



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Normas de bioseguridad por covid – 19 y satisfacción del  
usuario en consultorios odontológicos privados en la ciudad de  
Abancay, Apurímac, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión de los servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Br. Soria Serrano, Sonia Margot (ORCID: 0000-0002-1467-9742)

**ASESORA:**

Mag. Vega Guevara, Miluzka Rosario (ORCID: 0000-0002-0268-3250)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los servicios de salud

**LIMA – PERU**

**2021**

### **Dedicatoria**

A Dios por darme fortaleza para lograr mis objetivos.

A mi mamá, por su apoyo valioso en el logro de mis aspiraciones

A mi querido padre (+), por sus bendiciones desde el cielo.

A mis hermanos por apoyo moral.

Sonia Margot.

### **Agradecimiento**

A Dios por bendecirme y protegerme en mi salud  
A mi familia por todo el apoyo que me brindan  
para lograr mis objetivos.

A la universidad por brindarme la oportunidad  
para mejorar mi situación profesional.

Sonia Margot.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	v
Índice de tablas .....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
3.1.1. Tipo de investigación .....	20
3.1.2. Diseño de investigación .....	20
3.2. Variables y operacionalización .....	21
3.2.1 Variable 1 .....	21
3.2.2. Variable 2.....	22
3.2.3. Operacionalización de las variables .....	23
3.3. Población, muestra y muestreo .....	25
3.3.1. Población.....	25

3.3.2. Muestra.....	25
3.3.3. Unidad de análisis .....	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	26
3.4.1. Técnica de recolección de datos. ....	26
3.4.2. Instrumento de recolección de datos. ....	26
3.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento. ....	27
3.5. Procedimientos .....	27
3.6. Método de análisis de datos .....	27
3.7. Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS.....	29
4.1. Resultados descriptivos .....	29
3.2.1. Prueba de hipótesis general .....	31
3.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1.....	32
3.2.3. Contrastación de la Hipótesis específica 2 .....	32
3.2.4. Contrastación de la Hipótesis específica 3 .....	33
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES .....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS .....	44

## Índice de tablas

Tabla 1	Descripción de dimensiones y de la variable Normas de bioseguridad.....	29
Tabla 2	Descripción de dimensiones y de la variable Satisfacción del usuario .....	30
Tabla 3	Correlaciones entre lavado de manos y satisfacción del usuario .....	32
Tabla 4	Correlaciones entre uso de barreras protectoras y satisfacción del usuario .....	33
Tabla 5	Correlaciones entre limpieza y desinfección de superficies y satisfacción del usuario .....	33
Tabla 6	Correlaciones entre las normas de bioseguridad y desinfección de superficies y satisfacción del usuario .....	31

## Resumen

La investigación que se ha desarrollado ha tenido como objetivo general establecer la relación entre el cumplimiento de las normas de bioseguridad por covid – 19 y la satisfacción de los usuarios en los consultorios odontológicos privados en la ciudad de Abancay, Apurímac 2020.

A nivel metodológico, la investigación estuvo considerado como básico sustantivo, el diseño fue no experimental con alcance correlacional. La población de estudio fue 100 usuarios igual a la muestra de estudio. La técnica de estudio fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de preguntas.

De los instrumentos aplicados se ha obtenido un coeficiente de correlación igual a 0,265 entre las normas de bioseguridad y satisfacción del usuario, este coeficiente en la escala de Rho de Spearman significa baja correlación entre las normas de bioseguridad y la satisfacción del usuario. Por otro lado, se observa el “p” valor igual a 0,008 menor al margen de error 0,05, por lo tanto, nos permite aceptar la hipótesis de la investigación. Además, se concluye que cuanto más se ponga en práctica las normas de bioseguridad, mejor será la satisfacción del usuario.

**Palabras clave:** Normas de bioseguridad, satisfacción del usuario

## **Abstract**

The research that has been carried out has had the general objective of establishing the relationship between compliance with biosafety standards for covid - 19 and user satisfaction in private dental offices in the city of Abancay, Apurímac 2020.

At a methodological level, the research was considered basic substantive, the design was non-experimental with correlational scope. The study population was 100 users equal to the study sample. The study technique was the survey and the instrument the questionnaire.

From the applied instruments, a correlation coefficient equal to 0.265 has been obtained between the biosafety standards and user satisfaction, this coefficient on the Spearman Rho scale means low correlation between the biosafety standards and user satisfaction. On the other hand, the "p" value equal to 0.008 less than the 0.05 margin of error is observed, therefore, it allows us to accept the research hypothesis. In addition, it is concluded that the more the biosafety standards are put into practice, the better the user satisfaction will be.

**Keywords:** Biosafety standards, user satisfaction



## **I. INTRODUCCIÓN**

En los últimos años la salud toma un papel de gran importancia por el aumento de demanda y las condiciones que se presenta en la población son dadas bajo ciertas encaldas que estas son medidas por los mismos consumidores que serán llevadas a una evaluación y verificación constante de aceptación o rechazo de estas prestaciones prestadas por el profesional. La demanda y la competencia que cada vez aumentan hace que las empresas estén en constante cambios, renovaciones y en donde el único fin es satisfacer al usuario de tal forma que estas opten el servicio que ellos brinden las prestaciones.

Y ante el alarmante incremento de infecciones suscitadas en áreas prestadoras de servicio de salud, las medidas de bioseguridad se verían como punto clave para una atención exitosa, por el cuidado del operador y del paciente, según la Organización mundial de la salud (OMS ) indica como un conjunto de normas y medidas para proteger la salud del personal, frente a los riesgos biológicos, químico y físicos al que el personal de salud está expuesto en su desempeño laboral, también a los pacientes y medio ambiente. De tal forma de que estas medidas preventivas ayudan al control de estos factores de riesgos laborales procedentes de estos agentes, logrando la prevención de impactos nocivos. De tal forma que las precauciones universales parten del siguiente principio “Todos los pacientes y sus fluidos corporales independientemente del tipo de diagnóstico que tengan serán, vistos como pacientes potencialmente infectantes y se deberá tomar todas las precauciones necesarias para evitar algún tipo de contagio.” (Jim Zaki Huatuco; Milagros M. Molina; Karina Melendez, 2014)

El sector salud dental en el Perú se rige bajo dos sistemas, el sector privado, que solo pueden acceder las personas que puedan hacer gasto de bolsillo y el sector público que es el sector que todos pueden acceder, que es registro por el ministerio de salud (MINSa), seguro social (ESSALUD), y fuerzas armadas (FFAA), pero los tratamientos en odontología en estos sectores son algo limitado, ya que cubre tratamientos preventivos, promocionales y solo algunos tratamientos curativos, exodoncia, es por esta razón que la mayor parte de población opta por los establecimientos privados.

Desde diciembre del 2019 esta pandemia de la enfermedad Covid-19 producida por el coronavirus Sars – cov 2 e Wuhan, se presentó el primer caso en el Perú el 6 de marzo del 2020, que según la OMS este virus se propaga de persona a persona de un modo directo a través de las gotículas provenientes de las vías aéreas, al hablar, toser, estornudar y en donde las principales puertas de ingreso es los ojos, boca y nariz. Es por esta razón que las atenciones odontológicas pasan a ser escenarios con muy alto riesgo de contagio, ya que el trabajo del cirujano dentista es a más o menos de 1 metro, a metro y metro de distancia del paciente y donde es de gran importancia que el cirujano dentista extremen medidas de bioseguridad, que de por sí ya es parte de las consultas odontológicas a diario.

La pandemia del covid -19 desafía a la odontología en donde la OMS restringe atenciones odontológicas no esenciales y solo permite las atenciones de urgencias y emergencias odontológicas para este sector, en donde los establecimientos privados de una u otra forma son afectadas, si bien es cierto la bioseguridad en odontología siempre su fe gran importancia, ahora en estos tiempos de pandemia por este virus el riesgo de contagio es alto, y donde ahora en esta atenciones las medidas de bioseguridad deben ser mucho más reforzadas,

existe un protocolo muy riguroso para estos tratamientos que son permitidos y en donde mis establecimientos privados de la ciudad de Abancay que hacen su reapertura lo están manejando por la salud del paciente y el operador y de esta manera se pueda brindar una atención con todo los protocolos de bioseguridad correspondiente para el control y prevención del covid -19. La OMS también resalta En caso de las atenciones dentales de urgencias y emergencias, la higiene de manos tanto del paciente y del operador es indispensable utilizar barreras de protección de seguridad, disminuir los procedimientos de generen aerosol o gotas, utilización de aislamiento con dique de goma, y ejecución mediante una técnica a 4 manos.

De acuerdo a los reportes presentados (Alvarado, 2016) mostró un resultado que la población de cirujanos dentistas estudiados tienen un nivel regular de percepción del cumplimiento de las normas de bioseguridad a pesar de existir normas reguladoras de la bioseguridad en odontología, esta población resulto tener más cumplimiento en el manejo de residuos contaminados. Y el articulo cuyo autor (Elsa Pizarro, 2016) obtuvieron resultados que los estudiantes que cursan clínica integral del niño del IX ciclo se encontró que el 66.00% cumplen regularmente un adecuado lavado de manos, y un 62.50% rara vez hace cambio de guantes cuando el procedimiento tiene una duración de más de una hora y el 60% rara vez usas protector de ojos, lo que nos da a ver que cirujanos dentistas egresan con un nivel regular de conocimiento sobre normas de bioseguridad, lo que es preocupante para la sociedad, y en donde la atención asistencial requiere el cumplimiento estricto de estas normas y más aún en esta época donde la afectación del covid-19 eleva altamente el riesgo en consultorios odontológicos.

Los establecimientos privados odontológicos de la ciudad de Abancay donde se desarrollara esta investigación no son ajenas a esta problemática , como toda entidad de salud prestadoras de servicio ante esta situación de la pandemia los consultorio odontológicos se vieron afectados de tal modo que el reforzamiento en cuanto al buen cumplimiento de las normas de bioseguridad para el desarrollo de una buena atención de calidad en donde la satisfacción del pacientes es de gran importancia para estas entidades.

No todos los establecimientos privados tienen a personal totalmente capacitado en el manejo adecuado de las normas de bioseguridad , esto por la ausencia de capacitaciones y actualizaciones con respecto a bioseguridad dentro de un consultorio, existe personal profesional que aún no ve la gravedad que se puede suscitar si no se cumple a cabalidad estas normas, por otro lado la satisfacción del paciente dependerá del cumplimiento de esta normas, ver usuarios satisfechos generará satisfacción óptima para el prestador de servicio.

Todo lo manifestado en los párrafos anteriores, generó inquietud en nosotros para poder llevar a cabo una investigación sobre el cumplimiento de las normas de bioseguridad y la satisfacción de los usuarios, para este efecto se formuló el siguiente problema:

¿Qué relación existe entre las normas de bioseguridad por covid – 19 y la satisfacción de los usuarios en los consultorios odontológicos privados en la ciudad de Abancay, Apurímac 2020?

La investigación tiene relevancia teórica pues pretende ver el nivel del compromiso de los cirujano dentistas en su práctica diría cumpliendo las normas de bioseguridad y la satisfacción del usuario por este servicio, cabe resaltar que

la atención odontológica es visto como de muy alto riesgo ante la situación del covid-19. Constituye un aporte teórico, dado que permitirá identificar la apreciación de los usuarios con en que tanto los profesionales prestadores del servicio bucal cumple con las normas de bioseguridad ya establecida para una atención odontológica de calidad, siendo los usuarios los verificadores de están en la atención y que tan satisfechos ellos se sientes con el servicio recibido, cabe recalcar también que un usuario satisfecho es un éxito de la entidad o consultorio dental. Es importante porque aún no se cuenta con información teórica que permita ver el desarrollo de las actividades del profesional en una ciudad como es Abancay, teniendo ya casi todos los establecimientos odontológicos privados reabiertos, y no se sabe en su cabalidad que tipo de servicio se está prestando y que tanto están cumpliendo con la normativa ya dada.

Presenta además justificación práctica, pues estos datos permitirán a los propietarios de estos establecimientos odontológicos privados priorizar el uso de los protocolos de bioseguridad, la satisfacción del usuario como también para el cuidado del personal en tan énfasis que estos establecimientos para que vez mejore en su plan de atención.

Sirva para justificar la necesidad de implementar estrategias para la consolidación una atención odontológica eficiente y que cumpla las expectativas del usuario. Finalmente se justifica metodológicamente pues se emplearán instrumentos válidos y confiables por lo que podrán ser empleados en futuras investigaciones.

