



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **ESCUELA DE POSGRADO**

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

Protocolos de bioseguridad por Covid-19 y la satisfacción de atención  
odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

#### **AUTOR:**

Duplex Tiburcio, Fernando (Orcid.org/0000-0002-2983-8865)

#### **ASESORA:**

Mg. Medina Uribe, Jury Carla (Orcid.org/0000-0001-8338-7404)

#### **CO-ASESOR:**

Mg. Pacheco Robles, Roberto Alejandro (Orcid.org/0000-0003-3406-1322)

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

En primer lugar, a Dios, por ser mi guía, por brindarme fortaleza y la sabiduría de salir adelante.

A mis padres Lolín y María, por todo su amor, confianza y apoyo incondicional. Es una bendición tenerlos a mi lado...Gracias por todo.

A mis hijos Axel y Anahí, por brindarme su tiempo y ayuda para el logro de la tesis. Ustedes son mi vida, mi motivación y razón de ser.

A ti Olguita por estar siempre apoyándome. A mi hermana Magaly, por estar siempre pendiente de mis avances.

Fernando

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, a mis docentes por haber compartido sus conocimientos para el desarrollo de mi maestría.

A mi asesora institucional por su dedicación, enseñanzas y experiencia para el logro de mi objetivo, la culminación satisfactoria de la tesis.

A mi asesor particular por su compromiso y responsabilidad durante el desarrollo de la tesis.

El Autor

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de Contenidos	iii
Índice de tablas	iv
Resumen	v
Abstract	vi
	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.3.1. Población	13
3.3.2. Muestra	14
3.3.3. Muestreo	14
3.3.4. Unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	
ANEXO 1: Matriz de consistencia	
ANEXO 2: Operacionalización de Variables	
ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos	
ANEXO 4: Validación de instrumentos	
ANEXO 5: Autorización de aplicación del instrumento	

## Índice de tablas

Tabla 1	18
<i>Tabla cruzada sobre las variables Protocolos de bioseguridad y Satisfacción de atención odontológica.</i>	18
Tabla 2	18
<i>Dimensión 1. Equipo de protección personal</i>	18
Tabla 3	19
<i>Dimensión 2. Lavado de manos</i>	19
Tabla 4	19
<i>Dimensión 3. Manejo de residuos sólidos</i>	19
Tabla 5	21
Prueba de hipótesis general	21
Tabla 6	22
<i>Prueba de hipótesis específica 1</i>	22
Tabla 7	23
<i>Prueba de hipótesis específica 2</i>	23
Tabla 8	24
<i>Prueba de hipótesis específica 3</i>	24

## Resumen

La presente investigación se refiere a la relación entre los Protocolos de Bioseguridad por Covid-19 y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020; debido a que se evidencia muchos centros de salud con gestiones inapropiadas de los protocolos de bioseguridad y sus normas, afectando a pacientes; en otorgar una debida atención.

Fue una investigación de enfoque cuantitativo, básica, de diseño descriptivo, no experimental, correlacional y transversal, aplicado a una muestra de 70 pacientes, a los cuales se les entregó dos cuestionarios, sobre Protocolos de Bioseguridad y otro sobre Satisfacción de atención Odontológica.

Como resultado se evidenció que la aplicación de los protocolos de bioseguridad por parte de los odontólogos en una Red Integrada de Salud Lima, es de nivel medio según los datos recolectados. En conclusión, se pudo determinar que si hay una relación existente de los Protocolos de Bioseguridad por Covid-19 y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, así también en sus dimensiones de fiabilidad (p-valor= 0.000), capacidad de respuesta (p-valor=0.000, empatía (0.000), seguridad (0.000) y elementos tangibles (0.000).

**Palabras clave:** *Protocolos de bioseguridad, Satisfacción de atención, Odontólogo.*

## **Abstract**

The present investigation refers to the relationship between the Biosafety Protocols for Covid-19 and the satisfaction of dental care in an Integrated Health Network Lima, 2020; due to the fact that many health centers with inappropriate management of biosafety protocols and their regulations are evident, affecting patients; to pay due attention.

It was research with a quantitative, basic approach, non-experimental, correlational and cross-sectional design, at a descriptive level applied to a sample of 70 patients, who were given two questionnaires, on Biosafety Protocols and another on Satisfaction with dental care.

As a result, it was evidenced that the application of biosafety protocols by dentists in a Lima Integrated Health Network is medium level according to the data collected. In conclusion, it was possible to determine that if there is an existing relationship between the Biosafety Protocols for Covid-19 and the satisfaction of dental care in an Integrated Health Network Lima, as well as in its reliability dimensions (p-value = 0.000), responsiveness (p-value=0.000, empathy (0.000), security (0.000) and tangible elements (0.000).

**Keywords:** *Biosafety protocols, Satisfaction of care, Dentist.*

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, la enfermedad del Covid-19 del tipo de virus coronavirus, su contagio es de manera directa, solo con el contacto de los individuos que padecieron por este virus por medio del aire, para lo cual aún no se tiene un tratamiento oportuno para mitigar sus efectos (Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, 2020). En ese sentido, los instrumentos dentales utilizados para la atención odontológica, están expuestos a contaminación, es decir, al contagio directo de esta enfermedad (Briones, et al., 2022). El cirujano dentista cumple un rol significativo por utilizar equipos dentales que tienen un alto grado de contagio a causa de los aerosoles generados. (Bravo, 2020). La mayoría de estos equipos dentales se encuentran expuestos a la contaminación, por lo tanto, se tiene que llevar a cabo una esterilización y desinfección óptima, evitando de esta manera las infecciones cruzadas. (Valenzuela, 2020). Según Achundia, et al (2021) debido a la alta peligrosidad de esta enfermedad. Es por ello, que se deben ofrecer medidas generales de prevención, por lo cual la calidad de atención debe centrarse en prevenir el Covid-19 (Huayanca, et al., 2021); mediante estrategias de bioseguridad de los centros odontológicos y de salud en general (Betancourt, et al., 2020). Así mismo, se deben cumplir con protocolos y la debida atención de pacientes según edad, sexo, nivel socioeconómico y/o nivel educativo sin distinción alguna, buscando la satisfacción del usuario. (Journal of Medicine, 2020).

En el Perú, el ministerio de salud, tiene como función de velar por el derecho de salud de las personas, donde las normas de bioseguridad se rigen por un reglamento que involucra tanto a las entidades públicas como privadas, a evitar o reducir los contagios y enfermedades a causa del incumplimiento de estas normas. Asimismo, cumplir con las normas de limpieza y desinfección, también realizar asepsia del área de trabajo. (Rodriguez, 2022). El Colegio de Odontólogos del Perú, bajo el contexto del Covid-19, han visto la necesidad de mejorar los protocolos de bioseguridad en la atención odontológica, por lo cual participan en forma activa con los profesionales odontólogos para una mejor protección, tanto para el profesional como al paciente y evitar de esta manera el contagio o proliferación del virus Covid-19. Los centros de salud del estado y privados, deben brindar servicios y atenciones

de calidad para los pacientes. La Superintendencia Nacional de Salud, es la entidad encargada de velar por el cumplimiento de las prestaciones para que sean idóneas. (COP, 2020). Así también, se reforzó la protección de los pacientes odontológicos y se realizó cambios en las medidas de bioseguridad tanto para el cirujano dentista y los pacientes, como el uso de equipos de protección personal, de igual manera se implementó la telecomunicación y videollamadas con los pacientes para el manejo de citas y atención. (Benadof, et al., 2021).

A nivel local, la atención brindada por los odontólogos en la red integrada de salud, es totalmente limitada a causa del virus Covid-19, debido al contagio directo y exposición del cirujano dentista con el paciente al momento de realizar los tratamientos odontológicos, a consecuencia de aerosoles que generan los equipos dentales de alta y baja velocidad, además de la poca o nula bioseguridad brindada en los centros de salud. La “Red de Salud Lima Norte V-Rímac-SMP”-LO, fundada con RM N°191-87-SA/DM, el 20 de marzo de 1987, abarca los distritos de Rímac, SMP y Los Olivos. La Red Integrada de Salud SMP, abarca los establecimientos de salud del distrito de SMP, que en su totalidad son 18. A consecuencia del Covid-19, los servicios de odontología de esta jurisdicción han sido afectados, limitando la atención odontológica de los pacientes.

En cuanto al problema general se estableció analizar: ¿Cuál es la relación que existe entre los protocolos de bioseguridad por Covid-19 y la satisfacción de atención odontológica en una red integrada de salud Lima, 2020? Los problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre el equipo de protección personal y la satisfacción de atención odontológica en una red integrada de salud Lima, 2020?; y, ¿Cuál es la relación que existe entre el lavado de manos y la satisfacción de atención odontológica en una red integrada de salud Lima, 2020?; ¿Cuál es la relación que existe entre el manejo de residuos sólidos y la satisfacción de atención odontológica en una red integrada de salud Lima, 2020?

La presente investigación tiene justificación práctica, dado que se busca fortalecer la Bioseguridad que debe tener el cirujano dentista al realizar las atenciones odontológicas en su establecimiento de salud, buscando reducir el nivel

de contagio del virus Covid-19. Se tiene justificación teórica, dado que los resultados obtenidos de las normas técnicas desarrolladas, pueden ser aplicadas para la concientización y educación tanto para el profesional como de los pacientes.

La odontología exige habilidades y conocimientos para el desarrollo de los protocolos de bioseguridad (Castro y Buenaventura, 2020). Tiene justificación metodológica, puesto que los objetivos del presente estudio, serán resueltos por dos cuestionarios que se realizaron enfocados al conocimiento y observación de los pacientes, sobre los protocolos de bioseguridad que deben cumplir todos los centros odontológicos, y servirá para medir la satisfacción de atención odontológica.

Se tiene como objetivo general: Determinar la relación que existe entre los protocolos de bioseguridad por Covid-19 y la satisfacción de atención odontológica en una red integrada de salud Lima, 2020. Los objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre el equipo de protección personal y la satisfacción de atención odontológica en una red integrada de salud Lima, 2020. Determinar la relación que existe entre el lavado de manos y la satisfacción de atención odontológica en una red integrada de salud Lima, 2020. Determinar la relación que existe entre el manejo de residuos sólidos y la satisfacción de atención odontológica en una red integrada de salud Lima, 2020.

En cuanto a la hipótesis general se tiene que: Existe una relación significativa entre los protocolos de bioseguridad por Covid-19 y la satisfacción de atención odontológica en una red integrada de salud Lima, 2020. Hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre el equipo de protección personal y la satisfacción de atención odontológica en una red integrada de salud Lima, 2020. Existe una relación significativa entre el lavado de manos y la satisfacción de atención odontológica en una red integrada de salud Lima, 2020. Existe una relación significativa entre el manejo de residuos sólidos y la satisfacción de atención odontológica en una red integrada de salud Lima, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Para la presente tesis se tomó como antecedentes a los siguientes trabajos, como precedentes internacionales tenemos a:

Vieria, et. al. (2020), en su investigación científica, tuvieron como objetivo investigar la práctica y el conocimiento de los odontólogos de la salud pública brasileña en tiempo de pandemia. La metodología fue cuantitativa; realizó un cuestionario de preguntas sociodemográficas a un total de 4048 odontólogos que laboran en el sector público en Brasil. Se obtuvieron como resultados que el 99,41% aseguran que la Covid-19 puede traspasarse por procedimientos dentales. Concluyeron que existe una necesidad de crear barreras preventivas para el tratamiento odontológico, así como mejorar la relación paciente – odontólogo.

Bansai, et. al. (2020), en su artículo científico se plantearon como objetivo evaluar el conocimiento de los protocolos de bioseguridad en las prácticas de odontólogos, en India, durante la pandemia. La investigación fue descriptiva, con 330 odontólogos de muestra, en la India. Se obtuvieron como resultados que los odontólogos de este sector de la India brindan una atención dental respetando los protocolos de bioseguridad, donde solo 25% desconoce o no aplica dichos protocolos. Concluyeron que es necesario adoptar medidas de bioseguridad, para salvaguardar tanto la vida del odontólogo y del paciente, además de brindar una atención de calidad garantizada.

Al Nerabiah, et. al. (2020), tuvo como objetivo en su artículo científico analizar la actitud y conocimiento de los odontólogos durante la pandemia en Siria. La metodología fue descriptiva, donde se realizó un cuestionario traducido al árabe de 19 preguntas basando en información de la OMS, se tomó como muestra a 7233 dentistas en Siria. Dentro de los resultados solo el 49% de los encuestados conoce que las personas asintomáticas, aún pueden transmitir el virus. Concluyeron, que, en este sector de Siria, se conoce sobre el periodo de incubación del Covid-19, no obstante, tienen poco conocimiento sobre los síntomas.

Ligña (2020), en su tesis de maestría, cuyo objetivo fue determinar la calidad de atención brindada a los pacientes, en Guayaquil, con el objetivo de presentar mejoras para los pacientes. Se realizó una metodología cuantitativa, de método deductivo, de alcance descriptivo; con 379 pacientes odontológicos tomados como muestra. Se obtuvieron como resultados que los colaboradores encargados no presenta ningún interés por optimizar la atención y la comunicación con los pacientes. Concluyó que la satisfacción de las personas se relaciona de manera directa con la calidad de servicio brindado, generado por la satisfacción general de sus necesidades, por medio de la presentación de servicios, más el valor agregado.

