



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Bioseguridad implementada por COVID-19 y calidad de  
prestación odontológica en consultorios privados de Chiclayo**

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Gasco Pintado, Kristell Alexandra (ORCID: 0000-0003-3677-529X)

**ASESOR:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

CHICLAYO – PERÚ

2021

## *Dedicatoria*

*Quiero dedicar el presente trabajo a Dios; a mis padres, que son mi mayor motivo de superación diaria; a mi abuelo que siempre estará guiándome desde el cielo; a todas las personas que me inspiraron, motivaron, creyeron en mí y me apoyaron para llegar a cumplir un logro más de mi carrera.*

## *Agradecimiento*

*Agradecer a Dios por ser siempre el que está conmigo en todo este trayecto, brindándome paciencia y perseverancia para la culminación de este trabajo.*

*A mi tía Rochy por siempre confiar en mí y motivándome a superarme cada día.*

*A mi profesor de tesis por estar todo el tiempo apoyándome, motivándome y ayudando a resolver toda duda que iba surgiendo.*

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO. ....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación. ....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	15
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos. ....	15
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos. ....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES .....	30
VIII. PROPUESTA .....	31
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	41

## Índice de tablas

Tabla 1 Validación de expertos variable 1 Bioseguridad .....	16
Tabla 2 Validación de expertos variable 2 Calidad de prestación odontológica .....	16
Tabla 3 Correlación de la variable 1 y variable 2.....	18
Tabla 4 Clasificación de la variable 1: Bioseguridad .....	18
Tabla 5 Clasificación de la variable 2 Calidad de prestación odontológica. ....	19
Tabla 6 Cruce de Variable 1 con Variable 2.....	19
Tabla 7 Identificación de la dimensión 1 Barreras Físicas.....	20
Tabla 8 Correlaciones entre la dimensión 1 Barreras físicas y variable 2 .....	20
Tabla 9 Establecimiento de la dimensión 2 Barreras Biológicas .....	21
Tabla 10 Correlaciones entre la dimensión 2 Barreras Biológicas y variable 2 .....	21
Tabla 11 Determinación de la dimensión 3 Barreras Químicas.....	22
Tabla 12 Correlación entre dimensión 3 barreras químicas y variable 2 .....	22
Tabla 13: Matriz de Consistencia .....	45
Tabla 14 Matriz de Operacionalización de las Variables. ....	46
Tabla 15 Análisis del alfa de Cronbach variable 1 .....	90
Tabla 16 Análisis del alfa de Cronbach variable 2.....	90

## Índice de figuras

Figura 1 Diseño de la investigación.....	14
--	----

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre la bioseguridad implementada por COVID-19 con la calidad de prestación odontológica en consultorios privados de Chiclayo. Tal motivo, la metodología fue de investigación básica, su diseño de enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo y correlacional causal. La población estuvo conformada por 57 pacientes, con criterio de inclusión de consultorios del distrito de Chiclayo, consultorios con odontólogos habilitados y pacientes voluntarios. El muestreo fue probabilístico por racimos, en donde se empleó la técnica de encuesta siendo el instrumento el cuestionario. Concluyendo así la variable 1: Bioseguridad implementada por COVID-19 si guarda relación con la variable 2: Calidad de prestación odontológica, por el motivo que su significancia bilateral es igual a 0,000 donde  $P < 0,05$ . De la misma manera, la dimensión 1: Barreras físicas, si guarda relación con la variable 2, debido a que su significancia bilateral es igual a 0,000, siendo  $P < 0,05$ ; la dimensión 2: Barreras biológicas si guarda relación con la variable 2, dado a que su significancia bilateral es igual a 0,000, siendo  $P < 0,05$ ; y la dimensión barrera químicas también guardo relación con la variable 2, debido a que su significancia bilateral es igual a 0,000, siendo  $P < 0,05$ .

**Palabras clave:** Bioseguridad, calidad, protocolo, COVID-19.

## Abstract

The objective of this research work was to identify the relationship between the biosecurity implemented by COVID-19 and the quality of dental care in private offices in Chiclayo. For this reason, the methodology was of basic research, its design of quantitative, non-experimental, transversal, descriptive and causal correlational approach. The population consisted of 57 patients, with the inclusion criteria of offices in the Chiclayo district, offices with licensed dentists and volunteer patients. The sampling was probabilistic by clusters, where the survey technique was used, the instrument being the questionnaire. This concluding variable 1: Biosafety implemented by COVID-19 if it is related to variable 2: Quality of dental care, for the reason that its bilateral significance is equal to 0.000 where  $P < 0.05$ . In the same way, dimension 1: Physical barriers, if it is related to variable 2, because its bilateral significance is equal to 0.000, being  $P < 0.05$ ; dimension 2: Biological barriers if it is related to variable 2, given that its bilateral significance is equal to 0.000, with  $P < 0.05$ ; and the chemical barriers dimension was also related to variable 2, because its bilateral significance is equal to 0.000, with  $P < 0.05$ . given that its bilateral significance is equal to 0.000, being  $P < 0.05$ ; and the chemical barriers dimension was also related to variable 2, because its bilateral significance is equal to 0.000, with  $P < 0.05$ . given that its bilateral significance is equal to 0.000, being  $P < 0.05$ ; and the chemical barriers dimension was also related to variable 2, because its bilateral significance is equal to 0.000, with  $P < 0.05$ .