Por lo expuesto el objetivo principal de la investigación es establecer la relación entre las normas de bioseguridad por covid – 19 y la satisfacción de los

usuarios en los consultorios odontológicos privados en la ciudad de Abancay, Apurímac 2020.

Para establecer los objetivos específicos se consideraron las dimensiones de normas de bioseguridad y satisfacción del usuario, siendo: Establecer relación que existe entre el lavado de manos y la satisfacción del usuario, la relación existe entre el uso de barreras protectoras y la satisfacción del usuario, la relación existe entre la limpieza y desinfección de superficie y la satisfacción del usuario en los consultorios odontológicos privados de la ciudad de Abancay, Apurímac 2020.

Por lo expuesto la hipótesis principal de la investigación es que si existe relación significativa entre las normas de bioseguridad por covid – 19 y la satisfacción de los usuarios en los consultorios odontológicos privados en la ciudad de Abancay, Apurímac 2020.

De tal forma sale a resaltar que también existe relación significativa entre el lavado de manos y la satisfacción del usuario, relación significativa entre el uso de barreras protectoras y la satisfacción del usuario y existe relación significativa existe entre la limpieza y desinfección de superficie y la satisfacción del usuario en los consultorios odontológicos privados de la ciudad de Abancay, Apurímac.

## II. MARCO TEÓRICO.

A continuación, se presentan los trabajos previos realizados sobre las variables de estudio y su posible relación, al respecto es importante mencionar que son diversos los estudios realizados a nivel internacional y nacional con la intención de analizar medidas de importancia, y por ser temas actuales recién se están presentando trabajos de investigación acerca de las normas de bioseguridad y satisfacción del usuario en tiempo de covid-19, principalmente en la ciudad de Abancay – Apurímac.

A nivel internacional:

La revisión titulada “COVID-19 y la Odontología: una Revisión de las Recomendaciones y Perspectivas para Latinoamérica” (Ramirez , Renata L y Reyes , 2020) la salud y la vida en general ha sido afectado de forma significativa en todo partes del mundo, y en donde la odontología paso de una etapa de gran desarrollo clínico a toda una etapa en donde las barreras de protección y en donde el tipo de tratamiento y el tiempo en cada uno de los tratamientos cambiara la forma de su realización de la profesión .

(Sigua, Bernal, Lanata, Sanchez, Jaime R., 2020) en “COVID-19 y la Odontología.” Mencionan que la profesión dental se enfrenta a un gran desafío e n estos tiempos, todo esto debía a todas las características del entorno a una atención odontológica el riesgo de infección cruzada que se puede presentar es muy alto, ya que el tratamiento dental es un trabajo a metro o menos de un metro de distancia, y que la mejor opción es reforzar barreras de bioseguridad para la seguridad del cirujano dentista. (Álvares, Juna, 2017)

(Tirth,Amit; Tafadar,Nazamuddin, 2020) “The New Normal in Dentistry after COVID-19 Outbreak “los profesionales de la salud tenemos un algo riesgo de

contagio y debido a la transmisión por contacto inmediato, la boca tiene un alto riesgo en contagio de SARS- COV -2, ambiente consultorio, en los instrumentos, en las manos y en toda la superficie, viendo todo esto se necesitan medidas preventivas para un trabajo seguro y evitar el contagio, en donde el paciente quede satisfecho con el servicio brindado por el personal. Y de tal forma cumpliendo las normas de bioseguridad. (Mamani, 2017) .En su investigación mostró que un 81.7% del grupo investigado presentan un alto grado de satisfacción en cuanto a la calidad de atención odontológica, en donde los pacientes satisfechos por los equipos muestra como 66.7% estar satisfecho, 18.3% muy satisfecho y un 15% menciona estar algo satisfecho, también muestra que un 56% manifiesta estar satisfecho, 11.7% muy satisfecho y un 31.6% medianamente satisfecho cuando indican no conocer bien al profesional o si ellos se comunican con ellos, y cuando se trata de ver si estos profesionales tienen tiempo para la atención o es fácil de localizarlo muestra que un 66% está satisfecho.

A nivel nacional

Alvarado (2016) En su investigación titulada “Cumplimiento de las normas de bioseguridad en enfermedades transmisibles en la práctica clínica Odontológica por Cirujanos Dentistas miembros de Sociedades Científicas Odontológicas del Perú en el 2015” menciona que los odontólogos están propensos a muchos microorganismos que nos pueden ocasionar diferentes enfermedades,, en la práctica diaria el uso de instrumentos cortantes y el contacto con los fluidos orgánicos contaminados hacen que el operador un riesgo de transmisión es, es por eso se crean normas de bioseguridad y en donde demostró que los



odontólogos tiene un nivel regular conocimiento de normas de bioseguridad y que tiene un mejor manejo en residuos sólidos.

(Aquino Canchari, 2020) En su artículo presentado “COVID – 19 y su repercusión en la Odontología” indica las precauciones que el cirujano dentista debe de tomar para una atención odontológica; la distancia de trabajo, evitar tratamientos que provoquen aerosol, recomienda mascarilla FFP2 válvulas, para el uso mascarillas N95 recomienda cambiarla cada 2horas, lavado de manos frecuentemente, antes y después de la atención, desinfección de superficies, ya que el virus se inactiva las 5 minutos de su exposición a desinfectantes, uso de medidas de bioseguridad, seguir al pie las medidas de normas universales de desinfección y esterilización y todo los criterios epidemiológicos sobre el covid-19.

Delgado, H (2020) , Este autor en su investigación llamada Satisfacción de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima 2019, en cuando a la satisfacción de la atención de dos servicios odontológicos privados de Lima muestran que casi la mitad de la muestra se en cuenta en un nivel bueno con un 47.9%, y donde el 1.4% se encuentra en el otro extremo con nivel bajo y por otro lado usando la escala servqual (Vasquez Bernaola, 2018) quien demuestra que los usuarios en el servicio de odontología un moderadamente satisfecho en 79%, por el otro lado los pacientes insatisfechos solo son el 16% de su muestra de 62 sujetos, algo que se contradice con (Pacheco Zanabria, 2018) donde el resultado de su investigación arroja que un 63% de la población estudiada se encuentra insatisfecho con la atención del servicio, donde el 55% de los usuarios cree que los operarios no son amables, atentos, ni explican los tratamientos previos a la realización.

Quispe, A (2020) El autor publicado en la revista científica Odontológica Peruana, donde pone como título “ El impacto del covid-19 en la odontología Peruana”, indica que es de gran importancia la formación de un comité donde este dirija la elaboración de políticas y todo lo que concierne a los alineamientos para los servicios odontológicos para garantizar la seguridad tanto del operador o prestadores de servicios como de los pacientes, todo esto de acuerdo con todas las recomendaciones para la atención primaria de salud impulsadas por el ministerio de salud conjuntamente con otros especialistas de ciencias de la salud . también menciona que todos los establecimientos prestadores de servicio deben ser supervisados tanto públicos como privados por las juntas dentales regionales de tal modo se puede llevar un control y garantizar un mejor servicio por la satisfacción del paciente y seguridad de ambos.

La investigación que se pretende desarrollar, está relacionado a las normas de bioseguridad y la satisfacción del usuario, al respecto se han tomado en cuenta las definiciones más relevantes de diferentes autores que abordan el tema.

Normas de bioseguridad, Previa a las normas de bioseguridad, es importante comprender la definición de bioseguridad, al respecto: la OMS, (2015), precisa lo siguiente:

La bioseguridad está referido al cuidado que deben tener las personas que se desenvuelven en un ambiente asistencial y sus respectivos operadores, regulando su actitud, conducta y comportamiento con la finalidad de evitar infecciones procedentes de situaciones biológicas, físicos o químicos a nivel de su entorno laboral. (p.14)

Lo indicado por el autor nos permite deducir que la bioseguridad está referido al cuidado que uno debe tener con su vida, cuando lleva a cabo una actividad en cualquier rubro de la producción, extracción, atención al usuario, entre otros.

Al respecto, Fondecyt, (2018), sobre las normas de bioseguridad, define en la forma siguiente: “son los principios, técnicas y prácticas de seguridad, biocontención y biocustodia, se ponen en práctica para evitar que se expongan involuntariamente a los materiales que significan riesgo. (34)

Lavados de manos, Sobre el lavado de las manos, el Centro para el Control y Prevención de Enfermedades, CDC, (2019), sobre el labado de las manos, define de la forma siguiente:

Lavarse las manos, constituye una de las mejores maneras de eliminar los microbios, evitar contraer enfermedades y prevenir su respectiva propagación de microbios a otras personas. Este procedimiento de lavarse las manos debe ser frecuente, ya sea en su casa, en el trabajo, de viaje o afuera en la comunidad. (p.14)

La Organización Mundial de la Salud, OMS, (2014), sobre el lavado de manos afirma lo siguiente: “Con bastante frecuencia se debe descontaminar las manos y siempre teniendo en cuenta los cinco momentos fundamentales de lavado de manos” (p.34)

Teniendo en cuenta lo manifestado por el autor, recomienda que el lavado de manos debe realizarse con frecuencia para evitar una posible contaminación.

Sobre los cinco momentos que recomienda la OMS para el lavado de manos, se consideran los siguientes:

- Antes de haberse contactado de manera directa con otro paciente (grado IB).

- Antes de llevar a cabo procesos asépticos como colocar algún catéter venoso u otros dispositivos invasivos, aplicar medicinas (grado IB).
- Después de tener contacto con fluidos del cuerpo, secreciones, membranas, mucosas, piel incompleta del paciente, a pesar de que las manos no estén visualmente sucias (grado IB).
- Después de haberse contactado con el paciente por ejemplo para controlar el pulso o la presión arterial, movilizar al paciente. (grado IB).
- Después de haberse contactado con objetos fijos en el lugar del paciente, por ejemplo, las zonas cercanas al paciente (grado IB).

El proceso de lavado de manos debe seguir una respectiva técnica, entre los más recomendables, se tienen:

- Aplicación de una porción de jabón líquido, expandir por toda la superficie de las manos y frotarlo hasta que queden secas.
- Para el lavado de las manos con agua y jabón, humedecerlo con agua y aplicar el producto por la superficie de las manos.
- Frotarse con fuerza las palmas de las manos utilizando movimientos rotatorios y entrelazar los dedos para cubrir toda la superficie.
- Enjuagarse las manos con agua y secarlas con una toalla descartable.
- Cuando sea posible, usar agua corriente limpia.
- Utilizar toalla de papel para cerrar el grifo.
- Asegurarse de que las manos estén secas. (Castañeda, 2016, p.25)

Uso de barreras protectoras, Las barreras protectoras están referidas a los implementos que se utilizan para evitar el contacto con situaciones que puedan generar contagio.

Al respecto, Badanian, (2020), sobre las barreras protectoras en el sector salud, precisa lo siguiente:

Están considerados como barreras de protección, también se les denomina elementos de protección personal de salud. En este proceso de protección se considera a la mascarilla como un medio o recomendado para poder protegerse de algunas infecciones respiratorias y que evite filtrar algunos elementos peligrosos que puedan dañar a la salud de las personas que prestan servicios en los establecimientos de salud. También está considerado como Barrera protectora la ropa que utilizan los profesionales Cuando tienen que hacer intervenciones quirúrgicas y disminuir el riesgo de contagio entre el profesional de la salud y el paciente cuidando de esta forma las partes más vulnerables de ambos. En relación al cirujano dentista la Barrera protectora está compuesta por una pantalla facial y la mascarilla que va a impedir el contagio con el paciente a través de las gotas que se emiten Al momento de intervenir al paciente. En este proceso de protección los guantes también constituyen barreras fundamentales para evitar el contagio, por otro lado, los zapatos y la vestimenta que se utilice debe estar debidamente evaluado por la calidad que implique una protección óptima.

Del mismo modo, sobre las barreras protectores, en la odontología dentro del contexto covid- 19, uno de los rubros más afectados en este tiempo de cuarentena. Según Cesar Andrés Borja; Christian E. Gómez Carrión; Erika R, Alvarado Muñoz, (2020), este virus contiene un alto índice de contagio por sus características extrínsecas y donde también existe un grupo de alto riesgo en los cuales se encuentran los odontólogos, las atenciones odontológicas tienen un alto riesgo de contagio por la exposición a múltiples virus, patógenos y microorganismos de la salud bucal y tracto respiratorio y porque los odontólogos

en sus práctica diaria interactúan con fluidos corporales y por el uso de algunos instrumentos rotatorios que generan micro gotas y estas pueden también permanecer en el ambiente o consultorio. La superficie del entorno odontológico es una fuente potencial de transmisión de este virus, pero en cuanto a los niveles de conocimientos sobre normas bioseguridad que ayuda para el manejo y en donde en esta situación se tiene que tomar con de importancia. (p.34)

Limpieza y desinfección de área y superficie, Según la Organización Panamericana de la Salud, OPS, (2018), sobre la limpieza y la desinfección de áreas y superficies, considera lo siguiente:

Todo establecimiento y equipo que se tiene con una finalidad de prestar servicios en salud siempre deben conservarse a través de procesos de limpieza y desinfección de tal manera que éstos cumplan su función a cabalidad, realmente en las fases importantes de seguridad y prevención respecto a la contaminación de alimentos y los agentes físicos, química o biológicos. (p.56)

Lo manifestado por el autor, nos precisa que todo personal que presta servicios en un establecimiento de salud, debe fomentar la limpieza de la infraestructura y todo aquello que significa medios para cumplir con su responsabilidad.