Paz (2019), en su artículo científico tuvo como objetivo analizar la relación entre medidas de bioseguridad y riesgo biológico en profesionales de la odontología, en Nicaragua, en el año 2017. La metodología fue cuantitativa, transversal, tomando 86 dentistas de Managua, Chinandega y León como muestra. Se obtuvieron como resultados el 60,4% de odontólogos tienen como base, la limpieza de manos, para cualquier procedimiento dental, antes y después. Concluyó que los dentistas de esta ciudad presentan un conocimiento moderado sobre los protocolos de bioseguridad, con buenas prácticas y actitudes positivas para con los pacientes.

Dentro de los antecedentes nacionales tenemos a:

Cabello y Salazar (2022), en su tesis, tuvieron como objetivo analizar en qué nivel de actitudes y conocimiento se encuentran los odontólogos en Huaraz, sobre protocolos de bioseguridad, en el año 2021. La metodología fue cuantitativa; se tomó una muestra de 159 odontólogos. Se obtuvieron como resultados una correlación de  $P < 0,000$ ; lo cual es menor a  $\alpha = 0,05$ . Concluyeron, que existe una relación singular entre las variables en cuanto a los protocolos de bioseguridad, por parte de los odontólogos en tiempos de pandemia, en la ciudad de Huaraz.

Gasco (2021), en su tesis, donde se planteó como objetivo determinar la correlación entre bioseguridad y satisfacción odontológica en Chiclayo, en temporada de pandemia. La tesis fue de enfoque cuantitativo; con 57 pacientes

odontológicos como muestra. Se obtuvieron como resultados, el 68,4% tienen un alto nivel de bioseguridad, presentando un nivel alto de calidad de prestación odontológica. Concluyó que la Bioseguridad que fue implementada por pandemia se relaciona directamente con la satisfacción odontológica brindada por los odontólogos, resultando una significancia bilateral de  $P < 0,05$ .

Díaz (2021), en su tesis de maestría, cuyo objetivo fue analizar la incidencia de atención de calidad y los protocolos de bioseguridad, en Lima. La investigación fue cuantitativa, con 90 pacientes de odontología seleccionados para la muestra. Se obtuvieron como resultados que los protocolos de bioseguridad no se relacionan de manera significativa con una atención de calidad, puesto que se deben considerar otros elementos como habilidades del cirujano dentista, destrezas y conocimientos, además que las medidas de bioseguridad en tiempo de pandemia fueron extremas. Concluyó, que la relación significativa es nula, dado que el coeficiente de Spearman es de  $0.732 > 0.05$ .

Mugaburu y Villacrez, B. (2020), en su tesis de maestría, tuvieron el objetivo analizar en que incide el conocimiento sobre las medidas de bioseguridad en el sector público y privado en centros odontológicos en la provincia de Maynas, año 2020. Se realizó una metodología cuantitativa, de diseño no experimental, se tomó como muestra a 124 odontólogos habilitados, 72 del sector público y 52 del sector privado. Dentro de los resultados el 58,1% de encuestados en el sector público, solo el 13,7% de odontólogos tienen un nivel alto en conocimiento. Concluyeron que el conocimiento de odontólogos del sector público es mayor que del sector privado, en el año 2020.

Madrid (2020), en su tesis de maestría, cuyo objetivo fue analizar la incidencia sobre el conocimiento y las normas de bioseguridad en odontólogos, en Lambayeque. Se aplicó una metodología cuantitativa, con una muestra de 37 establecimientos de salud, tomando a 97 odontólogos que laboran en dichos establecimientos. Se obtuvieron como resultados que los odontólogos en Lambayeque conocen eficientemente las medidas de bioseguridad. Concluyeron

que el conocimiento sobre las medidas de bioseguridad incide directamente en su aplicación por parte de los odontólogos.

Con respecto a la variable Protocolos de Bioseguridad, que etimológicamente tiene un significado sobre la protección de la vida, ella presenta un marco de normas que evitan la contaminación de uno mismo y del paciente. Es importante mencionar que la bioseguridad tiene 4 principios básicos: el autocuidado, la universalidad, barreras de protección y métodos de finalización de desechos. (OMS, 2022). En ese sentido el autocuidado, son prácticas cotidianas y decisiones que realizan cada persona en cuidado de su salud, es por ello; la importancia del cumplimiento de las normas de bioseguridad. (OMS, 2022).

En cuanto a la bioseguridad en odontología, tanto los pacientes como el personal en odontología están expuestos a microorganismos patógenos que frecuentemente se encuentran en el tracto respiratorio y en la boca, lo cuales pueden transmitirse de persona a persona mediante la siguientes rutas: contacto directo de piel no intacta con sangre, fluidos orales, o muestras potencialmente infecciosas; así también como estar en contacto con materiales contaminados de manera indirecta. (Corrales, et al., 2021). Así también el contacto de membranas mucosas, como ojos, nariz o boca, con gotas o aerosoles generados por otras personas al hablar, estornudar o toser (Ulloa y Cavero, 2020).

El Centro de controles de Atlanta (CDC), ha dispuesto unas pautas de precauciones seguras denominadas “Precauciones estándar”, donde se incluye la limpieza de manos, el uso de indumentaria de protección personal, la desinfección y limpieza de cada uno de los equipos que se aplican a los pacientes, controles de ingeniería que prevengan lesiones futuras y la realización de prácticas seguras (Huamán, et al., 2021). Es por ello, que la bioseguridad es la recopilación de medidas preventivas que deben ser aplicadas, con la finalidad de disminuir o culminar con los riesgos producidos por todo tipo de agentes infecciosos, químicos, mecánicos o físicos. (MINSA, 2022). En ese sentido, aplicaremos las medidas establecidas por la norma técnica de salud para la prevención y control de la Covid-19 en el Perú, la cual dimensiona los protocolos de bioseguridad, de las cuales

aplicaremos la dimensión equipo de protección personal, lavado de manos y el manejo de residuos sólidos. (Minsa, 2021).

En cuanto a la dimensión equipo de protección personal, es necesario su uso como barreras de elemento de protección personal. (Zuñiga, 2019). En ese sentido, están las gafas, guantes, botas, entre otros, que producen una barrera para cualquier sustancia de índole contaminante para las personas en general, o el medio ambiente; de esta manera se previene la exposición a otros patógenos; no obstante, ello no protege contra la exposición a ruidos, pero si evita otro tipo de accidentes que puedan ocurrir. (Raraz, et al, 2021).

En cuanto a la dimensión de lavado de manos, es una técnica fundamental, donde se reducen los microorganismos, protegiendo de esta manera al paciente y a su salud personal. Puede ser lavado clínico o común, respecto la técnica de fricción de palmas, puños y manos. (Castañeda, 2017).

Respecto a la dimensión manejo de residuos sólidos, es el proceso de eliminación de elementos contaminantes con fluidos de los pacientes, previniendo el contagio del profesional de salud, para lo cual es necesario una serie de dispositivos y técnicas adecuadas. Es por ello, que debe existir lugares clasificados para desechar cada tipo de material, previniendo el contagio del personal en general, que pueda tener un accidente con cualquier objeto ya contaminado. (Abarca, et al., 2018).

Con respecto a la variable Satisfacción de Atención Odontológica, es importante resaltar la teoría de la calidad de atención, cuyo fin es satisfacer tanto las necesidades como expectativas de los pacientes, por medio del compromiso de cada institución, con una participación activa de los colaboradores, y optimización de procesos y sus relaciones. Lara, et al. (2020) sostiene que la satisfacción que puedan tener los pacientes, son descripciones y evaluaciones de calidad, con los cuales, se evalúa a los centros de salud sobre el nivel de atención brindada.

La calidad no se mide solo entregando un servicio de la mejor manera posible, sino se debe considerar el concepto de calidad en su sentido integral (Santos, 2017). En ese sentido, la calidad en el ámbito de salud se divide en calidad técnica, en referencia a que el cliente o paciente valora el servicio al resultado técnico que está recibiendo, es la suma de varios elementos que se complementan en el proceso de la atención; este aspecto debe estar incluido en la calidad funcional, basado en elementos tangibles, cumplimiento de la promesa, actitud en el servicio y competencia personal (Yepes, 2017).

Respecto a la dimensión fiabilidad, son las habilidades que tiene cada trabajador para desarrollar sus funciones, acorde a las normas y funciones, de esta manera se puede medir el proceso de un trabajador al realizar sus funciones. En ese sentido, se deberá valorar la atención brindada al paciente, en la facilidad del personal de salud, orientación, respetando los horarios de llegada, entre otros. (Hernández, 2018).

Así mismo, en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, se busca brindar una atención con celeridad, con intervenciones oportunas, resolviendo todas las preguntas de los pacientes (Rodríguez, et al., 2021). Así también, el paciente espera que el doctor efectúe su trabajo en el día y horario pactado (Gérvas, et al., 2018); así como las características específicas que se dialogaron previamente, siguiendo de manera estricta todos los protocolos de la profesión. (Gonzales, et al., 2021).

En cuanto a la dimensión seguridad, se respeta la privacidad del paciente, realizando un examen completo y minucioso, brindando el tiempo necesario al paciente, y sobre todo la confianza. (Arteta y Palacio, 2018).

Respecto a la dimensión empatía, se da en referencia al trato amable, desinteresado y con paciencia al paciente (Oliveira, et al., 2020). Algo que todo paciente valora en extremo, es que el médico se presente como un amigo, desde el punto de que se pueda atender de manera amable, donde el paciente sienta una

atención personalizada, estando pendiente del paciente durante la operación. (Morales, et al., 2018).

Por último, la dimensión elementos tangibles, se basa en el manejo de los equipos que presenta la institución, la limpieza de cada sector del centro de salud, entre otros. (Ramos, 2019). Es cuando el paciente espera un consultorio agradable, iluminado, limpio, ordenado y que vea al equipo en excelente estado (García, et al., 2019).

Para la presente tesis, es de suma importancia hablar sobre la epistemología de la salud, donde muchos autores sostienen que la teoría de la salud en la actualidad realizan un esfuerzo por tener posiciones similares respecto a los aspectos reales, no obstante se contradicen muchas veces. Por otro lado, la teoría constructivista, se sostiene de que la realidad social se aprende, descatando conceptos que se vuelven categorías analíticas, tales como: el colectivo, la sociedad y su estructura, comparados con sujeto, función y acción. (Ruiz, et al., 2021). Es por ello, que la epistemología de la salud, busca investigar, discernir sobre cada proceso de institucionalización y socialización sobre las prácticas de salud, en un contexto de mayor valoración en lo económico y en la salud humana, las cuales merecen un profundo análisis. En ese sentido, podemos deducir que los protocolos son procedimientos que van a describir todos los elementos esenciales, la justificación para realizar el estudio, los objetivos y el diseño del estudio, el tipo de asignación del tratamiento, los criterios de selección de los participantes, los métodos y procedimientos de recolección, registro y análisis de resultados y criterios para evaluar la adherencia al tratamiento.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

La investigación es de tipo básica.

Es básica; sirviendo de base a la presente tesis, que es de mucho interés a la ciencia, a nivel tecnológico y aplicado. (Nicomedes, 2018). En esta investigación, se tomó los datos de los encuestados correspondientemente, dichos datos referentes a los protocolos de bioseguridad y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020, las cuales sirven de base para elaborar propuestas y recomendaciones para la optimización de la atención brindada.

##### **3.1.2. Diseño de la investigación**

Es de diseño no experimental, donde no se manipulan las variables. (García y Sánchez, 2020). En ese sentido, se observó los acontecimientos en un contexto natural, para luego proceder a su respectivo análisis. Según la investigación, se dice que es no experimental, porque no se manipularon las respuestas de los pacientes, a quienes se les aplicó el instrumento. Se dice que es descriptiva, dado que maneja características y perfiles de los individuos, comunidad, procesos, objetos, entre otros fenómenos sometidos a un análisis. (García y Sánchez, 2020). Es descriptiva, porque se describió a través de la aplicación de los instrumentos, las causas que definen la relación existente entre los Protocolos de Bioseguridad y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020.

Es correlacional porque asocia dos variables y se trata de averiguar la magnitud de relación que existen entre ellos (Hernández R. , 2014)

Es transversal, porque tiene el fin de explicar las variables y su relación e interrelación en una situación oportuna. (García y Sánchez, 2020). Según la

investigación, se dice que es transversal porque se observaron los hechos según los datos de un corte en el periodo del año 2020.

Es de enfoque cuantitativo.

Se dice que la investigación cuantitativa, contribuye al progreso de la ciencia y cuando la hipótesis es cuantitativa y es comprobada por métodos estadísticos. (García y Sánchez, 2020). Según la investigación, se dice que es cuantitativa porque los datos serán obtenidos por medio de dos cuestionarios sobre la determinación de la relación de los Protocolos de Bioseguridad y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020; las cuales fueron analizados según la estadística descriptiva; y la estadística inferencial para comprobación de hipótesis.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Protocolos de Bioseguridad**

Definición conceptual: Son un conjunto de normas que aplica el personal de salud, previniendo la exposición contagios, infección en el medio ambiente. (Minsa, 2021)

Definición operacional: La presente investigación fue analizada por parte del investigador de este proyecto. En ese sentido, se aplicará tres dimensiones, las cuales son el lavado de manos, equipo de protección personal y manejo de residuos sólidos (Minsa, 2021).

Indicadores: De aislamiento por contacto directo e indirecto, de inicio, de termino, de tratamiento, de reconocimiento, de ubicación y de traslado.

