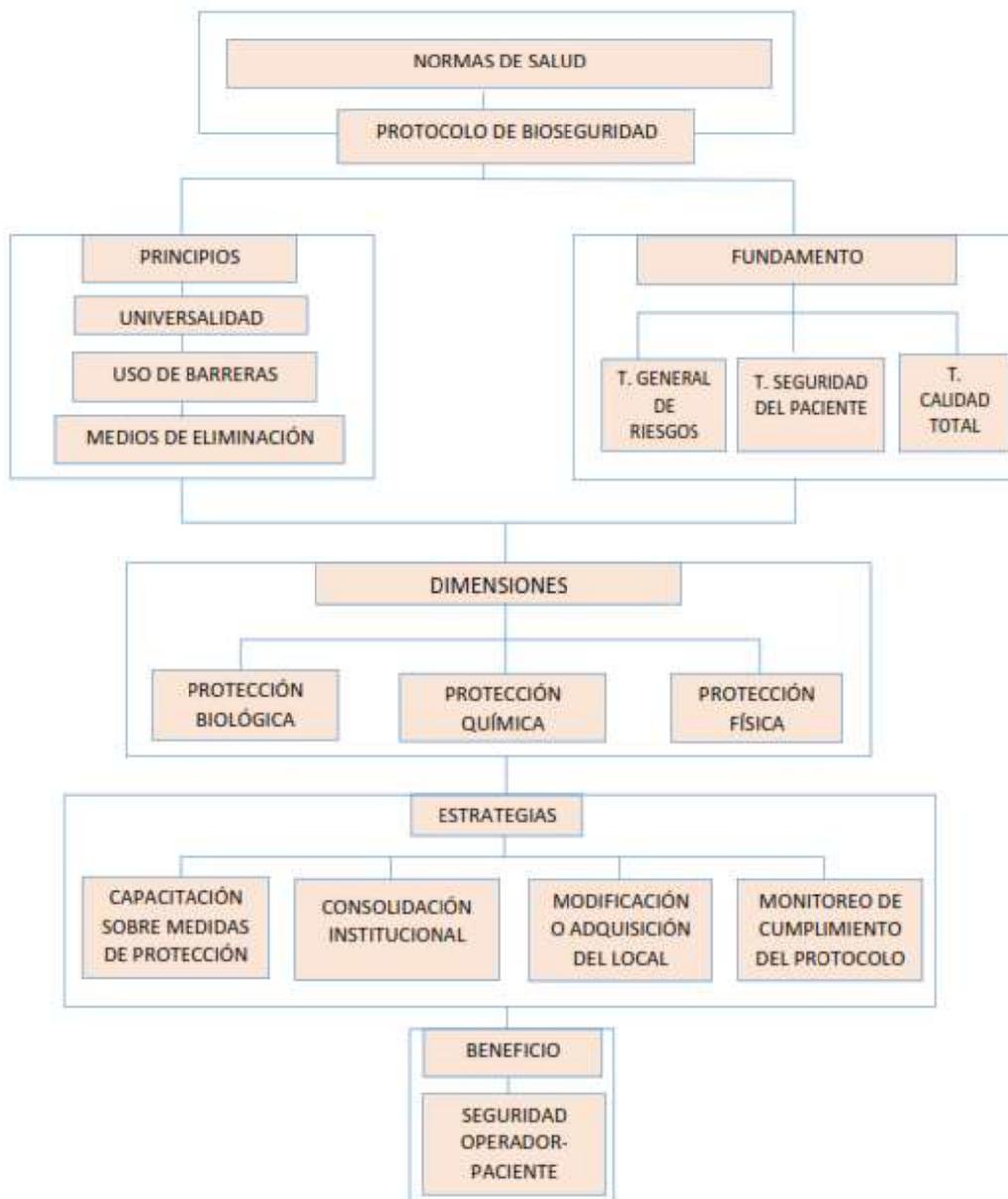

Linares Huamán Isai  
CIRUJANO DENTISTA  
COP. 43902

---

"Por que amamos verte sonreír"  
Av. Belaunde # 312-urb la primavera-Chiclayo.

Anexo 6: Estructura del modelo de propuesta

Figura 2 Estructura del modelo



Nota: elaboración propia