Es importante indicar que en el establecimiento se deben remover siempre los restos de alimentos y suciedades que representan una fuerte de contaminación. Existen distintos métodos para poder limpiar los materiales, siempre dependiendo de la característica y la naturaleza del alimento, para esto en muchos casos es necesario la desinfección después de haber realizado la limpieza. Cabe mencionar

que existen bacterias, que en muchos casos vienen a ser patógenas, desarrollan un proceso de adaptación a las condiciones del contexto y por ello no son removidos en su totalidad de la superficie, para su efectividad se deben utilizar técnicas adecuadas que contengan agua y jabón neutro. Llevar a cabo la limpieza de las superficies implica utilizar métodos pertinentes para poder eliminar toda la suciedad y las bacterias, por ejemplo, se recomienda utilizar métodos a partir del calor, la limpieza al vacío y otros métodos semejantes, utilizando agua con algunos químicos o de detergentes alcalinos que puedan eliminar principalmente a las bacterias. El proceso de desinfección y limpieza también debe realizarse utilizando accesorios como cepillos y esponjas, en este caso es importante tener en cuenta el tipo de material con el que fue construido el cepillo y la esponja para que puedan actuar con bastante eficiencia la desinfección y la limpieza. Existe la limpieza al seco para esto se utiliza la escoba o cepillo y se procede a realizar el barrido de todas las partículas de alimentos y suciedades de la superficie. En el caso de los consultorios dentales los procedimientos de limpieza también deben cumplir fundamentalmente en estos tiempos los protocolos aprobados por Norma. Los profesionales de la cirugía dental deben tener muy en cuenta lo que se exige en la Norma de los protocolos para la atención a los usuarios, además de todo esto es importante tener en cuenta los protocolos que debe cumplir el profesional cuando esté en contacto con las superficies iconos equipos que utiliza para poder atender al paciente y evitar contaminación o contagio de alguna enfermedad que se haya detectado en el consultorio.

Satisfacción del usuario, Se debe precisar que una persona constituye un usuario cuando asiste a un establecimiento de salud, por lo tanto, la institución debe

implementar con todos los medios como malas sillonas y características para que el usuario se encuentre complacido por el servicio que se le brinda.

Definir la satisfacción de un usuario implica tener en cuenta diferentes aspectos, por ejemplo, el estado emocional que experimenta la persona, vincula procesos cognitivos y emocionales, también se define como el cumplimiento de una necesidad o un deseo que tiene una persona frente al logro de objetivos previstos.

Según Oliver, (2013), sobre la satisfacción del usuario que acude a los consultorios odontológicos, precisa lo siguiente:

La definición de satisfacción está relacionada con la expectativa del usuario esto se percibe en un tiempo determinado y en el cumplimiento de todo lo que é visto en una planificación. Cabe mencionar que la satisfacción también está vinculada al servicio o al producto que se le brinda en el caso de los servicios odontológicos está relacionado al servicio que se le brinda y a los equipos e infraestructura que se utiliza para atender al usuario cuando se realiza una intervención. (p 43).

Tangibilidad, La tangibilidad dentro del sector de salud está referido a todo lo que se pueda acceder con el tacto. Por otro lado, se debe tener en cuenta que lo tangible está vinculado principalmente en los servicios de odontología con el objeto que se utiliza para prestar los servicios, por otro lado, se consideran características como la dureza, la temperatura, de la pieza dental que se viene interviniendo.

Respecto a la tangibilidad, en los servicios de odontología, Llallico, (2018), manifiesta lo siguiente:

Cuando se presta servicios odontológicos a los pacientes, es difícil precisar la calidad de tangibilidad debido a que la observación que se realiza es heterogénea en función a los usuarios que asisten a dicho establecimiento.



Se debe indicar que la observación se realiza de diferentes formas y dependiendo del paciente quién está recibiendo el servicio y cómo se siente después de haber recibido el servicio correspondiente, la tangibilidad está vinculada a otros factores externos que son determinantes para poder precisar la calidad del servicio. (p.1)

Por otro lado, se debe tener en cuenta la apreciación sobre tangibilidad que realiza Zeithman & Bitner, (2012), quienes afirman que:

La tangibilidad está relacionada con todas las instalaciones y la accesibilidad que se tiene en un consultorio. Para el autor la tangibilidad forma parte de la parte física, NBA todo lo que se puede tocar cómo se puede sentir y se puede degustar, por lo tanto, todo lo que nos permite acceder viene hacer la tangibilidad de los servicios que se prestan en un consultorio odontológico. (p.12)

Fiabilidad, La fiabilidad está vinculada con el trabajo que realiza el profesional, vale decir la seguridad con que tiene el usuario para recibir los servicios de un odontólogo, para este efecto, es importante que la institución o el consultorio cumpla con roles establecidos para que el servicio sea de calidad, saber resolver los problemas en relación al costo, u otros aspectos que tienen que ver con la satisfacción del usuario. También está referido al nivel de credibilidad y de veracidad que demuestra el profesional que presta los servicios al usuario, su honestidad es determinante y forma parte de la calidad. Estos aspectos son puntuales porque se vinculan con la fiabilidad del servicio que se brinda a los usuarios. (p.39)

En resumen, de lo manifestado por los autores citados, podemos manifestar que la fiabilidad está considerada como la unión de todos los elementos que forman

parte de la mejora que se muestran respecto a los problemas que puedan existir a nivel de atención.

Capacidad de respuesta, Está relacionada con la disposición que el profesional demuestra frente a un problema que se presenta antes o después de una atención al usuario. La capacidad de respuesta va de la mano con la actitud, la voluntad del profesional y que finalmente representa un valioso apoyo al usuario para prestarle servicio al respecto al problema que manifiesta en ese momento.

Seguridad, La seguridad en un establecimiento, está referido a la información que tienen todos los trabajadores para realizar las cosas sin haber generado problemas en su estado físico, mental o emocional. También se dice de los medios que se utilizan con la finalidad de proteger la integridad física de las personas o evitar cualquier tipo de accidente.

Sobre la seguridad en los contextos de servicios de la salud, la OMS,( 2015), hace referencia “al cumplimiento de normas establecidas para cuidar la integridad de la salud, evitando los riesgos que significan peligro en todo tipo de procedimiento de la atención sanitaria”. (p.76)

De igual forma se precisa que la seguridad es importante en la organización, para que se puedan cumplir los objetivos y metas de atención en los pacientes con total confianza y sin tener miedo a los procedimientos establecidos.

Empatía, En términos generales, se refiere al procedimiento que se debe poner en práctica en las personas, de ponerse en el lugar de otro. En caso de los establecimientos de salud, centros de atención odontológicas, está vinculado con la posición del profesional, ponerse en lugar de otro, comprender su estado emocional del paciente. Esto quiere decir ubicarse en el lugar de otro y de esta

forma comprender la situación del paciente. También se dice del desarrolla de la capacidad poner en práctica la relación intrapersonal.

Según López, (2014), hace referencia a la empatía profesional en los siguientes términos:

Se considera aspectos fundamentales que se relacionan con la empatía, dentro de los más relevantes se encuentra la empatía cognitiva afectiva, empatía cognitivo con signos emocionales positivos y que permite activar el estado emocional de la persona generando alegría empática, por otro lado se indica que la empatía se relaciona con el proceso de compartir con otra persona, promueve el contagio emocional y hace referencia a la posición que toma una persona frente a otro, además se refiere a la integración que se tiene en un grupo, demostrando facilidad en la comunicación.

### **III. METODOLOGÍA**

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

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

El tipo de investigación que se considerará para la investigación se centra en el básico sustantivo, porque no se pretende solucionar problemas, sino, recolectar información para que de soporte al estudio realizado y se redacte otra información relevante sobre los hallazgos.

Al respecto, Salinas (2012), sobre los tipos de investigación, manifiesta que: Existen dos tipos de investigación, según su finalidad se tiene la Investigación básica, este tipo de investigación se caracteriza porque no se resuelve ningún problema ni ayudan a resolverlo, más bien, sirven de base teórica para otros tipos de investigación, dentro de este tipo de investigación se pueden plantear tesis con alcances exploratorios, descriptivos o hasta correlaciones. (p.43)

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

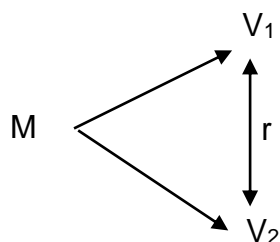
El diseño de investigación nos indica la forma como se llevará a cabo la investigación, según Niño, (2011), “cuando se habla del diseño, se refiere a las estrategias, procedimientos y pasos que se debe tener para abordar la investigación, lo que encierra un conjunto de procedimientos racionales y sistemáticos llevados a cumplir con la solución del problema general”. (p.46)

Hernández & Mendoza, (2018), “se consideran dos diseños, el diseño experimental y el diseño no experimental”. (p.46)

Para el estudio se tomó en cuenta el diseño no experimental de corte, transversal y con alcance descriptivo correlacional. Esto debido a que las

variables serán medidas tal como se presentan y se realizará en un solo momento. Por otro lado, será correlacional porque buscará determinar el nivel de correlación entre las variables de estudio y su grado de relación sin especificar la causalidad” (Ríos, 2017, p.45)

El esquema es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra del estudio

V<sub>1</sub>: Variable de estudio 1: Normas de bioseguridad

V<sub>2</sub>: Variable de estudio 2: Satisfacción del Usuario

r: Relación entre variables

## 3.2. Variables y operacionalización

### 3.2.1 Variable 1. Normas de bioseguridad

#### Definición conceptual

Está considerado como: “conjunto de medidas basadas en una investigación y conocimientos a ser adoptadas con un fin de reducir o eliminar los riesgos para el personal de salud”. (Huatuco, Molina, & Meléndez, 2014)

De igual forma, La Organización Mundial de la Salud, sobre las normas de medidas de bioseguridad, considera lo siguiente: “Conjunto de normas y medidas para proteger la salud del personal, frente a los riesgos biológicos, químico y físicos

al que el personal de salud está expuesto en su desempeño laboral, también a los pacientes y medio ambiente” (OMS, 2020).

La variable de estudio considera las siguientes dimensiones: lavado de manos, uso de barreras protectoras y limpieza y desinfección de áreas y superficies (OMS, 2020)

### **Definición operacional**

Para medir las normas de bioseguridad se utilizará un cuestionario de preguntas debidamente validado por expertos y por la prueba de confiabilidad estadística, específicamente con el alpha de Cronbach, para este efecto se utilizará el programa Excel y el SPSS 26.

### **3.2.2. Variable 2. Satisfacción del usuario**

#### **Definición conceptual.**

“Está referido a la satisfacción que demuestra un usuario frente a la necesidad que tiene como paciente”. (García & Gálvez, 2016, p. 23)

De igual forma, se tiene otra definición sobre la satisfacción del usuario de un establecimiento de salud: “La satisfacción de un usuario corresponde a la percepción que tienen todos los usuarios que asisten a un establecimiento de salud sobre un servicio determinado”. (Cronin & Taylor, 1994)

La variable de estudio, se desarrollará a través de las siguientes dimensiones: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y ética

#### **Definición operacional.**

Para medir la satisfacción del usuario se tomará en cuenta las preguntas que se redactaron en el cuestionario, su valoración está en función a la escala ordinal,

cuyos coeficientes permitirán procesar para poder medir el comportamiento de la variable y sus respectivas dimensiones.