Escala de medición: Likert – Ordinal, donde 1 es totalmente desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

## **Variable 2: Satisfacción de Atención Odontológica**

Definición conceptual: son elementos y técnicas, para la optimización de procesos que tienen el fin de satisfacer la necesidad de salud de los pacientes (Yepes, 2017)

Definición operacional: La presente investigación fue analizada por parte del investigador de este proyecto. En ese sentido, se aplicará 5 dimensiones: fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles (Yepes, 2017).

Indicadores: Orientación en la tramitación, hora programada de atención, historia clínica, orden de llegada, celeridad de programación de citas , tiempo de espera atención, tiempo de espera tratamiento, solución de conflictos, resguardo de la privacidad, tiempo estimado para el tratamiento, minuciosidad, confianza entre el médico- paciente, trato del odontólogo, interés en la salud del paciente, información clara, amabilidad, respeto, señalización, presentación del personal, disponibilidad de equipos y materiales para la atención y limpieza y comodidad de las instalaciones.

Escala de medición: Likert – Ordinal, donde 1 es totalmente desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

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

#### **3.3.1. Población**

La población comprende a los pacientes de una Red Integrada de Salud Lima. Cabe mencionar que población son todos aquellos elementos que cuentan con los atributos inherentes o cualidades específicas de acuerdo a la naturaleza del estudio. (Ventura, 2017). Así mismo, se determina que la población es considerada como infinita, dado que no se presume la cantidad exacta de pacientes debido a los rebotes que producen las olas de pandemia Covid-19.

- **Criterios de inclusión**
  - ✓ Pacientes de una Red Integrada de Salud Lima.
  - ✓ Pacientes con mayoría de edad (18 años).
  
- **Criterios de exclusión**
  - ✓ Pacientes no pertenecientes a la Red Integrada de Salud Lima.
  - ✓ Establecimientos que no se encuentren en funcionamiento.
  - ✓ Pacientes sin mayoría de edad (- 18 años)

### 3.3.2. Muestra

La muestra fue tomada de 96 pacientes que asisten a la Red Integrada de Salud Lima. La muestra va a permitir la generalización de los resultados tomados en cuenta de la población elegida. (Otzen y Manterola, 2017)

### 3.3.3. Muestreo

La muestreo fue de tipo probabilística, donde todas los elementos pueden ser elegibles y se aplica una formula muestral. (García y Sánchez, 2020) En ese sentido, Así también, el muestreo tuvo por finalidad estudiar la relación entre la variable “Y” y una población “Z” en la muestra de estudio. (García y Sánchez, 2020).

Con respecto a la muestra, se procede a realizar la siguiente formula:

$$n == \frac{Z^2 \times p \times q}{e^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2}$$

$$n = 96$$

Z: 1.96 (90% de confianza)

p: 0.5 probabilidad que ocurra el evento

q: 0.5 probabilidad que no ocurra el evento

e: error de estimación

n: 96

Según la formula muestral para muestras infinitas se determina que la muestra es de 96 pacientes de una red integrada de salud Lima.

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

Corresponde a un paciente de la Red Integrada de Salud Lima.

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

Para Hernández, son estrategias donde el investigador recoge los datos de cada variable, permitiendo que la información se obtenga a base de preguntas para luego procesarlo mediante métodos estadísticos (Hernández, et al., 2018). Asimismo, la técnica se realizó por medio de dos cuestionarios, uno referido a los Protocolos de Bioseguridad y otro referido a Satisfacción de Atención Odontológica, que serán tomados a los pacientes de una Red Integrada de Salud Lima. La encuesta fue recolectada a través de la herramienta Google Forms; los instrumentos fueron dos cuestionarios.

En cuanto al instrumento aplicable fue mediante dos cuestionarios, los cuales son recursos del investigador para formular los problemas y recoger información de diversos medios. Así también, podemos expresar que el instrumento va a facilitar la recopilación de información y el registro de la información. (Tecnológico de Monterrey, 2020). En ese sentido, los cuestionarios se realizaron bajo la Escala de Likert, el cual es un instrumento utilizado para que el encuestado indique su acuerdo o desacuerdo; en ese sentido, está orientado a conocer el nivel de uso de los protocolos de bioseguridad y el nivel de satisfacción de atención

odontológica, realizado a 70 pacientes; la cual tendrán los valores de: 1 totalmente desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo, 5 totalmente de acuerdo. Así también, se calculó la escala valorativa, donde Hechavarría (2004) sostiene que esta técnica vincula conceptos abstractos a indicadores empíricos; en la variable protocolos de bioseguridad donde Bajo es de 33 a 55 , Medio es de 56 a 66 y alto es de 67 a 77; y en la variable satisfacción de atención odontológica Bajo es de 43 a 71 , Medio es de 72 a 85 y alto es de 86 a 98.

### **3.5. Procedimientos**

En cuanto a la recolección de datos sobre la variable Protocolos de Bioseguridad, se realizó a pacientes atendidos en una Red Integrada de Salud Lima, el cual tomará 10 minutos para su realización, evaluando si la intervención y consulta realizada cumplió con los protocolos de bioseguridad.

Respecto a la variable Satisfacción de Atención Odontológica, se realizó posterior a la atención recibida, a pacientes atendidos en una Red Integrada de Salud Lima, el cual tomará 10 minutos para su realización, evaluando la conformidad de la atención recibida.

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

Sobre los datos recolectados de la Red Integrada de Salud Lima, los cuales fueron tabulados y expresados, mediante un estadístico descriptivo e inferencial, además de su respectiva interpretación. Por otro lado, la prueba de hipótesis fue realizada mediante el Rho de Spearman; para todo ello, se usará tanto el programa Excel como el SPSS v.26, para procesar los datos recolectados.

### **3.7. Aspectos éticos**

En cuanto a los principios éticos establecidos por la Universidad César Vallejo, es importante recalcar el respeto por tres principios universales que haremos mención:

- En primer lugar, el respeto por las personas, que fueron parte de la población del presente trabajo, los cuales fueron tratados como seres autónomos que deciden por sí mismo (Alvarez, 2018).
- En segundo lugar, el respeto al principio de beneficencia, dado que se tiene la obligación de dañar a las personas que fueron parte de este estudio, asegurando una planificación de riesgo/beneficio en favor de cada persona. (Alvarez, 2018).
- Por último, el principio de Justicia, respecto a la correcta distribución de las personas que serán parte de la investigación. (Alvarez, 2018).

## IV. RESULTADOS

### Análisis Descriptivo

**Tabla 1**

*Tabla cruzada sobre las variables Protocolos de bioseguridad y Satisfacción de atención odontológica.*

		SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Protocolos de bioseguridad	Bajo	Recuento	21	3	0	24
		% del total	21,9%	3,1%	0,0%	25,0%
	Medio	Recuento	23	24	1	48
		% del total	24,0%	25,0%	1,0%	50,0%
	Alto	Recuento	5	11	8	24
		% del total	5,2%	11,5%	8,3%	25,0%
Total		Recuento	49	38	9	96
		% del total	51,0%	39,6%	9,4%	100,0%

De la tabla cruzada de estrategias de las variables Protocolos de bioseguridad y satisfacción de atención odontológica, se concluye que existe un 21,9% de pacientes que consideran un nivel bajo en ambas variables, el 25% lo considera como un nivel medio en ambas variables y el 8,3% considera un nivel alto en ambas variables.

**Tabla 2**

*Dimensión 1. Equipo de protección personal*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	42	43,8
	Medio	44	45,8
	Alto	10	10,4
	Total	96	100,0

En la presente tabla sobre la dimensión Equipo de protección personal, se concluye que el 43,8% de pacientes consideran un nivel bajo, el 45,8% consideran un nivel medio y el 10,4% consideran un nivel alto

**Tabla 3***Dimensión 2. Lavado de manos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	43	44,8
	Medio	40	41,7
	Alto	13	13,5
	Total	96	100,0

En la presente tabla sobre la dimensión Lavado de manos, se observa que el 44,8% de los pacientes consideran un nivel bajo, el 41,7% consideran un nivel medio y el 13,5% consideran un nivel alto

**Tabla 4***Dimensión 3. Manejo de residuos sólidos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	26	27,1
	Medio	46	47,9
	Alto	24	25,0
	Total	96	100,0

De la presente tabla sobre dimensión Manejo de residuos sólidos, se concluye que el 27,1% de los pacientes consideran un nivel bajo, el 47,9% consideran un nivel medio y el 25% consideran un nivel alto

## Análisis inferencial

### Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Protocolos de bioseguridad	,108	96	,002
Satisfacción de atención odontológica	,094	96	,010*

a. Corrección de significación de Lilliefors

Variable protocolos de bioseguridad: Sig p-valor = 0,002 < 0.05.

Variable satisfacción de atención odontológica: Sig p-valor = 0,010 < 0.05.

Según los resultados que se obtuvieron de la prueba de Kolmogorov-Smirnova, respecto a ambas variables, presentaron un valor menos al 0,05; por lo que se acepta la hipótesis alterna; evidenciando que los datos estadísticos son no paramétricos; donde se hace uso del Rho de Spearman para determinar el grado de relación de las variables.

## Prueba de Hipótesis general

- Ho. No existe una relación significativa entre los Protocolos de Bioseguridad por Covid-19 y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020
- H1. Existe una relación significativa entre los Protocolos de Bioseguridad por Covid-19 y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020

Sig. < 0,05 se rechaza H0 - Sig. > 0,05 se acepta H0

**Tabla 5**

Prueba de hipótesis general

			PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA
Rho de Spearman	PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,625**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	96	96
Spearman	SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA	Coefficiente de correlación	,625**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

Los resultados indican una (Sig. =0.000 < 0.050), indicando que existe una relación significativa entre los Protocolos de Bioseguridad por Covid-19 y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima; determinando una relación positiva moderada entre ambas variables ( $r = 0,625$ ).

## Prueba de Hipótesis específica 1

- Ho. No existe una relación significativa entre el equipo de protección personal y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020.
- H1. Existe una relación significativa entre el equipo de protección personal y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020.

Sig. < 0,05 se rechaza H0 - Sig. > 0,05 se acepta H0

**Tabla 6**

*Prueba de hipótesis específica 1*

			EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL	SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA
Rho de	EQUIPO DE	Coeficiente de correlación	1,000	,456**
Spearman	PROTECCIÓN	Sig. (bilateral)	.	,000
	PERSONAL	N	96	96
	SATISFACCIÓN DE	Coeficiente de correlación	,456**	1,000
	ATENCIÓN	Sig. (bilateral)	,000	.
	ODONTOLÓGICA	N	96	96

Los resultados indican una (Sig. =0.000 < 0.050), indicando que existe una relación significativa entre el equipo de protección personal y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima; determinando una relación positiva moderada entre ambas variables ( $r = 0,456$ ).

## Prueba de Hipótesis específica 2

Ho. No existe una relación significativa entre el lavado de manos y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020

H1. Existe una relación significativa entre el lavado de manos y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020

Sig. < 0,05 se rechaza H0 - Sig. > 0,05 se acepta H0

**Tabla 7**

*Prueba de hipótesis específica 2*

			LAVADO DE MANOS	SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA
Rho de		Coeficiente de correlación	1,000	,702**
Spearman	LAVADO DE MANOS	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	96	96
	SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA	Coeficiente de correlación	,702**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

Los resultados indican una (Sig. =0.000 < 0.050), indicando que existe una relación significativa entre el lavado de manos y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima; determinando una relación positiva alta entre ambas variables ( $r = 0,702$ ).

### Prueba de Hipótesis específica 3

Ho. No existe una relación significativa entre el manejo de residuos sólidos y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020.

H1 Existe una relación significativa entre el manejo de residuos sólidos y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020.

Sig. < 0,05 se rechaza H0 - Sig. > 0,05 se acepta H0

**Tabla 8**

*Prueba de hipótesis específica 3*

			MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS	SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA
Rho de	MANEJO DE	Coeficiente de correlación	1,000	,471**
Spearman	RESIDUOS	Sig. (bilateral)	.	,000
	SÓLIDOS	N	96	96
	SATISFACCIÓN DE	Coeficiente de correlación	,471**	1,000
	ATENCIÓN	Sig. (bilateral)	,000	.
	ODONTOLÓGICA	N	96	96

Los resultados indican una (Sig. =0.000 < 0.050), indicando que existe una relación significativa entre el manejo de residuos sólidos y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima; determinando una relación positiva moderada entre ambas variables ( $r = 0,471$ ).

## V. DISCUSIÓN

En cuanto al resultado que se obtuvo sobre los protocolos de bioseguridad y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020, cuyo objetivo general es determinar la relación que existe entre los Protocolos de Bioseguridad por Covid-19 y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020; es decir, si existe cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en una Red Integrada de Salud Lima; buscando una satisfacción en la atención odontológica; por lo cual la variable protocolos de bioseguridad se trabajó bajo la dimensión: equipos de protección personal, lavado de manos y desecho de residuos sólidos; así también, la variable satisfacción de atención odontológica fue analizada mediante sus dimensiones de Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles.

Sobre la tabla cruzada entre la variable protocolos de bioseguridad y la variable satisfacción de atención odontológica, se observa un total de 21,9% de pacientes que consideran como nivel bajo en ambas variables, el 25% como nivel medio y el 8,3% consideran un nivel alto en ambas variables. La combinación de ambas variables nos permite entender que los protocolos de bioseguridad nos permiten cuidar de la población brindando una atención de calidad, mediante normas y prácticas aplicadas por los odontólogos con el objetivo de prevenir el contagio de enfermedades dentro del personal, como de los pacientes.