Keywords: Biosafety, quality, protocol, COVID-19.



## I. INTRODUCCIÓN

A finales del año 2019, se inició una epidemia, la enfermedad COVID-19 producida por el coronavirus SARS-CoV-2 en la ciudad de Wuhan, China (1), con una subsiguiente propagación mundial, lo cual representó una emergencia sanitaria y probablemente una crisis de salud pública (2), siendo así que la Organización Mundial de la Salud (OMS), declaró ciertas medidas restrictivas para disminuir el contagio, debido a que este virus tiene una transmisión prevalentemente respiratoria a través de gotas y aerosoles (3), a pesar de dichas medidas, los casos y defunciones iban aumentando cada vez más (4), de esta forma diferentes organizaciones internacionales pedían una suspensión de las practicas dentales (1), debido al contacto directo profesional – paciente.

En Latinoamérica, Perú es el país que cuenta con más casos en el mes de marzo, siendo así, que el gobierno declaró emergencia sanitaria nacional para combatir el COVID-19, además de las medidas preventivas del caso (5), sin embargo, estas medidas implicaron el cierre temporal de distintas instituciones, negocios y servicios, entre ellos las clínicas dentales, a partir de ahí, la práctica odontológica se limitaría a las atenciones de emergencias y urgencias (6), teniendo en cuenta la Bioseguridad que ahora implicaría atender, dado que a raíz de esta enfermedad se aumentaría el uso de implementos que ayuden a evitar el contagio, siendo así, que este nuevo brote se convertiría en un recordatorio para los odontólogos en seguir las normas de bioseguridad (7) que se establecieron para la atención odontológica y así brindar una buena calidad de prestación de los servicios.

En el mes de Marzo, la Asociación Dental Americana (ADA), teniendo en cuenta la gran magnitud que el virus iba obteniendo, comunica a los odontólogos a posponer toda actividad dental por 21 días (8), debido a que en los odontólogos existe un elevado riesgo de contagio debido al contacto directo con la cavidad oral de los pacientes y la exposición constante de los aerosoles que generan las turbinas dentales y a los fluidos como saliva y sangre (9), es por este motivo, que es muy importante que el cirujano dentista

solamente atiende urgencias, emergencias o aquellos procedimientos inaplazables que generen un perjuicio para su salud (10), siendo así, que el Colegio Odontológico del Perú (COP), elaboró un protocolo de bioseguridad para la atención que se brindaría durante esta pandemia y posterior a ella; Sin embargo, en esta realidad problemática, no muchos cumplirían con las medidas propuestas afectando así la calidad de las prestaciones odontológicas brindadas.

Es por esta razón, que se plantea el problema general siguiente: ¿Cuál es la relación entre la Bioseguridad implementada por COVID-19 con la calidad de prestación odontológica en consultorios privados de Chiclayo?, y como problemas específicos: (i) ¿Cuál es la relación entre las barreras físicas implementadas por COVID-19 con la calidad de prestación odontológica en consultorios privados de Chiclayo?, (ii) ¿Cuál es la relación entre las barreras biológicas implementadas por COVID-19 con la calidad de prestación odontológica en consultorios privados de Chiclayo? y (iii) ¿Cuál es la relación entre las barreras químicas implementadas por COVID-19 con la calidad de prestación odontológica en consultorios privados de Chiclayo?.

Así mismo, la justificación teórica de esta investigación está basada en la aplicación de la normatividad y legalidad que establece el Ministerio de Salud (11) y el COP (10), de ahí el propósito de aportar conocimientos sobre la realidad que se está llevando actualmente; también, se justifica a nivel social porque permitirá demostrar que el uso de una buena bioseguridad en las atenciones odontológicas influirá en la satisfacción que sentirá el paciente por el servicio brindado; a nivel económico va a permitir que el odontólogo tenga en cuenta el extra monetario que ahora generara implementar nuevas medidas de prevención tanto para su cuidado como del paciente; a nivel clínico, esta investigación ayudará a tomar conciencia que la carrera presenta un alto riesgo de contagio, que un servicio también está influenciado por la seguridad que el paciente sienta durante la atención.

Una vez demostrada su validez y confiabilidad, que según el autor Sampiere, en su libro Metodología de la Investigación – Sexta Edición define a la *Validez*

como el nivel en el que el instrumento mide realmente la variable, y a *Confiabilidad* como el nivel en que el instrumento produce resultados racionales y congruentes (12), es así que esta investigación, se podrá utilizar como antecedente para futuras investigaciones acerca de bioseguridad implementada en COVID-19 y su relación con la calidad de las prestaciones odontológicas, ya que por ser una nueva enfermedad y que aún está en investigación su origen, su sintomatología y su tratamiento, son pocos los estudios sobre COVID-19 que existen hasta el momento. Sobre todo, en el área odontológica.