### 3.2.3. Operacionalización de las variables

#### Variable 1: Normas de bioseguridad

Dimensiones	indicadores	ítems
<b>1. Lavado de manos</b> Método más eficiente para disminuir el traspaso de material infectante de un individuo a otro, se considera que la disminución o muerte de esta es suficiente para evitar infección (OMS, 2020).	1. Antes de tocar al paciente y realizar procedimiento limpio/aséptico.	1,2,3
	2. Tras exposición de fluidos	
	3. Tras tocar al paciente y entorno.	
<b>2. Uso de barreras protectoras.</b> Son las primeras líneas de defensa cuando se manipulan material biológico que pueden contener agentes patógenos, este tipo de protección individual está destinado a ser llevado o sujeto por el trabajador para que se proteja de varios riesgos que puede amenazar su seguridad y salud (OMS, 2020).	1. Mascarilla (n95, FFP2 o mayor)	4, 5,6,7,8, 9,10,11
	2. Guantes	
	3. Protector ocular	
	4. Bata desechable	
	5. Uso de gorro	
<b>3. Limpieza y desinfección de área y superficie.</b> Eliminación de agentes patógenos y reducir considerablemente la concentración en las superficies contaminadas por esta razón es un componente indispensable, agua, jabón (o detergente neutro), aplicación de fuerza mecánica, retira y reduce la suciedad, y aplicar un desinfectante químico, como cloro o alcohol (OMS,2020).	1. Desinfección de área de trabajo	12, 13, 14
	2. Desinfección del ambiente	
	3. Esterilización de instrumentos	

## Variable 2: Satisfacción del usuario

Dimensiones	indicadores	ítems
<b>Dimensión 1 - Tangibilidad.</b> La habilidad para la ejecución el servicio comprometido de forma fiable y cuidadosa, las instalaciones físicas, equipos y aspectos del personal. ( Cronin y Taylor, 1994)	1.Consultorio agradable	15, 16 ,17, 18
	2.Pofesional presentable	
	3.Siempre está limpio y ventilado.	
	4.Consultorio equipado	
<b>Dimensión 2 – Fiabilidad.</b> Habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa. ( Cronin y Taylor, 1994)	1.La atención que ofrece los consultorios	19, 20, 21, 22, 23
	2.La atención se realiza ordenadamente	
	3.La educación bucal que ofrecen es adecuada	
<b>Dimensión 3 – Capacidad de respuesta.</b> Disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido el servicio. ( Cronin y Taylor, 1994)	1. El dentista desarrolla la historia clínica y luego explica	24, 25, 26, 27
	2. El dentista ilustra con imágenes y maquetas.	
	3. El dentista aclara las dudas sobre el tratamiento	
	4.El profesional informa lo importante que es la salud bucal.	
<b>Dimensión 4 – Seguridad.</b> El conocimiento y la cortesía de todos los trabajadores y la habilidad, capacidad para dar confianza y seguridad. ( Cronin y Taylor, 1994)	1. Considera que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias del usuario.	27, 28, 29, 30, 31, 32
	2. El perfil cuenta con el perfil y le inspira seguridad	
	3. Usted percibe confianza al ser atendido.	
	4. El profesional cuenta con todo el conocimiento y habilidad necesaria para la solución del problema.	
	5. Considera que el profesional cumple con las medidas de seguridad.	
<b>Dimensión 5 – Empatía.</b> El cuidado, la atención individualizada que la empresa da a todos los clientes. ( Cronin y Taylor, 1994)	1. El primer contacto con el profesional es amable.	33, 34, 35, 36
	2. La atención es amable y empática.	
	3.Profesional tuvo paciencia durante la atención	
	4.Los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades del usuario.	



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

#### **3.3.1. Población.**

Para la investigación se considerará a 100 usuarios de 10 consultorios odontológicos privados de la ciudad de Abancay.

#### **Criterios de exclusión.**

Consultorios que no fueron autorizados y no cumplen con los protocolos establecidos por norma. Por otro lado, no se tomarán en cuenta a los usuarios que no firmen el consentimiento informado para la aplicación de los instrumentos.

#### **Criterios de inclusión.**

Consultorios que fueron autorizados y cumplen con los protocolos establecidos por norma. Por otro lado, se tomarán en cuenta a los usuarios que firmen el consentimiento informado para la aplicación de los instrumentos y que cumplan la condición establecida por la OMS, de ser atenciones de urgencias y emergencias odontológicas.

#### **3.3.2. Muestra.**

Dado el tamaño pequeño de la población, no se requirió diseñar un muestreo, la muestra será censal, porque se tomará en cuenta a los 100 usuarios de la población y que hayan cumplido con los criterios estimados de inclusión y exclusión. La selección será por determinación propia.

#### **3.3.3. Unidad de análisis**

La unidad de análisis en la investigación estará conformada por los usuarios que asisten a los consultorios odontológicos privados reabiertos de la ciudad de Abancay, considerados como población y muestra.

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

#### **3.4.1. Técnica de recolección de datos.**

La técnica utilizada en la presente investigación será la encuesta, porque permitirá la recolección sistemática de la información sobre las variables.

#### **3.4.2. Instrumento de recolección de datos.**

Se empleará como instrumento para la recolección de datos el cuestionario de preguntas.

#### **Ficha técnica del instrumento para medir cumplimiento de normas de bioseguridad.**

Nombre:	Normas de bioseguridad OMS (NBOMS)
Autor:	Organización Mundial de la Salud
Adaptado:	Soria (2020)
Objetivo:	Medir el grado de bioseguridad que se tiene en los establecimientos odontológicos de la ciudad de Abancay, Apurímac.
Tiempo:	10- 15 minutos.
Margen de error:	0.05

#### **Ficha técnica del instrumento para medir satisfacción del usuario.**

Nombre:	SERVPERF
Autor:	Cronin y Taylor (1994)
Adaptado:	Soria (2020)
Objetivo:	Medir la satisfacción de los usuarios que acuden a los establecimientos odontológicos de la ciudad de Abancay, Apurímac.

Tiempo: 10- 15 minutos.

Margen de error: 0.05

### **3.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento.**

La validez de los instrumentos se realizará con el juicio de tres expertos y la confiabilidad estadística será a través de una prueba piloto y con el estadístico alpha de Cronbach. Los valores superiores a 0,80 confirmarán la aplicación del instrumento a la muestra correspondiente.

### **3.5. Procedimientos**

Se realizarán las coordinaciones respectivas con los responsables de la organización, con la finalidad es brindar información del estudio, aclarar y responder las consultas y solicitar su colaboración. Se solicitará la firma del consentimiento informado a cada uno de los participantes de la investigación; la aplicación de instrumentos tendrá una duración aproximada de un mes y luego se procederá a realizar el análisis estadístico, se presentarán los resultados, las discusiones y respectivas conclusiones, en función de las cuales se realizarán las recomendaciones respectivas.

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

Los datos serán tabulados y se presentarán en las tablas y figuras de distribución de frecuencias. Dado que las variables son de naturaleza cualitativa, se asume que no tiene distribución normal, para contrastar las hipótesis se empleará el Coeficiente Rho de Spearman, que es una medida de correlación para variables que requiere mínimamente de un nivel de medición ordinal, de tal modo

que los individuos u objetos de la muestra puedan ordenarse por rangos. Para el análisis también se empleará el software estadístico SPSS versión 26; se considerará el nivel de significación teórica:  $\alpha = 0.05$  y la regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$ , aceptar los  $H_0$ ; si  $p < \alpha$ ; rechazar los  $H_0$ .

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación se sustentará en los principios éticos y morales establecidos por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y las especificaciones propias de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud. Además, se solicitará la autorización respectiva a los propietarios de Consultorios Odontológicos Privados en la Ciudad de Abancay, para realizar la aplicación de los instrumentos y medir el cumplimiento de las normas de bioseguridad por Covid – 19 y la satisfacción de los usuarios.

#### IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados descriptivos e inferenciales de la investigación:

##### 4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

*Descripción de dimensiones y de la variable Normas de bioseguridad*

	Lavado de manos		Uso de barreras protectoras		Limpieza y desinfección de superficies		Normas de bioseguridad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	9	9	7	7	4	4	3	3
Moderado	8	8	9	9	9	9	7	7
Adecuado	83	83	84	84	87	87	90	90
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con base de datos de la aplicación del cuestionario

En la tabla 01 se observa los resultados de opinión de los 100 usuarios que asistieron a las clínicas odontológicas privadas de la ciudad de Abancay respecto a la variable normas de bioseguridad y sus respectivas dimensiones. Respecto a la dimensión lavados de manos los usuarios en un 83% precisan que el nivel es adecuado, un 8% manifiesta que el nivel es moderado, y sólo un 9% manifiesta que el nivel es de lavado de manos es inadecuado. Respecto a la dimensión uso de barreras protectoras, el 84% manifiesta que el nivel de uso de barreras protectoras es adecuado, el 7% manifiesta que el nivel es inadecuado. Respecto al nivel de limpieza y desinfección de superficies, el 87% precisa que el nivel es adecuado, el 9% indica que el nivel es moderado y un 4% manifiesta que el nivel de limpieza y desinfección de superficies es inadecuado, finalmente, respecto a la variable principal de aplicación de las normas de bioseguridad, el 90% indica que el nivel de aplicación de normas de bioseguridad es adecuado, el 7% precisa que es

moderado y solo un 3% precisa que el nivel de aplicación de las normas de bioseguridad es inadecuado.

*Tabla 2*  
*Descripción de dimensiones y de la variable Satisfacción del usuario*

	Tangibilidad		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Satisfacción del usuario	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Malo</b>	0	0	0	0	4	4	0	0	3	3	6	6
<b>Regular</b>	11	11	10	10	13	13	9	9	11	11	8	8
<b>Bueno</b>	89	89	90	90	83	83	91	91	86	86	86	86
<b>Total</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con base de datos de la aplicación del cuestionario

En la tabla 02 se observa los resultados de opinión de los 100 usuarios que asistieron a las clínicas odontológicas privadas de la ciudad de Abancay respecto a la variable de estudio satisfacción del usuario y sus respectivas dimensiones. Respecto a la dimensión tangibilidad, el 89% de usuarios indican que la tangibilidad a nivel de satisfacción es buena para los usuarios, el 11% precisa que es regular y nadie manifiesta que el nivel de satisfacción sea malo. Respecto a la fiabilidad de la satisfacción del usuario, el 90% precisa que es buena la fiabilidad, el 10% manifiesta que es regular nadie manifiesta que la fiabilidad se mala. Respecto a la capacidad de respuesta, el 91% manifiesta que la capacidad de respuesta es buena, el 9% manifiesta que es muy regular y nadie indica que sea mala la capacidad de respuesta. Por otro lado, sobre la dimensión seguridad, el 91% manifiesta que es muy buena, el 9% precisa que es regular nadie indica que la seguridad sea mala. Sobre la dimensión empatía, el 86% manifiesta que es muy buena, el 11% precisa que es regular y un 3% indica que la empatía es mala. Finalmente, respecto a la variable principal satisfacción del usuario, el 86%

manifiesta que es buena la satisfacción, el 8% precisa que es regular la satisfacción del usuario y sólo un 6% indica que la satisfacción es mala.

### 3.2. Contrastación de hipótesis

Considerando que los datos tienen su origen en los cuestionarios con escala ordinal, se asume el uso de una prueba no paramétrica contrastar la hipótesis general y las específicas del estudio, para este efecto se utilizó la prueba Rho de Spearman y el reporte del software Spss 26.

#### 3.2.1. Prueba de hipótesis general

**H0.** No existe relación significativa entre las normas de bioseguridad y satisfacción del usuario.

**H1** Existe relación significativa entre las normas de bioseguridad y satisfacción del usuario.

Tabla 3

*Correlaciones entre las normas de bioseguridad y satisfacción del usuario*

Correlaciones				
			Normas de Bioseguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Normas de Bioseguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,633**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,633**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Dado que en la prueba realizada el valor  $p=0,000$  es menor que  $\alpha=0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe una relación altamente significativa entre las normas de bioseguridad y la satisfacción del usuario en Consultorios Odontológicos Privados en la Ciudad de Abancay.

Siendo esta relación directa y moderada ( $r= ,633^{**}$ ), por lo que a medida que mejoren las normas de bioseguridad mejorará también la satisfacción del usuario.

### 3.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

**H0.** No existe relación significativa entre lavado de manos y satisfacción del usuario.

**H1** Existe relación significativa entre lavado de manos y satisfacción del usuario.

Tabla 4

*Correlaciones entre lavado de manos y satisfacción del usuario*

		Correlaciones		
			Lavado de manos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Lavado de manos	Coeficiente de correlación	1,000	,564**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,564**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Dado que en la prueba realizada el valor  $p=0,000$  es menor que  $\alpha=0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe una relación altamente significativa entre el lavado de manos y la satisfacción del usuario en Consultorios Odontológicos Privados en la Ciudad de Abancay. Siendo esta relación directa y moderada ( $r= ,564^{**}$ ), por lo que a medida que mejore el lavado de manos mejorará también la satisfacción del usuario.