Sobre la dimensión Equipo de protección personal, se concluye que el 43,8% de los pacientes consideran un nivel bajo, el 45,8% un nivel medio y el 10,4% consideran un nivel alto; se comprende que debido al contagio abismal en el personal y en los pacientes de diversas instituciones de salud del país, cabe la necesidad de optar por medidas de protección personal, tales como mascarillas en buen estado, guantes de látex o nitrilo y la protección facial, para la protección de la vista; y en general todas estas medidas para protegerse del contagio del Covid19.

Los protocolos de bioseguridad son de mucha importancia para la salud de los paciente y del personal de salud, por ello, no solo debe darse en tiempos de

pandemia, sino siempre, lo cual deben cumplir todos los cirujanos dentistas en el lugar que se encuentren asistiendo a un paciente, con el propósito de prevenir la contaminación, dado que existen pacientes con riesgos altos de diabetes, hipertensión o inmunodeprimidos.

Sobre la dimensión Lavado de manos, existe un 44,8% de los pacientes consideran un nivel bajo, el 41,7% un nivel medio y el 13,5% consideran un nivel alto; se comprende la importancia de este procedimiento antes y después de cada tratamiento, antes y después de colocarse los guantes; después de tocar cualquier materia contaminada como sangre, saliva, secreciones, entre otros; por ende se sostiene que esta técnica, permite la reducción de los microorganismos que se pueden encontrar en las manos, de esta manera, proceder a su respectiva diseminación, salvaguardando la vida del paciente en cada momento, previo al análisis del paciente, después de coger un instrumento, o cualquier otro instrumento que haya tenido contacto con sangre o líquidos corporales; así también, como membranas mucosas, al momento de quitarse los guantes, al uso del inodoro y antes de salir al trabajo. Según Gasco (2021), Existe el tipo de lavado de mano común y el clínico, por el cual se debe aplicar el lavado clínico con un jabón neutro, siempre aplicando la técnica de fricción de manos, palmas y puños, de preferencia entre diez a quince segundos aproximadamente, para luego enjuagar con bastante agua, proceder al secado y cerrar el caño con la toalla.

Sobre la dimensión Manejo de residuos sólidos, se concluye que el 27,1% de los encuestados respondieron nivel bajo, el 47,9% mencionaron un nivel medio y el 25,0% manifestaron un nivel alto; se comprende que en la práctica odontológica se generan muchos desechos peligrosos, debido a los diversos residuos sólidos de material biológico que se maneja; estos materiales que se desechan como mascarillas, guantes, gasas, jeringas, algodones, entre otros; pueden ser de mucho daño para el personal, el paciente, recicladores y a la población en general.

Respecto a la contrastación de hipótesis, el Rho de Spearman; determino que existe relación significativa entre los Protocolos de Bioseguridad por Covid-19 y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima;

dado que el coeficiente de 0.625, determinando una relación positiva moderada entre ambas variables.

En cuanto a la contrastación de las Hipótesis específicas se logró determinar que existe de manera significativa una relación entre el equipo de protección personal y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, con un coeficiente de 0.456, evidenciando una relación positiva moderada entre ambas variables; así también que existe de manera significativa una relación entre el lavado de manos y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, con un coeficiente de correlación de 0.702, evidenciando una relación positiva alta entre ambas variables; por último, que existe de manera significativa una relación entre el manejo de residuos sólidos y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, con un coeficiente de 0.471, evidenciando una relación positiva moderada entre ambas variables.

Respecto a la relación entre Protocolos de Bioseguridad por Covid-19 y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020; se determinó que existe de manera significativa una correlación; con un coeficiente de Spearman de  $0.000 < 0.050$ , lo cual se contradice con Díaz (2021), quien afirma que existe una relación significativa nula, dado que el coeficiente de Spearman es de  $0.732 > 0.05$ .; por otro lado coincide con Gasco (2021) afirma que la Bioseguridad que fue implementada por pandemia se relaciona directamente con la satisfacción odontológica brindada por los odontólogos, resultando una significancia bilateral de  $P < 0,05$ . Igualmente Ligña (2020), quien sostiene que la satisfacción de las personas se relaciona de manera directa con la calidad de servicio brindado, generado por la satisfacción general de sus necesidades, por medio de la presentación de servicios, más el valor agregado.

En cuanto a la relación entre el equipo de protección personal y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020; se observa la existencia de una relación significativa, con un coeficiente de Spearman de  $0.000 < 0.050$ ; lo cual coincide con Viera, et al. (2020) quien sostiene

que existe una necesidad de crear barreras preventivas para el tratamiento odontológico, así como mejorar la relación paciente – odontólogo; así también coincide con Bansai, et. al. (2020), quien sostiene que es necesario adoptar medidas de bioseguridad, para salvaguardar tanto la vida del odontólogo y del paciente, además de brindar una atención de calidad garantizada.

Dentro de los usos de los equipos de protección personal, se usan como barreras, las gafas, gorros, mandilón, guantes, mascarilla y botas; por lo cual es necesario todo tipo de instrumento que sirva como barrera para sustancias que puedan estar contaminadas para los pacientes, para el lugar y el medio ambiente en general, tal y como lo expresan Gonzales, et al. (2021), los cuales sostienen que las este tipo de barreras, mitigan con cualquier exposición a los fluidos y otro tipo de virus; no obstante, el uso de barreras, no previene accidentes ocasionados por la exposición a ruidos; pero si reducen las consecuencias a otro tipo de accidentes de contaminación.

Respecto a la dimensión lavado de manos y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020; se determinó que existe de manera significativa una correlación, con un coeficiente de Spearman de  $0.000 < 0.050$ ; lo cual coincide con Cabello y Salazar (2022), quien afirma que existe relación entre este tipo de protocolos de bioseguridad, por parte de los odontólogos en la ciudad de Huaraz durante la pandemia con una correlación de  $P < 0,000$ ; lo cual es menor a  $\alpha = 0,05$ ; así mismo Paz (2019), sostiene que el 60,4% de odontólogos de tres ciudades de Nicaragua de práctica privada tienen como base, la limpieza de manos, para cualquier procedimiento dental, antes y después, por el cual presentan un conocimiento moderado sobre los protocolos de bioseguridad, con buenas prácticas y actitudes positivas para con los pacientes.

El mejor momento para aplicar las respectivas técnicas de lavado de manos es: previo al tratamiento de los pacientes, previo a realizar cualquier acción limpia/aséptica, evitando el riesgo de exposición a líquidos corporales, luego de tocar al paciente y luego de tener contacto con el entorno del paciente. Estas recomendaciones previenen y hacen más seguro el entorno del paciente; en ese

sentido, el correcto lavado de manos va a prevenir y combatir el contagio a cualquier tipo de enfermedades. En ese sentido, existen estudios previos anterior a los hechos ocurridos por la Covid-19, donde siempre sucedía que cada 1 de dos miembros del personal quirúrgico no se lava las manos debidamente, ni cuando es necesario.

En cuanto a la relación entre el manejo de residuos sólidos y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020; se determinó que existe una relación significativa, con un coeficiente de Spearman de  $0.000 < 0.050$ ; lo cual coincide con Mugaburu y Villacrez, B. (2020), quien afirma que los odontólogos deben tener los conocimientos necesarios sobre el tratamiento de los materiales que deben ser desechados, donde se evidenció que los odontólogos del sector público tienen mayor conocimiento que los de sector privado en la ciudad de Maynas – Loreto; así también coincide con Madrid (2020), quien concluyó que el conocimiento sobre las medidas de bioseguridad incide directamente en su aplicación por parte de los odontólogos en la misma ciudad de Maynas.

Respecto a la manejo de desechos, hace referencia al proceso de mitigar los materiales y elementos en general que tienen mucha probabilidad de contaminación hacia los pacientes; en ese sentido, se busca que tanto el paciente como el profesional de salud eviten contaminarse; para ellos es necesario una serie de dispositivos y procedimientos correctos, donde los materiales a usar en el proceso asistencial deben pasar por el reciclaje y eliminados sin peligro alguno. Por lo cual, debe existir un área específica para cada tipo de desecho, las cuales deben tener una clasificación, con el objetivo de prevenir riesgos en el personal de salud, de limpieza y en general; evitando accidentes de todo tipo por elementos contaminados. (Betancourt, et al., 2020).

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo son los resultados obtenidos se concluye que:

**Primera.-** Existe una relación significativa positiva moderada entre los Protocolos de Bioseguridad por Covid-19 y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima; ( $p= 0.000 < 0.05$ ;  $r= 0.625$ ), determinando que los niveles de protocolo de bioseguridad mejoran los niveles de satisfacción de atención odontológica.

**Segunda.-** Se observa que la mayoría de pacientes de una red de salud Lima, consideran un nivel medio con un 45,8% respecto a la dimensión equipo de protección personal, mientras que solo el 10,4% considera que se brinda un nivel alto; lo cual demuestra la importancia de cumplir con el uso debido de los equipos necesarios para salvaguardar la vida del cirujano dentista y del paciente, mediante el uso de batas, gafas, mascarillas, etc.

**Tercera.-** Se observa que la mayoría de pacientes de una red de salud Lima, consideran un nivel medio con un 44,8% respecto a la dimensión lavado de manos, mientras que el 13,5% considera que se brinda un nivel alto; evidenciando la necesidad de ser persistente en el lavado de manos antes, durante y después de cada tratamiento, tanto del cirujano dentista, como del paciente.

**Cuarta.-** Se observa que la mayoría de pacientes de una red de salud Lima, consideran un nivel medio con un 47,9% respecto a la dimensión manejo de residuos sólidos, mientras que el 25,0% considera que se brinda un nivel alto; por lo cual, establecer un orden para botar los desechos, que refleje a los pacientes la seguridad de que se respetan los procedimientos en el centro de salud, genera una mayor satisfacción de atención en ellos.

## VII. RECOMENDACIONES

Conforme a los resultados obtenidos y conclusiones se les recomienda a los centros de salud que:

**Primera.** - Sobre los Protocolos de Bioseguridad por Covid-19 y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020; se recomienda considerar que los centros de salud de la presente red integrada de Lima puedan mantener en todo momento la aplicación de los protocolos de bioseguridad y las normas que los respalda, dado que recién fue aplicada de manera consciente en tiempos de pandemia, de esta manera se lograría un nivel adecuado de atención odontológica.

**Segunda.**- Sobre el equipo de protección personal y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020; se recomienda que los centros de salud de la presente red integrada de Lima, salvaguarden la vida tanto de los profesionales de la salud, como de los pacientes, aplicando los equipos de protección personal y exigiendo que los pacientes pueden respetar los protocolos ya establecidos por el Minsa, para ambientes cerrados, desde el ingreso al consultorio.

**Tercera.**- Sobre el lavado de manos y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020; se recomienda que los centros de salud de la presente red integrada de Lima, exijan el lavado de manos en los odontólogos antes y después de cada consulta, antes de colocarse los guantes y después de retirarse los guantes al terminar cada procedimiento dental, o frente a cualquier contacto de material contaminado susceptibles de secreciones, sangre, saliva, entre otros.

**Cuarta.**- Sobre el manejo de residuos sólidos y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020; se recomienda; que los centros de salud, mantengan o incorporen el uso de cajas de bioseguridad y/o contenedores donde se puedan almacenar las agujas punzocortantes, bisturís, cartuchos de anestesia; entre otros, que pueda tener un lugar fijo, para evitar la acumulación inapropiada de residuos sólidos o accidentes.

## REFERENCIAS

- Abarca, et al. (2018). Manejo de residuos sanitarios: un programa educativo del conocimiento a la práctica. *Revista de Investigaciones Altoandinas*, 20(3), 324. doi:<http://dx.doi.org/10.18271/ria.2018.395>.
- Achundia, et al. (Diciembre de 2021). Effectiveness of biosecurity standards in the face of the COVID-19 . *Scielo*, 5(2), 10. Recuperado el 18 de Junio de 2022
- Al Nerabiah, et al. (2020). *Knowledge and awareness level of Syrian dentists towards Novel Coronavirus pandemic: Cross-sectional study*. Syria: Journal of Oral Research. doi:Doi:10.17126/joralres.2020.050
- Alvarez, P. (2018). *Ética e Investigación*. Santiago de Cali, Colombia: Universidad De Santiago de Ca. Recuperado el 04 de Agosto de 2022, de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532002000100003](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000100003)
- Arteta y Palacio. (12 de Abril de 2018). Dimensions for measuring patient satisfaction in urgent care centers. *Rev. Salud Pública.*, 20(5), 636. doi:<https://doi.org/10.15446/rsap.V20n5.61032>
- Bansai, et al. (2020). *Emergency preparedness of oral health professionals during COVID-19 pandemic: A knowledge, attitude, and practices study*. Haryana, India: Indian Journal of Dental Sciencies. Recuperado el 29 de Agosto de 2022, de <http://www.ijds.in/article.asp?issn=0976-4003;year=2020;volume=12;issue=3;spage=137;epage=144;aulast=Bansal>
- Benadof, et all. (2021). *Biosecurity measures in dental care during the COVID-19 pandemic*. Santiago de Chile, Chile: Universidad Andrés Bello. Recuperado el 19 de Setiembre de 2022, de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/odov/n34/1659-0775-odov-34-73.pdf>
- Betancourt, et al. (2020). Biosafety Protocol for COVID-19 Contact Isolation Centers. *medigraphic*, 24(3), 17. Recuperado el 02 de Octubre de 2022, de <https://www.medigraphic.com/pdfs/correo/ccm-2020/ccm203e.pdf>
- Bravo, J. (Junio de 2020). Coronavirus, Covid-19, preventing the spreading of viruses is easier than we think; biosafety protocols, guide for the reopening of the country and for reducing the risk of reactivation of the spreading.