### 3.2.3. Contrastación de la Hipótesis específica 2

**H0.** No existe relación significativa entre uso de barreras de protección y satisfacción del usuario.

**H1** Existe relación significativa entre uso de barreras de protección y satisfacción del usuario.



Tabla 5

*Correlaciones entre uso de barreras protectoras y satisfacción del usuario*

Correlaciones			Uso de barreras protectoras	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Uso de barreras protectoras	Coeficiente de correlación	1,000	,507**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,507**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Dado que en la prueba realizada el valor  $p=0,000$  es menor que  $\alpha=0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe una relación altamente significativa entre el uso de barreras protectoras y la satisfacción del usuario en Consultorios Odontológicos Privados en la Ciudad de Abancay. Siendo esta relación directa y moderada ( $r= ,507^{**}$ ), por lo que a medida que mejore el uso de barreras protectoras mejorará también la satisfacción del usuario.

**3.2.4. Contrastación de la Hipótesis específica 3**

**H0.** No existe relación significativa entre limpieza y desinfección de superficies y satisfacción del usuario.

**H1** Existe relación significativa entre limpieza y desinfección de superficies y satisfacción del usuario.

Tabla 6

*Correlaciones entre limpieza y desinfección de superficies y satisfacción del usuario*

Correlaciones			Limpieza y desinfección de superficies	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Limpieza y desinfección de superficies	Coeficiente de correlación	1,000	,540**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,540**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Dado que en la prueba realizada el valor  $p=0,000$  es menor que  $\alpha=0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe una relación altamente significativa entre la limpieza y desinfección de superficies y la satisfacción del usuario en Consultorios Odontológicos Privados en la Ciudad de Abancay. Siendo esta relación directa y moderada ( $r= ,540^{**}$ ), por lo que a medida que mejore la limpieza y desinfección de superficies mejorará también la satisfacción del usuario.

## V. DISCUSIÓN

La discusión del presente estudio se ordenó en base a las hipótesis planteadas, en primer lugar, se revisaron las implicaciones teóricas de los resultados descriptivos encontrados sobre las variables, con el propósito de entender mejor el comportamiento individual de cada una de ellas y de esa forma explicar la conexión que existe; después se verificaron las hipótesis con otras investigaciones que se realizaron a nivel nacional e internacional durante los últimos años.

De manera descriptiva, respecto a la variable normas de bioseguridad, los resultados hallados de los 100 trabajadores, el 90% manifiesta que las normas de bioseguridad son adecuadas para su puesta en práctica, el 7% indica que las normas de bioseguridad son moderadas en su aplicación y finalmente el 3% precisa que estas normas son inadecuadas para su aplicación. De los resultados se puede deducir que las normas de bioseguridad se ponen en práctica en las clínicas privadas de odontología de la ciudad de Abancay, vale decir, que se le toma la debida importancia con la finalidad de cuidar la salud de los usuarios. Al respecto, la OMS, (2015), precisa que las normas de bioseguridad se refieren de manera específica al cuidado que deben tener las personas que se desenvuelven en un ambiente asistencial y sus respectivos operadores, regulando su actitud, conducta y comportamiento con la finalidad de evitar infecciones procedentes de situaciones biológicas, físicos o químicos a nivel de su entorno laboral. (p.14)

Por otro lado, Fondecyt, (2018), considera a las normas de bioseguridad como los principios, técnicas y prácticas de seguridad, biocontención y biocustodia, que se deben poner en práctica para evitar exponerse involuntariamente a los materiales que significan riesgo. (34)

Respecto al estudio de la segunda variable, satisfacción del usuario, los resultados hallados precisan que el 86% de los encuestados manifiestan que la satisfacción del usuario es buena, el 8% indica que es regular y el 6% manifiesta que la satisfacción del usuario es mala.

Del total, se percibe que en las clínicas privadas de odontología el nivel de servicio es buena, por lo tanto, el usuario se siente satisfecho en un alto porcentaje.

Además, respecto a la satisfacción del usuario existen definiciones que precisan las características de una satisfacción. Según Oliver, (2013), La definición de satisfacción está relacionada con la expectativa del usuario, en un tiempo determinado y en el cumplimiento de todo lo que se ha previsto, por ejemplo, los equipos y la infraestructura que se utiliza para atender al usuario cuando se realiza una intervención. (p 43).

La investigación por su diseño y nivel está enmarcada dentro del descriptivo correlacional, por lo tanto, los hallazgos que se obtuvieron para cada objetivo planteado, precisa lo siguiente:

Entre las normas de bioseguridad y la satisfacción del usuario se ha determinado la existencia de correlación, el coeficiente fue de 0,6333 y en la escala de Rho de spearman significa correlación positiva considerable, esto quiere decir que, a mayor práctica de las normas de bioseguridad, mejor será la satisfacción del usuario.

Por otro lado, en relación a los objetivos específicos, en el primer caso entre lavado de manos y satisfacción del usuario se ha obtenido un coeficiente de 0,564, lo que significa correlación positiva considerable; entre el uso de las barreras protectoras y la satisfacción del usuario, también el coeficiente es de 0,507 que significa correlación positiva considerable y finalmente entre la limpieza y

desinfección de superficies con la satisfacción del usuario, el coeficiente es de 0,540 que significa correlación positiva considerable. Los resultados obtenidos en general nos precisan que la correlación es aceptable, por lo tanto, las prácticas de las normas de bioseguridad son aceptables y la satisfacción del usuario también es aceptable en las clínicas privadas de odontología de la ciudad de Abancay.

Existen similares estudios que han demostrado que la práctica de las normas de bioseguridad, repercuten en la satisfacción del usuario.

Al respecto, Alvarado, (2016) En su investigación Cumplimiento de las normas de bioseguridad en enfermedades transmisibles en la práctica clínica Odontológica por Cirujanos Dentistas miembros de Sociedades Científicas Odontológicas del Perú en el 2015, concluye que los odontólogos tienen un nivel regular de conocimiento sobre las normas de bioseguridad y que tiene un mejor manejo en residuos sólidos. Por otro lado, Delgado, H (2020) en su investigación Satisfacción de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, precisan que casi la mitad de la muestra se encuentra en un nivel bueno, además el resultado de su investigación precisa que un 63% de la población estudiada se encuentra insatisfecho con la atención del servicio, los factores son diversos, uno de ellos es el desconocimiento de las normas de bioseguridad. Finalmente se hace mención a Aquino Canchari, (2020), quien en su artículo científico presentado “COVID – 19 y su repercusión en la Odontología” indica las precauciones que el cirujano dentista debe de tomar en cuenta para una atención odontológica; la distancia de trabajo, evitar tratamientos que provoquen aerosol, recomienda mascarilla FFP2 válvulas, para el uso mascarillas N95 recomienda cambiarla cada 2 horas, lavado de manos frecuentemente, antes y después de la atención, desinfección de superficies, ya

que el virus se inactiva a los 5 minutos de su exposición a desinfectantes, uso de medidas de bioseguridad, seguir al pie las medidas de normas universales de desinfección y esterilización y todo los criterios epidemiológicos sobre el covid-19.

Cabe precisar que, en estas investigaciones, se demuestran la importancia de la práctica de normas de bioseguridad en la atención de los usuarios de odontología o de cualquier otro servicio de salud, este hábito hace que los pacientes se sientan bastantes satisfechos con el servicio y el riesgo es mínimo para que pueda existir algún tipo de contaminación.

Las definiciones teóricas, también especifican lo importante de las normas de bioseguridad en los establecimientos de salud. Al respecto, la OMS, (2015), precisa que la bioseguridad está referido al cuidado que deben tener las personas que se desenvuelven en un ambiente asistencial y sus respectivos operadores, regulando su actitud, conducta y comportamiento con la finalidad de evitar infecciones procedentes de situaciones biológicas, físicos o químicos a nivel de su entorno laboral. La determinación de una buena práctica de las normas de bioseguridad, genera satisfacción en el usuario, entonces se debe comprender que una persona constituye un usuario cuando asiste a un establecimiento de salud, entonces la institución debe implementar con todos los medios como salas sillones y otras características para que el usuario se encuentre complacido.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se ha establecido que entre las normas de bioseguridad por Covid – 19 y la satisfacción de los usuarios en los consultorios odontológicos privados en la ciudad de Abancay, sí existe correlación, el coeficiente obtenido es de 0,663 y en la escala de Rho de Spearman significa correlación positiva considerable.
2. Se ha determinado que existe correlación positiva considerable entre el lavado de manos y la satisfacción del usuario en los consultorios odontológicos privados de la ciudad de Abancay, el coeficiente obtenido es de 0,564.
3. Se estableció correlación positiva considerable entre el uso de barreras protectoras y la satisfacción del usuario en los consultorios odontológicos privados de la ciudad de Abancay. El coeficiente obtenido es de 0,507.
4. Se ha determinado que existe una correlación positiva considerable entre la limpieza y desinfección de superficie y la satisfacción del usuario. El coeficiente que se ha obtenido fue de 0,540.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Los centros odontológicos privados de la ciudad de Abancay deben propiciar acciones de capacitación para los profesionales sobre el lavado correcto de las manos, el uso de barreras protectoras sobre la limpieza y desinfección de las superficies, esta acción permitirá un trabajo saludable y de bastante satisfacción para los usuarios.
2. Las clínicas odontológicas privadas de la ciudad de Abancay, deben llevar a cabo, procesos de información a través de afiches, guías o vídeos. Sobre el lavado correcto de las manos, tanto para el profesional como para el usuario.
3. El uso de barreras protectoras en una atención odontológica es de gran importancia y logra la satisfacción del paciente que acude a estos centros odontológicos, por lo tanto, las clínicas odontológicas privadas de Abancay, deben implementar con barreras protectoras a los profesionales para que el usuario se sienta seguro en su atención, y estas barreras deben ser cambiadas con frecuencia, para evitar la contaminación de enfermedades.
4. Dado que se observa que un porcentaje de insatisfacción del usuario en cuanto a la limpieza y desinfección de superficie, se recomienda que los propietarios de las clínicas odontológicas de Abancay, capaciten a su personal para el manejo correcto de las sustancias desinfectantes de todas las superficies de la Clínica.



## REFERENCIAS

- Alvarado, E. (2016). *cumplimiento de las normas de bioseguridad en enfermedades transmisible en la practica clinica odontológico por cirujano dentista miembros de sociedad científica odontológicas del peru en el 2015*. Lima.
- Álvares, Juna. (2017). Conocimiento y práctica sobre bioseguridad en odontólogos de los centros de salud de Latacunga. *Enfermería investiga*, 62.
- Aquino Canchari, C. (2020). Covid-19 y su repercusión en la odontología. 8.
- Badanian. (2020). *Medidas de barreras en el servicio de atención a la salud*. México.
- Badanian, A. (2020). Bioseguridad en odontología en tiempos de pandemia COVID-19. *Odontoestomatología* .
- Castañeda, N. (2016). *Lavado e higiene de manos con agua y jabón*. México.
- CDC. (2019). *El lavado de las manos: Las manos limpias salvan vidas*. España.
- Cesar Andres Borja; Christian E. Gomez Carrion; Erika R, Alvarado Muñoz. (2020). Conocimiento sobre la enfermedad por coronavirus (covid-19) en odontologis de Lima y Callao. *Revista científica odontológica*.
- Cronin, & Taylor. (1994). *Modelado de satisfacción del paciente y calidad de servicio*.
- Elsa Pizarro, N. V. (2016). Cumplimientos de las normas de bioseguridad en estudiantes universitarios en juliaca. *Revista evidencias en odontología clínica.*, 14.
- Fondecyt. (2018). *Manual de normas de bioseguridad y riesgos asociados*.

- García, & Gálvez. (2016). *Satisfacción del usuario*. Lima.
- Hernández, S., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.
- Huatuco, Molina, & Meléndez. (2014). *Las normas de bioseguridad*. Lima.
- Jim Zaki Huatuco; Milagros M. Molina; Karina Melendez. (2014). *medidas de bioseguridad aplicadas por el personal de enfermería en la prevención de infecciones intraospitalarias en el servicio de emergencias del hospital Arzobispo Loayza*. Lima- Perú.
- Llallico, J. (2018). *Calidad de la atención odontológica basado en intangibles de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos* . Lima.
- López, M. (2014). *La empatía en el profesional de la salud*. Colombia.
- Mamani, A. (2017). Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de la atención odontológica brindada por los establecimientos de salud.
- Martin, C. R. (2020). La satisfacción del usuario: concepto en alza. *Anales de documentación*, 141.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación* . Bogotá: Ediciones U.
- Oliver. (2013). *La satisfacción en los usuarios de los servicios odontológicos*. Lima.
- OMS. (2014). *El lavado de las manos como medida de prevención de las enfermedades*. Argentina.
- OMS. (2015). *Las normas de bioseguridad*.
- OMS. (2020). *Normas de bioseguridad para el personal de salud*.
- OPS. (2018). *Establecimiento: mantenimiento, limpieza y desinfección*. Argentina.
- Pacheco Zanabria, Y. H. (2018). satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el centro de salud "Aclas Huancas". 35.