- Redalyc*, 37(2), 39. Recuperado el 17 de Agosto de 2022, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=426364517004>
- Briones, et al. (31 de Marzo de 2022). Bioseguridad en el contexto del COVID-19. Caso Carrera de Odontología de la Universidad San Gregorio de Portoviejo. *Revista San Gregorio*, 49, 11. doi:<http://10.36097/rsan.v0i49.1855>
- Cabello y Salazar. (2022). *Conocimiento y Actitudes Sobre Protocolos de Bioseguridad Frente al COVID-19, por los Odontólogos de la Ciudad de Huaraz, 2021*. Piura, Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado el 18 de Agosto de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91192/Cabello\\_RA-Salazar\\_VM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91192/Cabello_RA-Salazar_VM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calmet, et al. (2022). El gran reto: Actualización de protocolos de bioseguridad en atención odontológica durante el COVID-19. *Revista Estomatológica Herediana*, 203. Recuperado el 15 de Octubre de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/4215/421571849006/421571849006.pdf>
- Castañeda, N. (2017). Washing (hygiene) with soap and water. *Acta Pediátrica de México*, 37(6), 957. Recuperado el 19 de Junio de 2022, de <https://ojs.actapediatrica.org.mx/index.php/APM/article/download/1281/925>
- Castro y Buenaventura. (2020). Biosecurity Measures in Emergency Dental Care during the Coronavirus Pandemic (SARS-CoV-2). *Redalyc*, 57(3), 332. Recuperado el 02 de Octubre de 2022, de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3786/378664876015/movil/index.html>
- COP. (2020). *Protocolo de bioseguridad para el cirujano dentista. 2020*. Recuperado el 19 de Agosto de 2020, de [cop.org.pe](https://www.cop.org.pe): <https://www.cop.org.pe>
- Corrales, et al. (28 de Junio de 2021). Guideline for Dental Care During the SARS-CoV-2 Pandemic. *Redalyc*, 124. doi:<https://doi.org/10.14482/sun.37.3.617.63>
- Díaz, R. (2021). *Protocolo de Bioseguridad y Calidad de Atención, en los Consultorios Odontológicos del Distrito de Los Olivos, 2020*. . Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado el 19 de Setiembre de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75483/Diaz\\_MRR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75483/Diaz_MRR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- García y Sánchez. (2020). *Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica*. Barranquilla, Colombia: Universidad Simón Bolívar. Recuperado el 19 de Agosto de 2022, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n6/0718-0764-infotec-31-06-159.pdf>
- García, et al. (25 de Octubre de 2019). Level of satisfaction of the patients who receive physiotherapeutic care in the department of motor and pain unit of the Instituto Nacional de Rehabilitación. *Rev Hered Rehab*, 2, 59. doi:<https://doi.org/10.20453/rhr.v2i2.3713>
- Gasco, K. (2021). *Bioseguridad implementada por COVID-19 y calidad de prestación odontológica en consultorios privados de Chiclayo*. Chiclayo, Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado el 12 de Setiembre de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64357/Gasco\\_PKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64357/Gasco_PKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gérvas, et al. (2018). The Capacity of Response of Primary Care and the Service Networks. The Case of Catalonia's Hospital Consortium. *Reflexiones de Medicina de Familia*, 38(9), 506. Recuperado el 19 de Agosto de 2022, de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-capacidad-respuesta-atencion-primaria-redes-13095055>
- Gonzales, et al. (2021). *Assessing health system responsiveness to the needs of older people*. *Rev Panam Salud Publica*. doi:<https://doi.org/10.26633/RPSP.2021.127>
- Hechavarría, S. (2004). *Material de apoyo al taller de diseño de proyectos de investigación educativa y social*. La Habana: Universidad de Ciencias Médicas de La Habana. Obtenido de [http://uvsfajardo.sld.cu/sites/uvsfajardo.sld.cu/files/tipos\\_de\\_escala\\_y\\_ejemplos\\_de\\_diseno.pdf](http://uvsfajardo.sld.cu/sites/uvsfajardo.sld.cu/files/tipos_de_escala_y_ejemplos_de_diseno.pdf)
- Hernández, et al. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill Education. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, M. (2018). *Satisfacción de Usuario Externo y Calidad de Atención en Consultorio de Enfermería Centro de Salud Subtanjalla*. Junio 2018. Ica:

- Universidad César Vallejo. Recuperado el 15 de Noviembre de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29461/hidalgo\\_cd.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29461/hidalgo_cd.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F, México: Interamericana Editores S.A. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Huamán, et al. (2021). *Biosafety protocols for dental care during the COVID-19 pandemic in Latin American countries*. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja. Recuperado el 18 de Agosto de 2022, de <http://llamkasun.unat.edu.pe/index.php/revista/article/view/56/62>
- Huayanca, et al. (14 de Septiembre de 2021). Biosafety in dentistry in the context of COVID-19. *Redalyc*, 14(39), 142. doi:<https://doi.org/10.22592/ode2022n39e308>
- Journal of Medicine. (2020). *Aerosol and Surface Stability of SARS-CoV-2*. Massachusetts, United States: Massachusetts Medical Society. Recuperado el 18 de Agosto de 2022, de <https://www.nejm.org/doi/pdf/10.1056/NEJMc2004973?articleTools=true>
- Lara, et al. (Septiembre de 2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*, 30(3), 1. doi:<http://dx.doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
- Ligña, J. (2020). *Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la clínica prestadora externa del IESS odontomédica*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado el 19 de Setiembre de 2022, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15843/1/T-UCSG-POS-MGSS-283.pdf>
- Lingfei, et al. (2019). *Biosafety laboratory risk assessment*. Beijing, China: Journal of Biosafety and Biosecurity. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jobb.2019.01.011>
- Madrid, M. (2020). *Nivel de conocimiento y aplicación de medidas de bioseguridad de los odontólogos de una Red de Salud MINSA de Lambayeque*. Chiclayo, Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado el 18 de Agosto de 2022, de

- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46657/Madrid\\_LMP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46657/Madrid_LMP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Minsa. (3 de Noviembre de 2021). *Resolución Ministerial N.º 1218-2021-MINSA*. Obtenido de Gob.pe: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2362636/Norma%20T%C3%A9cnica%20de%20Salud%20N%C2%BA%20178-MINSA-DGIESP-2021.pdf?v=1635993307>
- MINSA. (2022). *Resolución Ministerial N.º 009-2022-MINSA*. Lima, Perú: Ministerio de Salud. Recuperado el 18 de Junio de 2022, de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/2670137-009-2022-minsa>
- Morales, et al. (Diciembre de 2018). Evaluation of empathy in students of human medicine at a public university in the south sierra of Peru. *Educación Médica*, 19(6), 332. doi:<https://doi.org/10.1016/j.edumed.2017.04.006>
- MSPBS. (2020). *Plan de respuesta nacional al eventual ingreso del coronavirus (COVID-19) v1.0*. Asunción, Paraguay: Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social (MSPBS). Recuperado el 19 de Agosto de 2022, de <https://www.mspbs.gov.py/dependencias/porta/adjunto/78806d-PlandeRespuestaNacionalaleventualingresodelCoronavirusV1.0.pdf>
- Mugaburu y Villacrez. (2020). *Nivel de conocimiento sobre protocolos de bioseguridad pra la atención estomatológica del Sector Público y Privado en Contexto de la Pandemia COVID-19*. Maynas, Perú: Universidad Científica del Perú. Recuperado el 18 de Agosto de 2022, de <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1165/SORAYA%20MUGABURU%20FRIAS%20Y%20BILLY%20PATRICK%20VILLACREZ%20RIGOZO%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nicomedes, E. (2018). *tipos de investigación y su importancia en el proceso de la investigación científica*. Jicamarca, Perú: Universidad Santo Domingo de Guzmán. Recuperado el 18 de Junio de 2022, de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS\\_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187/Description#tabnav](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187/Description#tabnav)

- Oliveira, et al. (2020). Communication and Mental Health: Characteristics related to empathy in primary care physicians in Chapecó, Santa Catarina, Brazil . *Collective Health*, 16, 12. doi:10.18294/sc.2020.3034
- OMS. (2022). *Manuel de Bioseguridad de Laboratorio*. Bucaramanga, Colombia: Organización Mundial de la Salud. Recuperado el 12 de Junio de 2022, de <https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/talento%20humano/SA LUD%20OCUPACIONAL/MANUALES/MTH.02.pdf>
- Paz, M. (2019). *Conocimientos, actitudes y prácticas de normas de bioseguridad y riesgo biológico en odontólogos de práctica privada de tres ciudades de Nicaragua*. León, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/os.v22i1>.
- Ramos, et al. (2022). *Considerations for dental care during the COVID-19 pandemic*. Tacna, Perú: Revista Odontológica Basadrina. Recuperado el 19 de Setiembre de 2022, de <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rob/article/view/1271/1442>
- Ramos, K. (2019). *Calidad de servicio y fidelización del cliente en la empresa VILRA EIRL, Chachapoyas, 2018*. Chachapoyas, Perú: Universidad Peruana Unión. Recuperado el 19 de Agosto de 2022, de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3132/Flor\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3132/Flor_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Raraz, et al. (2021). Healthcare providers and the risk of acquired infectious diseases. Standard and biosafety precautions. *Scielo*, 57(4), 42. Recuperado el 19 de Junio de 2022, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0026-17422014000400034&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0026-17422014000400034&lng=es).
- Rodríguez, et al. (10 de Abril de 2021). Evaluation of health center's primary care responsiveness by patients with chronic illnesses. *Elsevier España, S.L.U.*, 36(3), 239. doi:<https://www.gacetasanitaria.org/es-capacidad-respuesta-del-sistema-salud-articulo-S0213911121000480>
- Rodriguez, J. (2022). *Nivel de conocimiento de Bioseguridad y manejo de los residuos sólidos en cirujanos dentistas en el Distrito de Abancay - Apurimac 2021*. Lima, Perú: Universidad Alas Peruanas. Recuperado el 14 de Noviembre de 2022, de

- [https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/9858/1/Tesis\\_Biaseguridad\\_Cirujanos\\_Dentistas.pdf](https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/9858/1/Tesis_Biaseguridad_Cirujanos_Dentistas.pdf)
- Ruiz, et al. (2021). *Epistemological reflection for the investigation of the processes of social health determination* (Vol. 70). Antioquia, Colombia: Universidad de Antioquia. Recuperado el 15 de Agosto de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/120/12067948011/html/>
- Santos, G. (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36*. Para obtener el título de Licenciada en Matemáticas Aplicadas, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Puebla, México. Obtenido de <https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>
- Tecnológico de Monterrey. (2020). Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos. (D. e. proyectos, Ed.) *Formando formadores*, 7. Obtenido de <http://www.cca.org.mx/ps/profesores/cursos/apops/Obj02/web/media/pdf/Parasabermas.pdf>
- Ulloa y Cavero. (18 de Enero de 2020). Management of dental biosafety and the risk of contagion by covid-19 of the dental surgeon of the oral health commission of Lima, 2021. *Latin Science Multidisciplinary Scientific Journal*, 6(1), 40. Recuperado el 02 de Octubre de 2022, de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1466>
- Valenzuela, M. (2020). *Coronavirus and the dental office*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán. doi:10.17126/joralres.2020.045
- Ventura, J. (2017). Population or sample? A necessary difference. (P. Universidad Privada del Norte, Ed.) *Revista Cubana de Salud Pública*, 2. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- Vieria, et al. (2020). *Atención Primaria y Secundaria de Salud Bucal Pública Brasileña: ¿Están los Odontólogos Preparados para Enfrentar la Pandemia de la COVID-19?* Río de Janeiro, Brasil: National Library of Medicine. doi:10.1017/dmp.2020.342
- Yepes, C. (2017 de Octubre de 2017). *Instruments to Evaluate Quality Perceived by Health Service Users*. Antioquia, Colombia: Universidad de Antioquia. Recuperado el 18 de Agosto de 2022, de <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>

Zuñiga, J. (2019). Compliance to biosafety standards. Intensive care unit. Luis Vernaza Hospital, 2019. *Redalyc*, 13(2), 41. Recuperado el 19 de Agosto de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/5728/572861392006/html/>



					Confianza transmitida por el médico u otro profesional.	
				Empatía	Trato del odontólogo	
					Interés en la salud por parte del asistente	
					Claridad en la Información.	
					Amabilidad, respeto	
					Interés en la salud por parte del médico	
				Elementos tangibles	Señalización.	
					Presentación del personal.	
					Disponibilidad de equipos y materiales para la atención.	
					Limpieza y comodidad de las instalaciones.	