- Perú., M. d. (s.f.). *conductas básicas en bioseguridad: manejo integral*.
- Ramirez , Renata L y Reyes . (2020). Perspectiva sobre la pandemia y su incidencia en odontología. *Revistas académicas de la universidad de Costa Rica*.
- Ríos. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* . Málaga: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Salinas. (2012). *Metodología dela investigación científica*. Mérida: Universidad de los Andes.
- Sigua Rodriguez, Eder; Bernal Perez, Jorgue; Lanata Flores, Antonio. (2020). Covid-19 y la odontología: una revisión de las recomendaciones y perspectivas para latinoamerica. *Odontostomast*.
- Sigua, Bernal, Lanata, Sanchez, Jaime R. (2020). covid 19 y la odontología, recomendaciones y perspectivas para latinoamerica. *International journal of odontostomatology*.
- Tirth, Amit; Tafadar, Nazamuddin. (2020). The new normal ins destistry after.
- Vasquez Bernaola, A. J. (2018). satisfacción del usuario extremo y la calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018.
- Zeithman, V., & Bitner, J. (2012). *Marketing de servicio*. España: Fic Graw Hill.

## **ANEXOS**

### Anexo 3

#### Matriz de operacionalización de variables

##### Variable 1: Normas de bioseguridad

Dimensiones	indicadores	ítems
<b>3. Lavado de manos</b> Método más eficiente para disminuir el traspaso de material infectante de un individuo a otro, se considera que la disminución o muerte de esta es suficiente para evitar infección (OMS, 2020).	1. Antes de tocar al paciente y realizar procedimiento limpio/aséptico.	1,2,3
	2. Tras exposición de fluidos	
	3. Tras tocar al paciente y entorno.	
<b>4. Uso de barreras protectoras.</b> Son las primeras líneas de defensa cuando se manipulan material biológico que pueden contener agentes patógenos, este tipo de protección individual está destinado a ser llevado o sujeto por el trabajador para que se proteja de varios riesgos que puede amenazar su seguridad y salud (OMS, 2020).	1. Mascarilla (n95, FFP2 o mayor)	4, 5,6,7,8, 9,10,11
	2. Guantes	
	3. Protector ocular	
	4. Bata desechable	
	5. Uso de gorro	
<b>3. Limpieza y desinfección de área y superficie.</b> Eliminación de agentes patógenos y reducir considerablemente la concentración en las superficies contaminadas por esta razón es un componente indispensable, agua, jabón (o detergente neutro), aplicación de fuerza mecánica, retira y reduce la suciedad, y aplicar un desinfectante químico, como cloro o alcohol (OMS,2020).	1. Desinfección de área de trabajo	12, 13, 14
	2. Desinfección del ambiente	
	3. Esterilización de instrumentos	

## Variable 2: Satisfacción del usuario

Dimensiones	indicadores	ítems
<b>Dimensión 1 - Tangibilidad.</b> La habilidad para la ejecución el servicio comprometido de forma fiable y cuidadosa, las instalaciones físicas, equipos y aspectos del personal. ( Cronin y Taylor, 1994)	1.Consultorio agradable 2.Pofesional presentable 3.Siempre está limpio y ventilado. 4.Consultorio equipado	15, 16 ,17, 18
<b>Dimensión 2 – Fiabilidad.</b> Habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa. ( Cronin y Taylor, 1994)	1.La atención que ofrece los consultorios 2.La atención se realiza ordenadamente 3.La educación bucal que ofrecen es adecuada	19, 20, 21, 22, 23
<b>Dimensión 3 – Capacidad de respuesta.</b> Disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido el servicio. ( Cronin y Taylor, 1994)	1. El dentista desarrolla la historia clínica y luego explica 2. El dentista ilustra con imágenes y maquetas. 3. El dentista aclara las dudas sobre el tratamiento 4.El profesional informa lo importante que es la salud bucal.	24, 25, 26, 27
<b>Dimensión 4 – Seguridad.</b> El conocimiento y la cortesía de todos los trabajadores y la habilidad, capacidad para dar confianza y seguridad. ( Cronin y Taylor, 1994)	1. Considera que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias del usuario. 2. El perfil cuenta con el perfil y le inspira seguridad 3. Usted percibe confianza al ser atendido. 4. El profesional cuenta con todo el conocimiento y habilidad necesaria para la solución del problema. 5. Considera que el profesional cumple con las medidas de seguridad.	27, 28, 29, 30, 31, 32
<b>Dimensión 5 – Empatía.</b> El cuidado, la atención individualizada que la empresa da a todos los clientes. ( Cronin y Taylor, 1994)	1. El primer contacto con el profesional es amable. 2. La atención es amable y empática. 3.Profesional tuvo paciencia durante la atención 4.Los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades del usuario.	33, 34, 35, 36

## Anexo 4

### Instrumentos de recolección de datos y consentimiento informado

#### CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

##### PRESENTACIÓN

Usted está siendo invitado a participar de la investigación titulada "Normas de bioseguridad por covid – 19 y satisfacción del usuario en consultorios odontológicos privados en la ciudad de Abancay, Apurímac, 2020" desarrollada durante la Maestría Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo.

Este presente instrumento tiene como objetivo principal establecer la relación que existe entre las normas de bioseguridad y la satisfacción de los usuarios en los consultorios odontológicos privados en la ciudad de Abancay, Apurímac 2020.

##### Consentimiento informado

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder a las preguntas de la escala NBOMS, que cuenta con 14 ítems y tomará un tiempo de 10 minutos, Su participación es voluntaria y anónima. Asimismo, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Una vez procesadas las respuestas y sustentado el estudio, las encuestas serán eliminadas.

De tener preguntas sobre la investigación durante su participación en este estudio, puede contactar al teléfono 997239571 o los correos : margii.sorias@gmail.com ó [ssorias@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ssorias@ucvvirtual.edu.pe).

Desea participar voluntariamente de la investigación:

Si ( ) no ( )

##### ESCALA PARA MEDIR NORMAS DE BIOSEGURIDAD (NBOMS)

##### INDICACIONES

A continuación hay algunas afirmaciones respecto al tipo de atención odontológica que usted recibe durante este periodo de pandemia, y las acciones que usted visualiza en consultorio y con qué frecuencia las observa, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación.

0=Nunca      1= Casi nunca      2= A veces      3=Casi siempre      4=Siempre

Nro	ÍTEMES	0	1	2	3	4
1	El profesional al recibirlo a usted en el área de trabajo para la realización del tratamiento, se lavó las manos por un promedio de 20 segundos, empleando jabón y agua corriente.					
2	El profesional se lava las manos y hace cambio de guantes después del contacto con fluidos como sangre.					

3	El profesional al terminar el tratamiento se saca los guantes y hace su lavado de manos, empleando jabón y agua corriente					
4	El profesional que lo atiende utiliza en todo momento la mascarilla adecuada para la realización del tratamiento					
5	El profesional que lo atiende utiliza guantes durante el tratamiento odontológico.					
6	El profesional que lo atiende utiliza guantes a la hora de preparar los insumos.					
7	El profesional que lo atiende hace cambio de guantes cuando este se rompe o ya está deficiente.					
8	El profesional que lo atiende retira el guantes contaminado una vez finalizado el tratamiento.					
9	Utiliza el profesional los lentes protectores o protector fácil al momento de realizarle el tratamiento.					
10	El profesional que lo atiende utiliza gorro dentro y durante la atención.					
11	Visualizó usted una desinfección adecuada del área de trabajo que utilizó el profesional.					
12	Se observa un ambiente o área dental desinfectado antes de su ingreso para su tratamiento					
13	Se observa un ambiente o área dental desinfectado antes de su ingreso para su tratamiento.					
14	El profesional utiliza instrumental esterilizado que es abierto a la hora de su atención.					

### ESCALA PARA MEDIR SATISFACCIÓN DEL USUARIO (SERVPERF)

Cuenta con 22 ítems.

#### Indicación:

A continuación, hay algunas afirmaciones respecto a la percepción del usuario durante la atención odontológica y las acciones que usted visualiza en consultorio y con qué frecuencia las observa, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación.

0= Muy malo      1= Malo      2= Regular      3=Bueno      4=Muy bueno

Nro	ÍTEMS	0	1	2	3	4
1	Como considera usted al centro odontológico donde fue atendida.					
2	Como considera usted la apariencia, imagen (uniforme limpio y buena imagen) que muestra el profesional del consultorio.					
3	Como considera usted la limpieza y ventilación del centro odontológico donde fue atendido.					
4	Que apreciación te merece los insumos, equipo y material informativo que cuenta el centro odontológico.					



5	Como considera usted la manera y forma de atención a los usuarios en el centro odontológico.					
6	Como considera usted la atención que brinda el centro odontológico, está a la altura de la demanda del usuario.					
7	Como considera usted el orden de atención según programación de las citas.					
8	Como considera usted la atención por orden de llegada .					
9	Como considera usted la información que ofrece el centro odontológico sobre salud bucal .					
10	Como considera usted que el profesional desarrolle su historia clínica y luego le explica el procedimiento .					
11	Como considera usted la interacción de conocimiento que el profesional brinda después del procedimiento realizado					
12	Como considera usted la solución que da el profesional a tus dudas e inquietudes.					
13	Como considera usted las indicaciones y consejos que el profesional da sobre su salud bucal .					
14	Como considera usted el cumplimiento del profesional con las exigencias y necesidades que usted tiene.					
15	Como considera usted el perfil del profesional y la manera que le inspira seguridad con lo que realiza.					
16	como considera usted la confianza que el profesional le brinda durante la atención odontológica.					
17	Como considera la capacidad y habilidad del profesional para la solución de los problemas bucodentales o su problema para la cual asistió a la cita.					
18	Como considera usted el cumplimiento y protocolos de bioseguridad que cuenta el profesional durante su atención.					
19	Como considera la amabilidad del profesional en su primer contacto con usted.					
20	Como considera usted el grado de empatía del profesional durante su atención.					
21	Como considera usted la paciencia que le profesional tiene con usted durante toda su estadía en el centro odontológico.					
22	Como considera usted el horario que el centro odontológico proporciona para la necesidad del usuario.					

**GRACIAS.**

## Anexo 5

### Certificado de validez

#### VARIABLE 1: NORMAS BIOSEGURIDAD

##### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS NORMAS DE BIOSEGURIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	El profesional al recibirlo a usted en el área de trabajo para la realización del tratamiento, se lavó las manos por un promedio de 20 segundos, empleando jabón y agua corriente.	X		X		X		
2	El profesional se lava las manos y hace cambio de guantes después del contacto con fluidos como sangre.	X		X		X		
3	El profesional al terminar el tratamiento se saca los guantes y hace su lavado de manos, empleando jabón y agua corriente.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
4	El profesional que lo atiende utiliza en todo momento la mascarilla adecuada para la realización del tratamiento.	X		X		X		
5	El profesional que lo atiende utiliza guantes durante el tratamiento odontológico.	X		X		X		
6	El profesional que lo atiende utiliza guantes a la hora de preparar los insumos.	X		X		X		
7	El profesional que lo atiende hace cambio de guantes cuando este se rompe o ya está deficiente.	X		X		X		
8	El profesional que lo atiende retira el guantes contaminado una vez finalizado el tratamiento.	X		X		X		
9	Utiliza el profesional los lentes protectores o protector fácil al momento de realizarle el tratamiento.	X		X		X		
10	Utiliza el profesional la bata desechable nuevo en su atención odontológica.	X		X		X		
11	El profesional que lo atiende utiliza gorro dentro y durante la atención.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
12	Visualizó usted una desinfección adecuada del área de trabajo que utilizó el profesional.	X		X		X		
13	Se observa un ambiente o área dental desinfectado antes de su ingreso para su tratamiento.	X		X		X		
14	El profesional utiliza instrumental esterilizado que es aperturado a la otra de su atención.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ALEX BEDIA MOLINA  
 DNI: 80399959

Especialidad del validador: GERENTE EN LOS SERVICIOS DE SALUD

<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

de ..... del .....  
**HOSPITAL REGIONAL**  
**GUILLELMO DIAZ DE LA VEGA**  
ALEX BEDIA MOLINA  
**CEP 3900**  
**DEL SERVICIO DE EMERGENCIA**  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NORMAS DE BIOSEGURIDAD.**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	El profesional al recibirlo en el área de trabajo para la realización del tratamiento, se lavó las manos por un promedio de 20 segundos, empleando jabón y agua corriente.	X		X		X		
2	El profesional se lava las manos y hace cambio de guantes después del contacto con fluidos como sangre.	X		X		X		
3	El profesional al terminar el tratamiento se saca los guantes y hace su lavado de manos, empleando jabón y agua corriente.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
4	El profesional que lo atiende utiliza en todo momento la mascarilla adecuada para la realización del tratamiento.	X		X		X		
5	El profesional que lo atiende utiliza guantes durante el tratamiento odontológico.	X		X		X		
6	El profesional que lo atiende utiliza guantes a la hora de preparar los insumos.	X		X		X		
7	El profesional que lo atiende hace cambio de guantes cuando este se rompe o ya está deficiente.	X		X		X		
8	El profesional que lo atiende retira los guantes contaminado una vez finalizado el tratamiento.	X		X		X		
9	Utiliza el profesional los lentes protectores o protector facial al momento de realizarle el tratamiento.	X		X		X		
10	Utiliza el profesional la bata desechable nueva en su atención odontológica.	X		X		X		

11	El profesional que lo atiende utiliza gorro dentro y durante la atención.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
12	Visualizó usted una desinfección adecuada del área de trabajo que utilizó el profesional.	X		X		X		
13	Se observa un ambiente o área dental desinfectado antes de su ingreso para su tratamiento.	X		X		X		
14	El profesional utiliza instrumental esterilizado que es aperturado a la otra de su atención.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE**

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

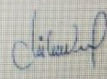
Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: MILUSKA VEGA GUEVRA      DNI: 28284526

Especialidad del validador : Metodología de la investigación

<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.