## ANEXO 2: Operacionalización de Variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN		
<b>Protocolos de bioseguridad</b>	Son un grupo de elementos aplicados para procedimientos realizados por el personal de salud, evitando la exposición a infecciones o contagio en el medio ambiente (Minsa, 2021)	La presente investigación será analizada por parte del investigador de este proyecto. En ese sentido, se aplicaron tres dimensiones, las cuales son el lavado de manos, el equipo de protección personal y el manejo de residuos sólidos.	Equipo de protección personal	De aislamiento por contacto directo. De aislamiento por contacto indirecto.	Ordinal		
			Lavado de manos	De inicio De termino De tratamiento			
			Manejo de residuos sólidos	De ubicación			
				De reconocimiento			
				De traslado			
			<b>Satisfacción de atención odontológica</b>	Definición conceptual: es el conjunto de elementos y técnica, que se integran en un proceso para satisfacer la necesidad de salud del usuario (Yepes, 2014).		La presente investigación será analizada por parte del investigador de este proyecto. En ese sentido, se aplicaron cinco dimensiones, las cuales son la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles.	Fiabilidad
Capacidad de respuestas	Celeridad de la atención Tiempo de espera atención Tiempo de espera tratamiento Resolución de problemas						
	Seguridad	Respeto a la privacidad Minuciosidad. Tiempo adecuado en el tratamiento. Confianza transmitida por el médico u otro profesional.					
		Empatía			Trato del odontólogo Interés en la salud por parte del asistente Claridad en la Información. Amabilidad, respeto Interés en la salud por parte del médico		
Elementos tangibles	Señalización. Presentación del personal. Disponibilidad de equipos y materiales para la atención. Limpieza y comodidad de las instalaciones.						

### ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos

#### CUESTIONARIO DE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD

Marque con una (x) la alternativa que crea conveniente según su criterio, no deje ninguna pregunta sin responder.

1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

<b>V1: Protocolos de bioseguridad</b>						
<b>N.º</b>	<b>EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Se usan guantes al colocar los materiales y/o abrir los empaques de los instrumentales					
2	Se usan guantes al aspirar secreciones orales					
3	Se usan guantes en la administración de procedimientos orales					
4	Los guantes se descartan inmediatamente después de su uso					
5	Se usa mascarilla antes de entrar al consultorio					
6	Se usa mascarilla con eficacia de filtrado del 95% a más (N95, KN95).					
7	El especialista usa bata, cuando prevé la posibilidad de mancharse con procedimientos especiales					
8	El especialista utiliza gafas protectoras con ventosa o protectores faciales.					
<b>N.º</b>	<b>LAVADO DE MANOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Se da por más de 15 segundos.					
10	Se da antes de la intervención					
11	Se da después de la intervención					
12	Se da Inmediatamente después de haber tenido contacto con sangre, saliva, LCR y otras secreciones.					
13	usa desinfectante antes y después del tratamiento de cada paciente					
14	Existe la disponibilidad e insumos suficientes para la higiene de manos					
<b>N.º</b>	<b>MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	Se separan los desechos antes de eliminarlos					
16	Se utilizan recipiente a prueba de pinchazos para desechar las agujas					
17	Se eliminan los residuos sólidos en bolsas o contenedores indicados					
18	Cierra adecuadamente los contenedores					
19	Se traslada correctamente los residuos hacia los contenedores					

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

Marque con una (x) la alternativa que crea conveniente según su criterio, no deje ninguna pregunta sin responder.

	1	2	3	4	5				
	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo				
<b>V2: Satisfacción de atención</b>									
<b>N.º</b>	<b>FIABILIDAD</b>				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿El personal lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?								
2	¿El médico le atendió en el horario programado?								
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?								
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?								
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?								
<b>N.º</b>	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	¿La atención en el módulo de admisión del servicio fue rápida?								
7	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?								
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en sus sesiones de tratamiento fue corto?								
9	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?								
<b>N.º</b>	<b>SEGURIDAD</b>				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención?								
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?								
12	¿El médico le brindó el tiempo que usted considera necesario en sus tratamientos?								
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?								
<b>N.º</b>	<b>EMPATÍA</b>				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	¿El médico de consulta le trato con amabilidad, respeto y paciencia?								
15	¿La asistente dental que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?								
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su problema de salud?								
17	¿Su médico lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?								
18	¿El médico que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud?								
<b>N.º</b>	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	¿Los carteles, letreros y son adecuados para guiarlo?								
20	¿El personal estuvo correctamente uniformado?								
21	¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?								
22	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?								

## **ANEXO 4: Validación de instrumentos**



### **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

#### **Variable: Protocolos de bioseguridad**

La bioseguridad es el conjunto de medidas mínimas a ser adoptadas, con el fin de reducir o eliminar los riesgos para el personal, la comunidad y el medio ambiente, que pueden ser producidos por agentes infecciosos, físicos, químicos y mecánicos. (Minsa, 2004, p.24).

#### **Dimensiones de las variables:**

##### **Dimensión 1: Equipo de protección personal**

Es todo aquello que produce una barrera entre la sustancia contaminante y la persona, planta o medio ambiente, esa barrera tiende a contrarrestar la exposición a sangre y a otros patógenos. (Morelos, et. al. 2015, p.53).

##### **Dimensión 2: Lavado de manos**

Es una técnica fundamental, donde se reducen los microorganismos, protegiendo de esta manera al paciente y a su salud personal. (Castañeda, 2017, p.102).

##### **Dimensión 3: Manejo de residuos sólidos**

Es el proceso de eliminación de elementos contaminantes con fluidos de los pacientes, previniendo el contagio del profesional de salud, para lo cual es necesario una serie de dispositivos y técnicas adecuadas, para lo cual existe un lugar específico para cada tipo de desecho, según su clasificación, con el fin de evitar que el personal de limpieza pueda tener algún accidente con algún elemento contaminado. (Abarca, et al. 2018, p 25).

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
<b>Protocolos de bioseguridad</b>	Equipo de protección personal	De aislamiento por contacto directo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se usan guantes al colocar los materiales y/o abrir los empaques de los instrumentales</li> <li>Se usan guantes al aspirar secreciones orales</li> <li>Se usan guantes al para la administración de procedimientos orales</li> <li>Los guantes se descartan inmediatamente después de su uso</li> </ul>	<p>(1) totalmente desacuerdo</p> <p>(2) en desacuerdo</p> <p>(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>(4): de acuerdo</p> <p>(5) totalmente de acuerdo</p>
		De aislamiento por contacto indirecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se usa mascarilla antes de entrar al consultorio</li> <li>Se usa mascarilla con eficacia de filtrado del 95% a más (N95, KN95).</li> <li>Se usa bata, cuando prevé la posibilidad de mancharse con procedimientos especiales</li> <li>Se utiliza gafas protectoras con ventosa o protectores faciales.</li> </ul>	
	Lavado de manos	De inicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se da por más de 15 segundos.</li> <li>Se da antes de cada procedimiento</li> </ul>	<p>(1) totalmente desacuerdo</p> <p>(2) en desacuerdo</p> <p>(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>(4): de acuerdo</p> <p>(5) totalmente de acuerdo</p>
		De término	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se da después de cada procedimiento</li> <li>Se da inmediatamente después de haber tenido contacto con sangre, saliva, LCR y otras secreciones.</li> <li>usa desinfectante antes y después del tratamiento de cada paciente</li> </ul>	
		De tratamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe la disponibilidad e insumos suficientes para la higiene de manos</li> </ul>	
	Manejo de residuos sólidos	De ubicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se separan los desechos antes de eliminarlos</li> <li>Se utilizan recipiente a prueba de pinchazos para desechos las agujas</li> </ul>	<p>(1) totalmente desacuerdo</p> <p>(2) en desacuerdo</p> <p>(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>(4): de acuerdo</p> <p>(5) totalmente de acuerdo</p>
		De reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eliminar los residuos sólidos en bolsas o contenedores indicados</li> </ul>	
		De traslado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cierra adecuadamente los contenedores</li> <li>Traslada correctamente los residuos hacia los contenedores</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD"**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
<b>DIMENSIÓN 1: EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL</b>									
1	Se usan guantes al colocar los materiales y/o abrir los empaques de los instrumentales	X		X		X			
2	Se usan guantes al aspirar secreciones orales	X		X		X			
3	Se usan guantes al para la administración de procedimientos orales	X		X		X			
4	Los guantes se descartan inmediatamente después de su uso	X		X		X			
5	Se usa mascarilla antes de entrar al consultorio	X		X		X			
6	Se usa mascarilla con eficacia de filtrado del 95% a más (N95, KN95).	X		X		X			
7	Se usa bata, cuando prevé la posibilidad de mancharse con procedimientos especiales	X		X		X			
8	Se utiliza gafas protectoras con ventosa o protectores faciales.	X		X		X			
<b>DIMENSIÓN 2: LAVADO DE MANOS</b>									
9	Se da por más de 15 segundos.	X		X		X			
10	Se da antes de cada procedimiento	X		X		X			
11	Se da después de cada procedimiento	X		X		X			
12	Se da inmediatamente después de haber tenido contacto con sangre, saliva, LCR y otras secreciones.	X		X		X			
13	Usa desinfectante antes y después del tratamiento de cada paciente	X		X		X			
14	Existe la disponibilidad e insumos suficientes para la higiene de manos	X		X		X			
<b>DIMENSIÓN: MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS</b>									
15	Se separan los desechos antes de eliminarlos	X		X		X			
16	Se utilizan recipiente a prueba de pinchazos para desechar las agujas	X		X		X			
17	Eliminar los residuos sólidos en bolsas o contenedores indicados	X		X		X			
18	Cierra adecuadamente los contenedores	X		X		X			
19	Traslada correctamente los residuos hacia los contenedores	X		X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): está en condiciones de ser aplicado

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ ^ ]     Aplicable después de corregir [ ]     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: Alvizuri Gómez, Edgar Leon DNI: 75428934

Especialidad del validador: Psicólogo

- <sup>1</sup>Pertinencia:  Item corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia:  Item es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del item, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

.....de.....del 2022  
  
Edgar L. Alvarez Gómez  
DOCTOR EN EDUCACIÓN  
DNI: 75428934  
Cel: 973866032  
Firma del Experto Informante.

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable: Satisfacción de atención odontológica**

la satisfacción de los pacientes, es la apariencia determinante en la descripción y evaluación de la calidad, y es el elemento más utilizado para valorar la calidad de atención en los servicios de salud, su parámetro se representa en los niveles de satisfacción del individuo. (Yepes, 2014, p.57).

#### **Dimensiones de las variables:**

##### **Dimensión 1: Fiabilidad**

Son las habilidades que tiene cada trabajador para desarrollar sus funciones, acorde a las normas y funciones, de esta manera se puede medir el proceso de un trabajador al realizar sus funciones. (Ramos, 2018, p.58).

##### **Dimensión 2: Capacidad de respuesta**

Tiene como objetivo observar si hay una rápida atención, no se demoran en atender al paciente, las intervenciones son oportunas, y si resolvieron pronto las interrogantes, dudas o dolor de los pacientes. (Ramos, 2018, p.59).

##### **Dimensión 3: Seguridad**

Se respeta la privacidad del paciente, realizando un examen completo y minucioso, brindando el tiempo necesario al paciente, y sobre todo la confianza. (Ramos, 2018, p.60).

##### **Dimensión 4: Empatía**

Se da en referencia al trato amable, desinteresado y con paciencia al paciente. (Ramos, 2018, p.60).

##### **Dimensión 5: Elementos tangibles**

Corresponde a la señalización, a la manera en que se presenta el personal, la disposición de equipos incluyendo la limpieza de las instalaciones. (Ramos, 2018, p. 61).

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles o rangos
<b>Satisfacción de atención odontológica</b>	Fiabilidad	Orientación en trámites para la atención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El personal lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?</li> </ul>	(1) totalmente desacuerdo (2) en desacuerdo (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo (4): de acuerdo (5) totalmente de acuerdo
		Atención en hora programada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El médico le atendió en el horario programado?</li> </ul>	
		Respeto el orden de llegada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?</li> </ul>	
		Historia Clínica	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?</li> </ul>	
		Facilidad en obtención de citas	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?</li> </ul>	
	Capacidad de respuesta	Celeridad de la atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿La atención en el módulo de admisión del servicio fue rápida?</li> </ul>	(1) totalmente desacuerdo (2) en desacuerdo (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo (4): de acuerdo (5) totalmente de acuerdo
		Tiempo de espera atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?</li> </ul>	
		Tiempo de espera tratamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en sus sesiones de tratamiento fue corto?</li> </ul>	
		Resolución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?</li> </ul>	
		Respeto a la privacidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Se respetó su privacidad durante su atención?</li> </ul>	
	Seguridad	Minuciosidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?</li> </ul>	(1) totalmente desacuerdo (2) en desacuerdo (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo (4): de acuerdo (5) totalmente de acuerdo
		Tiempo adecuado en el tratamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El médico le brindó el tiempo que usted considera necesario en sus tratamientos?</li> </ul>	
		Confianza transmitida por el médico u otro profesional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?</li> </ul>	

		<p>Ttrato del odontólogo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El médico de consulta le trato con amabilidad, respeto y paciencia?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿La asistente dental que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?</li> <li>• ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?</li> <li>• ¿Su médico lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?</li> </ul>	<p>(1) totalmente desacuerdo (2) en desacuerdo (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo (4): de acuerdo (5) totalmente de acuerdo</p>
<p><b>Empatía</b></p>	<p>Interés en la salud por parte del asistente</p> <p>Claridad en la Información.</p> <p>Amabilidad, respeto</p> <p>Interés en la salud por parte del médico</p> <p>Señalización.</p> <p>Presentación del personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El médico que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud?</li> <li>• ¿Los carteles, letreros y son adecuados para guiarlo?</li> </ul>	<p>(1) totalmente desacuerdo (2) en desacuerdo (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo (4): de acuerdo (5) totalmente de acuerdo</p>	
<p><b>Elementos tangibles</b></p>	<p>Disponibilidad de equipos y materiales para la atención.</p> <p>Limpieza y comodidad de las instalaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?</li> </ul>	<p>(1) totalmente desacuerdo (2) en desacuerdo (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo (4): de acuerdo (5) totalmente de acuerdo</p>

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA"**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Seguridad4
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: FIABILIDAD</b>								
1	¿El personal lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿Listó encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
6	¿La atención en el módulo de admisión del servicio fue rápida?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en sus sesiones de tratamiento fue corto?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>DIMENSION 3: SEGURIDAD</b>								
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	¿El médico le brindó el tiempo que usted considera necesario en sus tratamientos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>DIMENSION 4: EMPATIA</b>								
14	¿El médico de consulta le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	¿La asistencia dental que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	¿Su médico lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	¿El médico que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>DIMENSION 5: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
19	¿Los carteles, letreros y son adecuados para guiarlo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	¿El personal estuvo correctamente uniformado?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21	¿Los consultorios médicos cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

(\*\*) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI haz clic aquí.