29 de octubre del 2020

  
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SA

## VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	El centro odontológico donde usted fue atendida (o) es agradable.	X		X		X		
2	El profesional del consultorio muestra presencia (uniforme limpio y buena imagen).	X		X		X		
3	El centro odontológico donde usted es atendida siempre está siempre limpio y ventilado.	X		X		X		
4	El consultorio odontológico cuenta con insumos, equipo, y material informativo que es necesario.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
5	El atención odontológica que ofrece el centro odontológico es igual para todos.	X				X		
6	Considera usted que la atención que brinda el centro odontológico está a la altura de la demanda del usuario.	X				X		
7	La atención se realiza en el horario que es programado.	X				X		
8	La atención se realiza respetando el orden de llegada u orden por citas programada.	X				X		
9	La información que ofrece el centro odontológico sobre salud bucal es adecuada.	X				X		
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
10	El profesional después de su tratamiento desarrolla su historia clínica y luego le explica el procedimiento.	X		X		X		
11	El profesional suele ilustrar con imágenes y maquetas para la información sobre su salud bucal.	X		X		X		
12	Considera que el profesional está atento a sus dudas y le las aclara.	X		X		X		
13	El dentista suele aconsejarte que es de gran importancia sobre tu salud bucal y lo importante que es acudir a tus citas programadas para prevenir enfermedades bucales.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4</b>								
14	Consideras que el profesional que le atendió da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de usted y los usuarios.	X		X		X		
15	El profesional que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad con lo que realiza.	X		X		X		
16	Usted siente confianza durante la atención odontológica.	X		X		X		
17	Considera usted que el profesional que lo atiende cuenta con toda la capacidad y habilidad para la solución de los problemas bucodentales de los usuarios.	X		X		X		
18	Considera que el profesional que lo atiende cumple con todas las medidas de seguridad (quantes, mascarilla, gorro, bata desechable).	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5</b>								
		X		X		X		

19	El primer contacto que el profesional tiene con usted se muestra siempre amablemente.	X		X		X		
20	El profesional muestra amabilidad y empatía durante la atención odontológica.	X		X		X		
21	Consideras que el profesional es paciente durante toda la atención odontológica.	X		X		X		
22	Considera usted que el horario que el centro odontológico proporciona para la necesidad del usuario es adecuado.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE**

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

Apellidos y nombres del Juez validador, Dr/ Mg: **ALEX BEDIA**

DNI: **86595946**

Especialidad del validador: **abstición DE LOS GENITRICES DE SAUD**

<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

HOSPITAL REGIONAL  
GUILLERMO DIAS DE LA Y  
DR. ALEX BEDIA MOLINA  
C.E.B. 38905  
JEFE DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS  
Firma del Experto Informante.

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	El centro odontológico donde usted fue atendida (o) es agradable.	X		X		X		
2	El profesional del consultorio muestra presencia (uniforme limpio y buena imagen).	X		X		X		
3	El centro odontológico donde usted es atendida siempre está limpio y ventilado.	X		X		X		
4	El consultorio odontológico cuenta con insumos, equipo, y material informativo que es necesario.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
5	La atención odontológica que ofrece el centro odontológico es igual para todos.	X		X		X		
6	Considera usted que la atención que brinda el centro odontológico está a la altura de la demanda del usuario.	X		X		X		
7	La atención se realiza en el horario que es programado.	X		X		X		
8	La atención se realiza respetando el orden de llegada u orden por citas programada.	X		X		X		
9	La información que ofrece el centro odontológico sobre salud bucal es adecuada.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
10	El profesional después de su tratamiento desarrolla su historia clínica y luego le explica el procedimiento.	X		X		X		
11	El profesional suele ilustrar con imágenes y maquetas para la información sobre su salud bucal.	X		X		X		
12	Considera que el profesional está atento a sus dudas y te las aclara.	X		X		X		
13	El dentista suele aconsejarte que es de gran importancia sobre tu salud bucal y lo importante que es acudir a tus citas programadas para prevenir enfermedades bucales.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4</b>								
14	Consideras que el profesional que le atendió da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de usted y los usuarios.	X		X		X		
15	El profesional que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad con lo que realiza.	X		X		X		
16	Usted siente confianza durante la atención odontológica.	X		X		X		
17	Considera usted que el profesional que lo atiende cuenta con toda la capacidad y habilidad para la solución de los problemas bucodentales de los usuarios.	X		X		X		
18	Considera que el profesional que lo atiende cumple con todas las medidas de seguridad (guantes, mascarilla, gorro, bata desechable).	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5</b>								
19	El primer contacto que el profesional tiene con usted se muestra siempre amablemente.	X		X		X		
20	El profesional muestra amabilidad y empatía durante la atención odontológica.	X		X		X		
21	Consideras que el profesional es paciente durante toda la atención odontológica.	X		X		X		
22	Considera usted que el horario que el centro odontológico proporciona para la necesidad del usuario es adecuado.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MILUSKA VEGA GUEVRA      DNI: 28284526

Especialidad del validador : Metodología de la investigación

29 de octubre del 2020

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

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

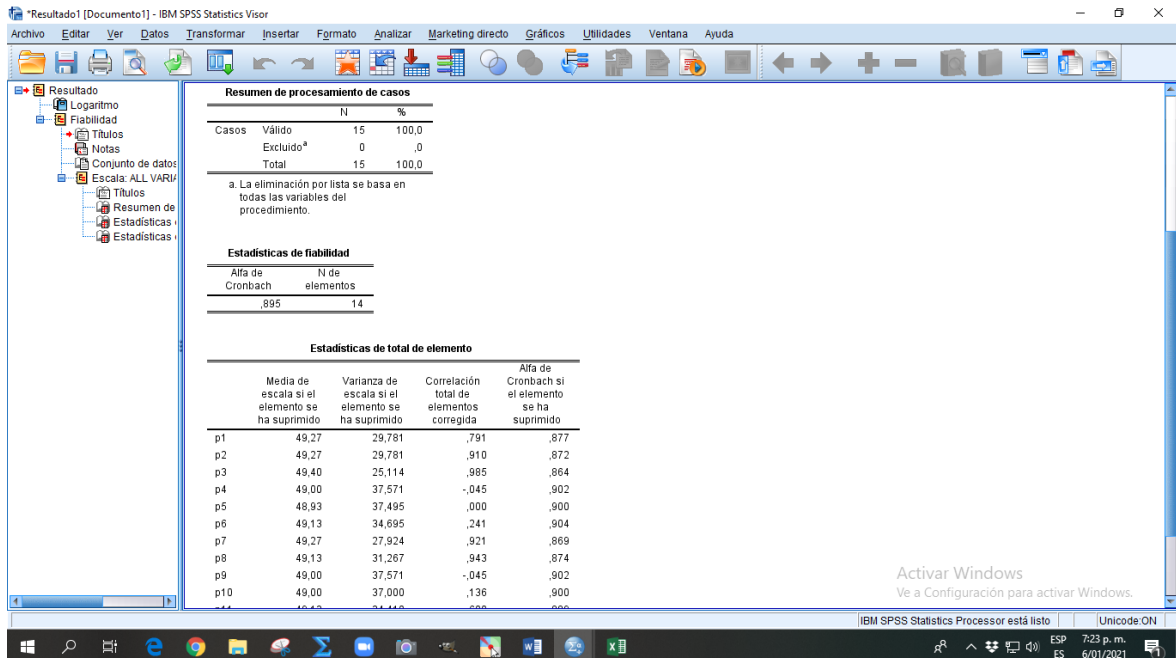
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

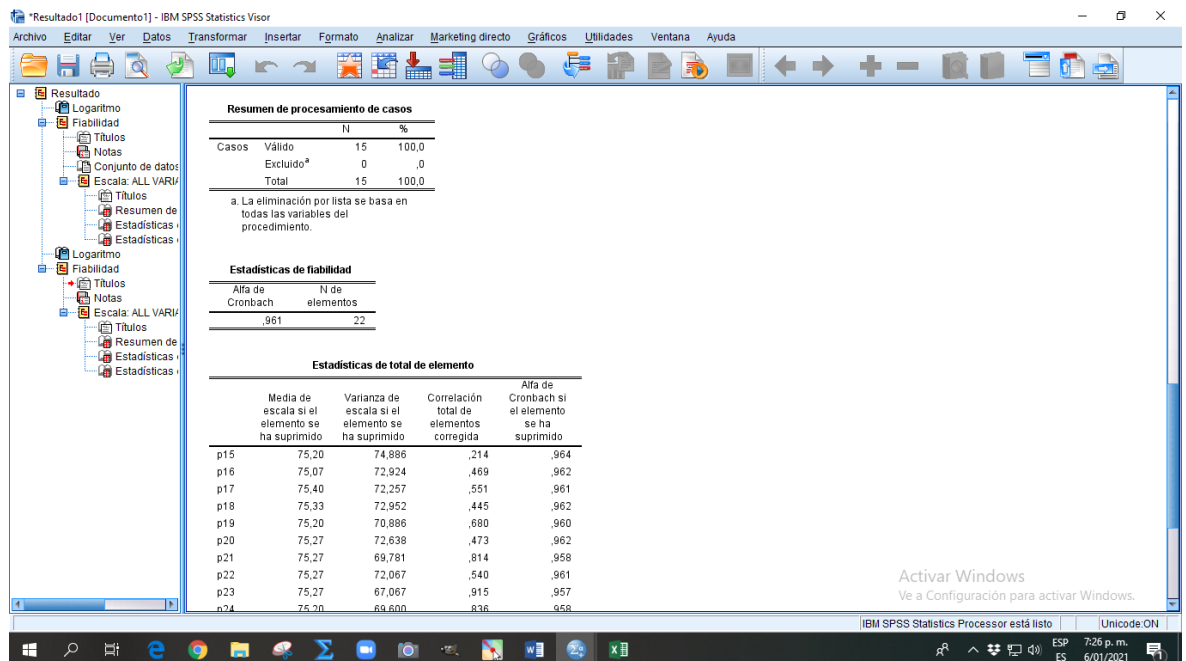
Firma del Experto Informante.

## Anexo 6

### Análisis de fiabilidad del instrumento para medir las normas de bioseguridad



### Análisis de fiabilidad del instrumento para medir la satisfacción del usuario



# Anexo 7

## Evidencia del tratamiento estadístico

### Base de datos

Base de datos categorizado.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	D1X	D2X	D3X	VX	D1Y	D2Y	D3Y	D4Y	D5Y	VY	var	var	var	var	var	var
1	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
2	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Normas de Bioseguridad	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
3	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
4	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
5	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
6	Inadecuado	Moderado	Inadecuado	Moderado	Regular	Malo	Regular	Regular	Regular	Regular						
7	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
8	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
9	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
10	Inadecuado	Adecuado	Moderado	Moderado	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno						
11	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
12	Inadecuado	Moderado	Moderado	Adecuado	Regular	Malo	Regular	Regular	Malo	Regular						
13	Moderado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
14	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
15	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
16	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
17	Moderado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
18	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
19	Inadecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
20	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
21	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
22	Inadecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
23	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

7:29 p. m. 6/01/2021

Base de datos categorizado.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	D1X	D2X	D3X	VX	D1Y	D2Y	D3Y	D4Y	D5Y	VY	var	var	var	var	var	var
23	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
24	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
25	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
26	Inadecuado	Moderado	Moderado	Inadecuado	Regular	Malo	Regular	Regular	Malo	Malo						
27	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
28	Moderado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular						
29	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno						
30	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno						
31	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno						
32	Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular						
33	Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular						
34	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
35	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
36	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
37	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
38	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
39	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
40	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
41	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
42	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
43	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
44	Inadecuado	Moderado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Regular	Malo	Regular	Malo	Malo						
45	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

7:29 p. m. 6/01/2021

Base de datos categorizado.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	D1X	D2X	D3X	VX	D1Y	D2Y	D3Y	D4Y	D5Y	VY	var	var	var	var	var	var
45	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
46	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
47	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
48	Moderado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
49	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
50	Adecuado	Adecuado	Moderado	Adecuado	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
51	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
52	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Malo						
53	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
54	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
55	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
56	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
57	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
58	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
59	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Malo						
60	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
61	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
62	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
63	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
64	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
65	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
66	Moderado	Inadecuado	Moderado	Moderado	Regular	Malo	Regular	Regular	Regular	Malo						
67	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

7:39 p. m. 6/01/2021

Base de datos categorizado.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	D1X	D2X	D3X	VX	D1Y	D2Y	D3Y	D4Y	D5Y	VY	var	var	var	var	var	var
67	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
68	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
69	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
70	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
71	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
72	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular						
73	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno						
74	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
75	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
76	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Malo						
77	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno						
78	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
79	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular						
80	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
81	Moderado	Adecuado	Adecuado	Moderado	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular						
82	Adecuado	Moderado	Moderado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
83	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
84	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
85	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
86	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
87	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Moderado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
88	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
89	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

7:39 p. m. 6/01/2021



Base de datos categorizado.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	D1X	D2X	D3X	VX	D1Y	D2Y	D3Y	D4Y	D5Y	VY	var	var	var	var	var	var
84	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
85	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
86	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
87	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Moderado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
88	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
89	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno						
90	Adecuado	Moderado	Moderado	Adecuado	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
91	Inadecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
92	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
93	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
94	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
95	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
96	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
97	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
98	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
99	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
100	Inadecuado	Moderado	Inadecuado	Inadecuado	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular						
101																
102																
103																
104																
105																
106																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ESP 7:32 p. m. ES 6/01/2021

## Análisis descriptivo de datos

\*Resultado2 [Documento5] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ESP 7:38 p. m. ES 6/01/2021

**Lavado de manos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Inadecuado	9	9,0	9,0	9,0
Moderado	8	8,0	8,0	17,0
Adecuado	83	83,0	83,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Uso de barreras protectoras**

**Estadísticos**

Uso de barreras protectoras	
N Válido	100
Perdidos	0

**Uso de barreras protectoras**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Inadecuado	7	7,0	7,0	7,0
Moderado	9	9,0	9,0	16,0
Adecuado	84	84,0	84,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Limpeza y desinfección de superficies**

**Estadísticos**

Resultado2 [Documento5] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Moderado	9	9,0	9,0	16,0
Adecuado	84	84,0	84,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

### Limpeza y desinfección de superficies

**Estadísticos**

Limpeza y desinfección de supe

N	Válido	100
	Perdidos	0

**Limpeza y desinfección de superficies**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	4	4,0	4,0
	Moderado	9	9,0	13,0
	Adecuado	87	87,0	87,0
Total		100	100,0	100,0

### Normas de Bioseguridad

**Estadísticos**

Normas de Bioseguridad

N	Válido	100
	Perdidos	0

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

ESP 7:38 p. m.  
ES 6/01/2021

Resultado2 [Documento5] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Perdidos	0
----------	---

**Normas de Bioseguridad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	3	3,0	3,0
	Moderado	7	7,0	10,0
	Adecuado	90	90,0	90,0
Total		100	100,0	100,0

### Tangibilidad

**Estadísticos**

Tangibilidad

N	Válido	100
	Perdidos	0

**Tangibilidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	11	11,0	11,0
	Buena	89	89,0	89,0
Total		100	100,0	100,0

### Fiabilidad

**Estadísticos**

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

ESP 7:39 p. m.  
ES 6/01/2021

Resultado2 [Documento5] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

N Válido 100  
Perdidos 0

**Fiabilidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Malo	4	4,0	4,0	4,0
Regular	13	13,0	13,0	17,0
Bueno	83	83,0	83,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Capacidad de respuesta**

**Estadísticos**

Capacidad de respuesta

N	Válido
	100
	Perdidos 0

**Capacidad de respuesta**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Malo	1	1,0	1,0	1,0
Regular	16	16,0	16,0	17,0
Bueno	83	83,0	83,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Seguridad**

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

ESP 7:39 p. m.  
ES 6/01/2021

Resultado2 [Documento5] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

**Seguridad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	9	9,0	9,0	9,0
Bueno	91	91,0	91,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Empatía**

**Estadísticos**

Empatía

N	Válido
	100
	Perdidos 0

**Empatía**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Malo	3	3,0	3,0	3,0
Regular	11	11,0	11,0	14,0
Bueno	86	86,0	86,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Satisfacción del usuario**

**Estadísticos**

Satisfacción del usuario

N	Válido
	100

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

ESP 7:39 p. m.  
ES 6/01/2021

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

7:40 p. m. 6/01/2021

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

**Empatia**

N	Válido	100
	Perdidos	0

**Empatia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	3,0	3,0	3,0
	Regular	11	11,0	11,0	14,0
	Bueno	86	86,0	86,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

**Satisfacción del usuario**

**Estadísticos**

Satisfacción del usuario

N	Válido	100
	Perdidos	0

**Satisfacción del usuario**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	6,0	6,0	6,0
	Regular	8	8,0	8,0	14,0
	Bueno	86	86,0	86,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

## Correlaciones

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

7:41 p. m. 6/01/2021

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

**Correlaciones no paramétricas**

**Correlaciones**

		Lavado de manos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Lavado de manos	1,000	,564
			,000
	N	100	100
Satisfacción del usuario		,564	1,000
		,000	
	N	100	100

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Correlaciones no paramétricas**

**Correlaciones**

Uso de

Efectúe una doble pulsación para activar

Correlaciones categorizados.spv [Documento6] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=D2X VY
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

### Correlaciones no paramétricas

Correlaciones				
Rho de Spearman	Uso de barreras protectoras	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	Uso de barreras protectoras	Satisfacción del usuario
			1,000	,507*
		N	100	100
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,507*	1,000
		N	100	100

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=D3X VY
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

### Correlaciones no paramétricas

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Efectúe una doble pulsación para editar Logaritmo

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H: 82, W: 1097 pt

ESP 7:41 p. m. ES 6/01/2021

Correlaciones categorizados.spv [Documento6] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=D3X VY
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

### Correlaciones no paramétricas

Correlaciones				
Rho de Spearman	Limpieza y desinfección de superficies	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	Limpieza y desinfección de superficies	Satisfacción del usuario
			1,000	,540*
		N	100	100
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,540*	1,000
		N	100	100

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=VX VY
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

### Correlaciones no paramétricas

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

ESP 7:42 p. m. ES 6/01/2021

Correlaciones categorizadas.spv [Documento6] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Correlaciones no para
  - Títulos
  - Notas
  - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
  - Títulos
  - Notas
  - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
  - Títulos
  - Notas
  - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
  - Títulos
  - Notas
  - Correlaciones

Rho de Spearman	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	N	1,000	,540
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	N	,540**	1,000
			,000	.
			100	100

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=YX YI
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.
  
```

**Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones				
		Normas de Bioseguridad	Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Normas de Bioseguridad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,633*
			.	,000
			100	100
Satisfacción del usuario	Normas de Bioseguridad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,633**	1,000
			,000	.
			100	100

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

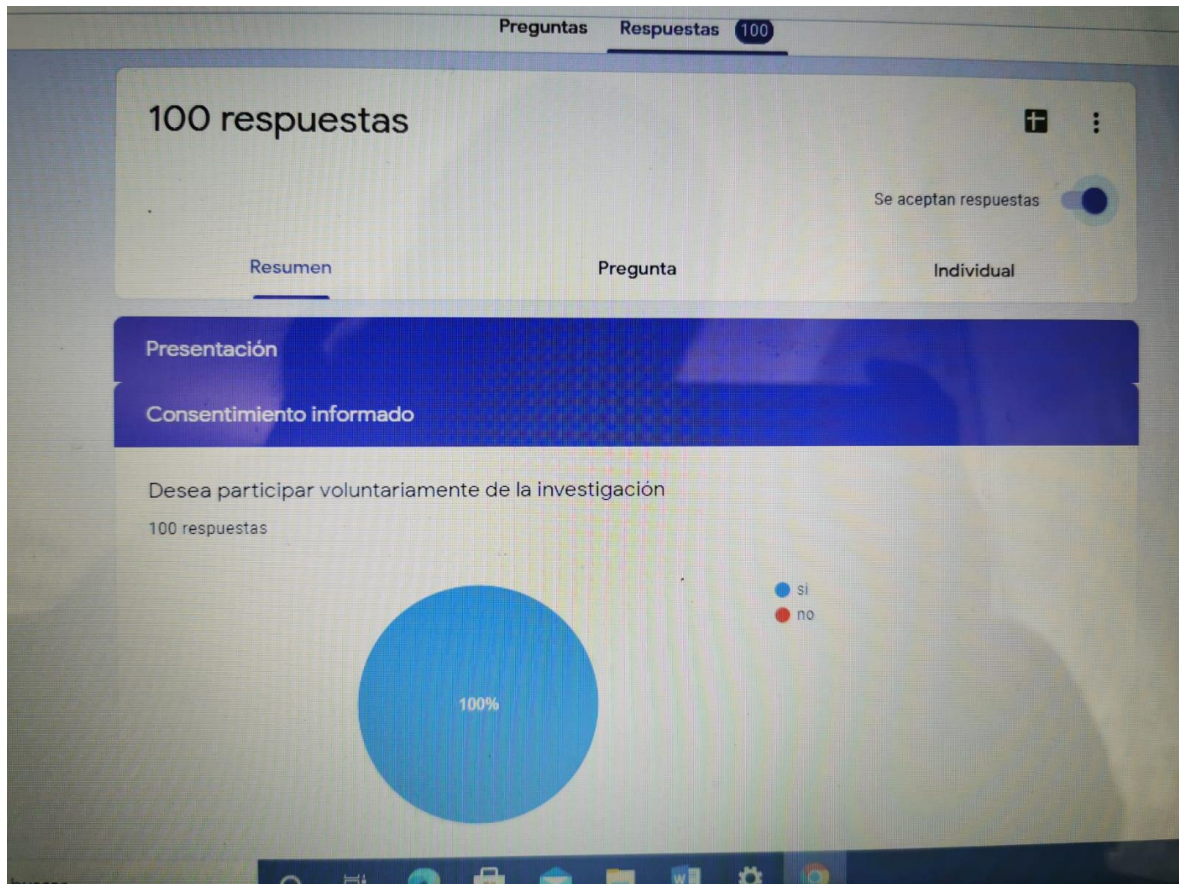
Efectúe una doble pulsación para editar Logaritmo

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H: 82, W: 1097 pt

ESP 7:42 p. m. 6/01/2021

## Prueba de similitud

## Fotografías del recojo de información





ANEXO 1

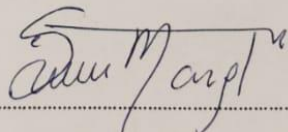
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

Yo, Sonia Margot Soria serrano. Alumno(a) de la escuela de posgrado y programa académico Maestría de la Universidad Cesar Vallejo (filial o sede), declaro bajo juramento que todo los datos e información que acompañan al trabajo de investigación / Tesis titulada **"Normas de bioseguridad por covid- 19 y satisfacción del usuario en consultorios odontológicos privados en la ciudad de Abancay, Apurímac, 2020"**, son:

1. De mi (muestra) autoría.
2. El presente trabajo de investigación/ Tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El trabajo de investigación / Tesis no ha sido publicado, ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el presente trabajo de investigación/ Tesis son reales, no ha sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Lima 06 de enero del 2021



SONIA MARGOT SORIA SERRANO

DNI: 47538588