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ALVIZURI GÓMEZ, EDGAR LUCAS DNI 15428474	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA ENFERMERÍA Fecha de diploma: 06/05/1988 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA PERU
ALVIZURI GÓMEZ, EDGAR LUCAS DNI 15428474	LICENCIADO EN ENFERMERÍA Fecha de diploma: 14/06/1988 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA PERU
ALVIZURI GÓMEZ, EDGAR LUCAS DNI 15428474	ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA CLÍNICA MENCION EN CUIDADOS INTENSIVOS Fecha de diploma: 19/07/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
ALVIZURI GÓMEZ, EDGAR LUCAS DNI 15428474	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 01/03/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
ALVIZURI GÓMEZ, EDGAR LUCAS DNI 15428474	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 25/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 27/03/2014 Fecha egreso: 30/08/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

(\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlines.unedu.gob.pe/>

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dionicio Pandoño, Ana Pinna

### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con Usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Docencia Universitaria de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022-1, aula .... requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Protocolos de Bioseguridad por Covid-19 y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de Usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma:



Nombre completo: Fernando Duplex Tiburcio

DNI: 10199487

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable: Protocolos de bioseguridad**

La bioseguridad es el conjunto de medidas mínimas a ser adoptadas, con el fin de reducir o eliminar los riesgos para el personal, la comunidad y el medio ambiente, que pueden ser producidos por agentes infecciosos, físicos, químicos y mecánicos. (Minsa, 2004, p.24).

### **Dimensiones de las variables:**

#### **Dimensión 1: Equipo de protección personal**

Es todo aquello que produce una barrera entre la sustancia contaminante y la persona, planta o medio ambiente, esa barrera tiende a contrarrestar la exposición a sangre y a otros patógenos. (Morelos, et. al. 2015, p.53).

#### **Dimensión 2: Lavado de manos**

Es una técnica fundamental, donde se reducen los microorganismos, protegiendo de esta manera al paciente y a su salud personal. (Castañeda, 2017, p.102).

#### **Dimensión 3: Manejo de residuos sólidos**

Es el proceso de eliminación de elementos contaminantes con fluidos de los pacientes, previniendo el contagio del profesional de salud, para lo cual es necesario una serie de dispositivos y técnicas adecuadas, para lo cual existe un lugar específico para cada tipo de desecho, según su clasificación, con el fin de evitar que el personal de limpieza pueda tener algún accidente con algún elemento contaminado. (Abarca, et al. 2018, p 25).

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
<b>Protocolos de bioseguridad</b>	Equipo de protección personal	De aislamiento por contacto directo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se usan guantes al colocar los materiales y/o abrir los paquetes de los instrumentales</li> <li>Se usan guantes al aspirar secreciones orales</li> <li>Se usan guantes al para la administración de procedimientos orales</li> <li>Los guantes se descartan inmediatamente después de su uso</li> </ul>	<p>(1) totalmente desacuerdo</p> <p>(2) en desacuerdo</p> <p>(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>(4): de acuerdo</p> <p>(5) totalmente de acuerdo</p>
		De aislamiento por contacto indirecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se usa mascarilla antes de entrar al consultorio</li> <li>Se usa mascarilla con eficacia de filtrado del 95% a más (N95, KN95).</li> <li>Se usa bata, cuando prevé la posibilidad de mancharse con procedimientos especiales</li> <li>Se utiliza gafas protectoras con ventosa o protectores faciales.</li> </ul>	
	Lavado de manos	De inicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se da por más de 15 segundos.</li> <li>Se da antes de cada procedimiento</li> </ul>	<p>(1) totalmente desacuerdo</p> <p>(2) en desacuerdo</p> <p>(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>(4): de acuerdo</p> <p>(5) totalmente de acuerdo</p>
		De término	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se da después de cada procedimiento</li> <li>Se da inmediatamente después de haber tenido contacto con sangre, saliva, LCR y otras secreciones.</li> <li>usa desinfectante antes y después del tratamiento de cada paciente</li> </ul>	
		De tratamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe la disponibilidad e insumos suficientes para la higiene de manos</li> </ul>	
	Manejo de residuos sólidos	De ubicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se separan los desechos antes de eliminarlos</li> <li>Se utilizan recipiente a prueba de pinchazos para desechos las agujas</li> </ul>	<p>(1) totalmente desacuerdo</p> <p>(2) en desacuerdo</p> <p>(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>(4): de acuerdo</p> <p>(5) totalmente de acuerdo</p>
		De reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eliminar los residuos sólidos en bolsas o contenedores indicados</li> </ul>	
		De traslado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cierra adecuadamente los contenedores</li> <li>Traslada correctamente los residuos hacia los contenedores</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD"**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias	
		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
	<b>DIMENSIÓN 1: EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL</b>								
1	Se usan guantes al colocar los materiales y/o abrir los envases de los instrumentales	X		X		X			
2	Se usan guantes al aspirar secreciones orales	X		X		X			
3	Se usan guantes al para la administración de procedimientos orales	X		X		X			
4	Los guantes se descartan inmediatamente después de su uso	X		X		X			
5	Se usa mascarilla antes de entrar al consultorio	X		X		X			
6	Se usa mascarilla con eficacia de filtrado del 95% a más (N95, KN95).	X		X		X			
7	Se usa bata, cuando prevé la posibilidad de mancharse con procedimientos especiales	X		X		X			
8	Se utiliza gafas protectoras con ventosa o protectores faciales.	X		X		X			
	<b>DIMENSIÓN 2: LAVADO DE MANOS</b>	SI	No	SI	No	SI	No		
9	Se da por más de 15 segundos.	X		X		X			
10	Se da antes de cada procedimiento	X		X		X			
11	Se da después de cada procedimiento	X		X		X			
12	Se da inmediatamente después de haber tenido contacto con sangre, saliva, LCR y otras secreciones.	X		X		X			
13	Usa desinfectante antes y después del tratamiento de cada paciente	X		X		X			
14	Existe la disponibilidad e insumos suficientes para la higiene de manos	X		X		X			
	<b>DIMENSIÓN: MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS</b>	SI	No	SI	No	SI	No		
15	Se separan los desechos antes de eliminarlos	X		X		X			
16	Se utilizan recipiente a prueba de pinchazos para desechar las agujas	X		X		X			
17	Eliminar los residuos sólidos en bolsas o contenedores indicados	X		X		X			
18	Cierra adecuadamente los contenedores	X		X		X			
19	Traslada correctamente los residuos hacia los contenedores	X		X		X			

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable: Satisfacción de atención odontológica**

la satisfacción de los pacientes, es la apariencia determinante en la descripción y evaluación de la calidad, y es el elemento más utilizado para valorar la calidad de atención en los servicios de salud, su parámetro se representa en los niveles de satisfacción del individuo. (Yepes, 2014, p.57).

### **Dimensiones de las variables:**

#### **Dimensión 1: Fiabilidad**

Son las habilidades que tiene cada trabajador para desarrollar sus funciones, acorde a las normas y funciones, de esta manera se puede medir el proceso de un trabajador al realizar sus funciones. (Ramos, 2018, p.58).

#### **Dimensión 2: Capacidad de respuesta**

Tiene como objetivo observar si hay una rápida atención, no se demoran en atender al paciente, las intervenciones son oportunas, y si resolvieron pronto las interrogantes, dudas o dolor de los pacientes. (Ramos, 2018, p.59).

#### **Dimensión 3: Seguridad**

Se respeta la privacidad del paciente, realizando un examen completo y minucioso, brindando el tiempo necesario al paciente, y sobre todo la confianza. (Ramos, 2018, p.60).

#### **Dimensión 4: Empatía**

Se da en referencia al trato amable, desinteresado y con paciencia al paciente. (Ramos, 2018, p.60).

#### **Dimensión 5: Elementos tangibles**

Corresponde a la señalización, a la manera en que se presenta el personal, la disposición de equipos incluyendo la limpieza de las instalaciones. (Ramos, 2018, p. 61).

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles o rangos
<b>Satisfacción de atención odontológica</b>	Fiabilidad	Orientación en trámites para la atención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El personal lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?</li> </ul>	(1) totalmente desacuerdo (2) en desacuerdo (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) de acuerdo (5) totalmente de acuerdo
		Atención en hora programada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El médico le atendió en el horario programado?</li> </ul>	
		Respeto al orden de llegada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?</li> </ul>	
		Historia Clínica	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?</li> </ul>	
		Facilidad en obtención de citas	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?</li> </ul>	
	Capacidad de respuestas	Celeridad de la atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿La atención en el módulo de admisión del servicio fue rápida?</li> </ul>	(1) totalmente desacuerdo (2) en desacuerdo (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) de acuerdo (5) totalmente de acuerdo
		Tiempo de espera atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?</li> </ul>	
		Tiempo de espera tratamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en sus sesiones de tratamiento fue corto?</li> </ul>	
		Resolución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?</li> </ul>	
		Respeto a la privacidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Se respetó su privacidad durante su atención?</li> </ul>	
	Seguridad	Minuciosidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?</li> </ul>	(1) totalmente desacuerdo (2) en desacuerdo (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) de acuerdo (5) totalmente de acuerdo
		Tiempo adecuado en el tratamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El médico le brindó el tiempo que usted considera necesario en sus tratamientos?</li> </ul>	
		Confianza transmitida por el médico u otro profesional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?</li> </ul>	

		<p>Ttrato del odontólogo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El médico de consulta le trato con amabilidad, respeto y paciencia?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿La asistente dental que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?</li> <li>• ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?</li> <li>• ¿Su médico lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?</li> </ul>	<p>(1) totalmente desacuerdo (2) en desacuerdo (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo (4): de acuerdo (5) totalmente de acuerdo</p>
<p><b>Empatía</b></p>	<p>Interés en la salud por parte del asistente</p> <p>Claridad en la Información.</p> <p>Amabilidad, respeto</p> <p>Interés en la salud por parte del médico</p> <p>Señalización.</p> <p>Presentación del personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El médico que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud?</li> <li>• ¿Los carteles, letreros y son adecuados para guiarlo?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El personal estuvo correctamente uniformado?</li> </ul>	<p>(1) totalmente desacuerdo (2) en desacuerdo (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo (4): de acuerdo (5) totalmente de acuerdo</p>
<p><b>Elementos tangibles</b></p>	<p>Disponibilidad de equipos y materiales para la atención.</p> <p>Limpieza y comodidad de las instalaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?</li> </ul>	<p>(1) totalmente desacuerdo (2) en desacuerdo (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo (4): de acuerdo (5) totalmente de acuerdo</p>

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA"**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b> ¿El personal lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	X		X		X		
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	X		X		X		
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	X		X		X		
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	X		X		X		
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La atención en el módulo de admisión del servicio fue rápida?	X		X		X		
7	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?	X		X		X		
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en sus sesiones de tratamiento fue corto?	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención?	X		X		X		
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		
12	¿El médico le brindó el tiempo que usted considera necesario en sus tratamientos?	X		X		X		
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El médico de consulta le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	¿La asistencia dental que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	X		X		X		
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?	X		X		X		
17	¿Su médico lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
18	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Los carteles, letreros y son adecuados para guiarlo?	X		X		X		
20	¿El personal estuvo correctamente uniformado?	X		X		X		
21	¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
22	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): TIENE LA SUFICIENCIA Y ESTA EN CONDICIONES DE SER APLICADA**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. ANA PININA DIONICIO PONCIANO        **DNI. 10090028**

**Especialidad del validador:** **METODÓLOGA**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**02 de octubre del 2022**

HOSPITAL MARIA AUXILIADORA  
*Ana P. Dionicio Ponciano*  
-----  
ANA P. DIONICIO PONCIANO  
SUPERVISORA ASISTENCIAL  
C.E.P. 60000 - P.O. 16/00  
R.M. 1130

 BUSCAR  IMPRIMIR  LIMPIAR

(\*\*) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI **haz clic aquí**.

### Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
DIONICIO PONCIANO, ANA PININA DNI 10090028	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 13/09/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. PERU
DIONICIO PONCIANO, ANA PININA DNI 10090028	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 05/02/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA Garcilaso de la Vega Asociación Civil PERU
DIONICIO PONCIANO, ANA PININA DNI 10090028	SEGUNDA E ESPECIALIDAD EN EMERGENCIAS Y DESASTRES Fecha de diploma: 06/01/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 30/03/2015 Fecha egreso: 31/12/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
DIONICIO PONCIANO DE ALVIZURI, ANA PININA DNI 10090028	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 10/10/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 03/08/2016 Fecha egreso: 25/03/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

(\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlines.unedu.gob.pe/>

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(lta): Luján Rodríguez, Mónica Karina

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con Usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Docencia Universitaria de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022-1, aula ..., requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Protocolos de Bioseguridad por Covid-19 y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de Usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma: 

Nombre completo: Fernando Duplex Tiburcio

DNI: 10199487

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable: Protocolos de bioseguridad

La bioseguridad es el conjunto de medidas mínimas a ser adoptadas, con el fin de reducir o eliminar los riesgos para el personal, la comunidad y el medio ambiente, que pueden ser producidos por agentes infecciosos, físicos, químicos y mecánicos. (Minsa, 2004, p.24).

#### Dimensiones de las variables:

##### Dimensión 1: Equipo de protección personal

Es todo aquello que produce una barrera entre la sustancia contaminante y la persona, planta o medio ambiente, esa barrera tiende a contrarrestar la exposición a sangre y a otros patógenos. (Morelos, et. al. 2015, p.53).

##### Dimensión 2: Lavado de manos

Es una técnica fundamental, donde se reducen los microorganismos, protegiendo de esta manera al paciente y a su salud personal. (Castañeda, 2017, p.102).

##### Dimensión 3: Manejo de residuos sólidos

Es el proceso de eliminación de elementos contaminantes con fluidos de los pacientes, previniendo el contagio del profesional de salud, para lo cual es necesario una serie de dispositivos y técnicas adecuadas, para lo cual existe un lugar específico para cada tipo de desecho, según su clasificación, con el fin de evitar que el personal de limpieza pueda tener algún accidente con algún elemento contaminado. (Abarca, et al. 2018, p 25).

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
<b>Protocolos de bioseguridad</b>	<b>Equipo de protección personal</b>	De aislamiento por contacto directo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se usan guantes al colocar los materiales y/o abrir los paquetes de los instrumentales</li> <li>Se usan guantes al aspirar secreciones orales</li> <li>Se usan guantes al para la administración de procedimientos orales</li> <li>Los guantes se descartan inmediatamente después de su uso</li> </ul>	<p>(1) totalmente desacuerdo</p> <p>(2) en desacuerdo</p> <p>(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>(4): de acuerdo</p> <p>(5) totalmente de acuerdo</p>
		De aislamiento por contacto indirecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se usa mascarilla antes de entrar al consultorio</li> <li>Se usa mascarilla con eficacia de filtrado del 95% a más (N95, KN95).</li> <li>Se usa bata, cuando prevé la posibilidad de mancharse con procedimientos especiales</li> <li>Se utiliza gafas protectoras con ventosa o protectores faciales.</li> </ul>	
	<b>Lavado de manos</b>	De inicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se da por más de 15 segundos.</li> <li>Se da antes de cada procedimiento</li> </ul>	<p>(1) totalmente desacuerdo</p> <p>(2) en desacuerdo</p> <p>(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>(4): de acuerdo</p> <p>(5) totalmente de acuerdo</p>
		De término	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se da después de cada procedimiento</li> <li>Se da inmediatamente después de haber tenido contacto con sangre, saliva, LCR y otras secreciones.</li> <li>usa desinfectante antes y después del tratamiento de cada paciente</li> </ul>	
		De tratamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe la disponibilidad e insumos suficientes para la higiene de manos</li> </ul>	
		De ubicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se esperan los desechos antes de eliminarlos</li> <li>Se utilizan recipiente a prueba de pinchazos para desechar las agujas</li> </ul>	
	<b>Manejo de residuos sólidos</b>	De reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eliminar los residuos sólidos en bolsas o contenedores indicados</li> </ul>	<p>(1) totalmente desacuerdo</p> <p>(2) en desacuerdo</p> <p>(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>(4): de acuerdo</p> <p>(5) totalmente de acuerdo</p>
		De traslado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cierra adecuadamente los contenedores</li> <li>Traslada correctamente los residuos hacia los contenedores</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD"**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL</b>							
1	Se usan guantes al colocar los materiales y/o abrir los envases de los instrumentales	X		X		X		
2	Se usan guantes al aspirar secreciones orales	X		X		X		
3	Se usan guantes al para la administración de procedimientos orales	X		X		X		
4	Los guantes se descartan inmediatamente después de su uso	X		X		X		
5	Se usa mascarilla antes de entrar al consultorio	X		X		X		
6	Se usa mascarilla con eficacia de filtrado del 95% a más (N95, KN95).	X		X		X		
7	Se usa bata, cuando prevé la posibilidad de mancharse con procedimientos especiales	X		X		X		
8	Se utiliza gafas protectoras con ventosa o protectores faciales.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: LAVADO DE MANOS</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
9	Se da por más de 15 segundos.	X		X		X		
10	Se da antes de cada procedimiento	X		X		X		
11	Se da después de cada procedimiento	X		X		X		
12	Se da inmediatamente después de haber tenido contacto con sangre, saliva, LCR y otras secreciones.	X		X		X		
13	Usa desinfectante antes y después del tratamiento de cada paciente	X		X		X		
14	Existe la disponibilidad e insumos suficientes para la higiene de manos	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
15	Se separan los desechos antes de eliminarlos	X		X		X		
16	Se utilizan recipiente a prueba de pinchazos para desechar las agujas	X		X		X		
17	Eliminar los residuos sólidos en bolsas o contenedores indicados	X		X		X		
18	Cierra adecuadamente los contenedores	X		X		X		
19	Traslada correctamente los residuos hacia los contenedores	X		X		X		

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable: Satisfacción de atención odontológica**

la satisfacción de los pacientes, es la apariencia determinante en la descripción y evaluación de la calidad, y es el elemento más utilizado para valorar la calidad de atención en los servicios de salud, su parámetro se representa en los niveles de satisfacción del individuo. (Yepes, 2014, p.57).

### **Dimensiones de las variables:**

#### **Dimensión 1: Fiabilidad**

Son las habilidades que tiene cada trabajador para desarrollar sus funciones, acorde a las normas y funciones, de esta manera se puede medir el proceso de un trabajador al realizar sus funciones. (Ramos, 2018, p.58).

#### **Dimensión 2: Capacidad de respuesta**

Tiene como objetivo observar si hay una rápida atención, no se demoran en atender al paciente, las intervenciones son oportunas, y si resolvieron pronto las interrogantes, dudas o dolor de los pacientes. (Ramos, 2018, p.59).

#### **Dimensión 3: Seguridad**

Se respeta la privacidad del paciente, realizando un examen completo y minucioso, brindando el tiempo necesario al paciente, y sobre todo la confianza. (Ramos, 2018, p.60).

#### **Dimensión 4: Empatía**

Se da en referencia al trato amable, desinteresado y con paciencia al paciente. (Ramos, 2018, p.60).

#### **Dimensión 5: Elementos tangibles**

Corresponde a la señalización, a la manera en que se presenta el personal, la disposición de equipos incluyendo la limpieza de las instalaciones. (Ramos, 2018, p. 61).

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles o rangos
<b>Satisfacción de atención odontológica</b>	Fiabilidad	Orientación en trámites para la atención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El personal lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?</li> </ul>	(1) totalmente desacuerdo (2) en desacuerdo (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) de acuerdo (5) totalmente de acuerdo
		Atención en hora programada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El médico le atendió en el horario programado?</li> </ul>	
		Respeto al orden de llegada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?</li> </ul>	
		Historia Clínica	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?</li> </ul>	
		Facilidad en obtención de citas	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?</li> </ul>	
	Capacidad de respuesta	Celeridad de la atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿La atención en el módulo de admisión del servicio fue rápida?</li> </ul>	(1) totalmente desacuerdo (2) en desacuerdo (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) de acuerdo (5) totalmente de acuerdo
		Tiempo de espera atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?</li> </ul>	
		Tiempo de espera tratamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en sus sesiones de tratamiento fue corto?</li> </ul>	
		Resolución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?</li> </ul>	
		Respeto a la privacidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Se respetó su privacidad durante su atención?</li> </ul>	
	Seguridad	Minuciosidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?</li> </ul>	(1) totalmente desacuerdo (2) en desacuerdo (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) de acuerdo (5) totalmente de acuerdo
		Tiempo adecuado en el tratamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El médico le brindó el tiempo que usted considera necesario en sus tratamientos?</li> </ul>	
		Confianza transmitida por el médico u otro profesional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?</li> </ul>	

	Trato del odontólogo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El médico de consulta le trató con amabilidad, respeto y paciencia?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) totalmente desacuerdo</li> <li>(2) en desacuerdo</li> <li>(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>(4): de acuerdo</li> <li>(5) totalmente de acuerdo</li> </ul>
Empatía	Interés en la salud por parte del asistente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿La asistente dental que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?</li> </ul>	
	Claridad en la Información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?</li> </ul>	
	Amabilidad, respeto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Su médico lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?</li> </ul>	
	Interés en la salud por parte del médico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?</li> </ul>	
	Señalización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Los carteles, letreros y son adecuados para guiarlo?</li> </ul>	
	Presentación del personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El personal estuvo correctamente uniformado?</li> </ul>	
Elementos tangibles	Disponibilidad de equipos y materiales para la atención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?</li> </ul>	
	Limpieza y comodidad de las instalaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) totalmente desacuerdo</li> <li>(2) en desacuerdo</li> <li>(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>(4): de acuerdo</li> <li>(5) totalmente de acuerdo</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA"**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencial		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b> ¿El personal lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	X		X		X		
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	X		X		X		
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	X		X		X		
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	X		X		X		
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
6	¿La atención en el módulo de admisión del servicio fue rápida?	X		X		X		
7	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?	X		X		X		
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en sus sesiones de tratamiento fue corto?	SI	No	SI	No	SI	No	
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención?	X		X		X		
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		
12	¿El médico le brindó el tiempo que usted considera necesario en sus tratamientos?	X		X		X		
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: EMPATIA</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
14	¿El médico de consulta le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	¿La asistencia dental que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	X		X		X		
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?	X		X		X		
17	¿Su médico lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
18	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
19	¿Los carteles, letreros y son adecuados para guiarlo?	X		X		X		
20	¿El personal estuvo correctamente uniformado?	X		X		X		
21	¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
22	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Está en condiciones de ser aplicadas

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg MÓNICA KARINA LUJÁN RODRIGUEZ    **DNI: 32951237**

**Especialidad del validador:** TEMÁTICA

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Lima, 03 de octubre del 2022**

  
HOSPITAL ALBA AUXILIADO  
LIC. KARINA LUJÁN RODRIGUEZ  
ENFERMERA SUPERVISORA  
CEP 34633

BUSCAR IMPRIMIR LIMPIAR

(\*\*) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI haz clic aquí.

### Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
LUJAN RODRIGUEZ, MONICA KARINA DNI 32951237	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 29/12/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA PERU
LUJAN RODRIGUEZ, MONICA KARINA DNI 32951237	LICENCIADA EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 29/12/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA PERU
LUJAN RODRIGUEZ, MONICA KARINA DNI 32951237	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 21/07/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA PERU
LUJAN RODRIGUEZ, MONICA KARINA DNI 32951237	MAESTRO EN CIENCIAS DE ENFERMERIA Fecha de diploma: 07/06/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA PERU
LUJAN RODRIGUEZ, MONICA KARINA DNI 32951237	TITULO DE ESPECIALISTA EN GESTION DE SERVICIOS DE SALUD Y ENFERMERIA Fecha de diploma: 30/10/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 25/03/2017 Fecha egreso: 27/05/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. PERU

(\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

## ANEXO 5: Autorización de aplicación del instrumento

Lima, 03 de Octubre de 2022

MC

KEVIN WALTER OMAR SALAZAR GARAY

MÉDICO RESPONSABLE DE LA RED INTEGRADA DE SALUD LIMA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme y presentarme ante usted, sr. DUPLEX TIBURCIO, FERNANDO; identificado con DNI 10196467 y código de matrícula N° 7002593906; estudiante de la Universidad César Vallejo, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**, en modalidad semipresencial del semestre 2022-II, quien, en el marco de mi tesis conducente a la obtención de grado de MAESTRO, me encuentro desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**Protocolos de Bioseguridad por Covid-19 y la satisfacción de atención odontológica en una Red Integrada de Salud Lima, 2020**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitarme el acceso, a fin de que pueda obtener información en la institución que usted representa, y de esta manera pueda concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Aterramiento,

  
Firma: Kevin Walter Omar Salazar Garay  
Médico Responsable de la Red Integrada de Salud Lima

  
FERNANDO DUPLEX TIBURCIO  
DNI 10196467



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MEDINA URIBE JURY CARLA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "PROTOSCOLOS DE BIOSEGURIDAD POR COVID-19 Y LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN UNA RED INTEGRADA DE SALUD LIMA, 2020", cuyo autor es DUPLEX TIBURCIO FERNANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 29 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MEDINA URIBE JURY CARLA <b>DNI:</b> 10816699 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8338-7404	Firmado electrónicamente por: JCMEDINAU el 09- 01-2023 15:16:25

Código documento Trilce: TRI - 0505084