Con respecto, la presente investigación se plantea el siguiente objetivo general: identificar la relación entre la bioseguridad implementada por COVID-19 con la calidad de prestación odontológica en consultorios privados de Chiclayo; así como sus objetivos específicos, los cuales son: (i) Identificar la relación entre las Barreras Físicas implementadas por COVID-19 con la calidad de prestación odontológica en los consultorios privados de Chiclayo, (ii) Establecer las barreras biológicas implementadas por COVID-19 con la calidad de prestación odontológica en los consultorios privados de Chiclayo y (iii) Determinar la relación entre las barreras químicas implementadas por COVID-19 con la calidad de prestación odontológica en los consultorios privados de Chiclayo.

Por lo cual, se formula la siguiente hipótesis general: La bioseguridad implementada por COVID-19 se relaciona con la calidad de prestación odontológica en los consultorios privados de Chiclayo; al igual que las siguientes hipótesis específicas: (i) Las barreras físicas implementadas por COVID-19 se relacionan con la calidad de prestaciones odontológicas en los consultorios privados de Chiclayo, (ii) Las barreras biológicas implementadas por COVID-19 se relacionan con la calidad de prestaciones odontológicas en los consultorios privados de Chiclayo y (iii) Las barreras químicas implementadas por COVID-19 se relacionan con la calidad de prestaciones odontológicas en los consultorios privados de Chiclayo.

## II. MARCO TEÓRICO.

En cuestión a los trabajos previos internaciones; se tomó como base un estudio en Chile por Parodi (13) la cual, en su estudio realizado a través de encuestas, obtuvo como resultados que las expectativas eran altas, sin embargo, existió diferencias en las percepciones; no obstante, en donde mostraron mayor percepción fue en la dimensión seguridad. Por otro lado, Murillo Almache et al. (14), describen en su artículo, que como resultados obtuvieron que respecto a la percepción según el interés brindado fue que el 70% manifiesta que se sintió de manera especial, y en cuanto al tiempo dedicó un 91% declaró que había sido el adecuado en la atención. Esto indica que los pacientes evalúan diversos puntos para poder dar una percepción objetiva respecto a la calidad de prestación brindada.

Por otro lado, Morales, en la Habana, Cuba, afirmó en su estudio que los procedimientos odontológicos requieren exposición frecuente a fluidos por lo que existe el riesgo de infección con COVID-19, la cual hace mención a las medidas de protección que el personal debe tomar (15). Por consiguiente, Ren et al. (16), describió en su artículo que el cuidado de los pacientes y el del odontólogo durante la pandemia es una confrontación debido a que varios pacientes que presentan el virus son asintomáticos; pese a ellos el personal dental se encuentra mal preparado, debido a que no se ajustan a las nuevas medidas de protección que se requieren para evitar el contagio durante los procedimientos dentales.

Igualmente, Wu. et al, publicaron un artículo, en el cual hacen mención a que, si bien los odontólogos tienen un alto riesgo de contagio, debido a los procedimientos que están expuestos a gotas y aerosoles, deben empezar a usar las medidas preventivas, a poner en práctica para disminuir los riesgos de contagio, dado que las medidas preventivas estandarizadas no son suficientes para evitar el contagio, por lo cual ahora existen nuevas barreras de protección que deberán ser usadas previas a los procedimientos(17). Es por ello que empiezan a crear los protocolos de bioseguridad, donde especifican los pasos a seguir antes, durante y posterior a la atención

odontológica; de igual forma, la manera correcta de desechar todo equipo de protección que se haya podido contaminar.

De la misma manera Diaz y Castellanos, refirieron en su artículo que el odontólogo deberá preparar una atención de calidad, donde amplifiquen la seguridad, brindado la protección al paciente como a los trabajadores(18). De esta manera empiezan a crear los protocolos en distintos países, perfeccionando así las barreras de protección, de esta manera genera seguridad al paciente, y una mejor calidad para la prestación del servicio odontológico.

A nivel nacional, se tuvo que en el distrito el Porvenir, de la ciudad de Trujillo, Castañeda (19) realizó una investigación, en donde su propósito fue determinar la relación entre calidad y atención odontológica, de esta manera, por medio de encuestas obtuvo como resultados que la atención odontológica en dicho lugar fue percibida como Buena, obteniendo un 72.7%, concluyendo así que la relación es altamente significativa. De la misma manera se tuvo a Barreto (20), que en su estudio donde determina la satisfacción obtenida en el área odontológica del Hospital Jerusalén de la Esperanza, obtiene como resultado que la satisfacción respecto a la dimensión de seguridad, los pacientes atendidos fueron calificada como Buena obteniendo un 64.9% de satisfacción. Es por ello que la protección al paciente como al odontólogo mismo es influyente a la percepción que el paciente puede obtener sobre el tratamiento brindado.

Sharon B.A.(21) en su estudio titulado Calidad de atención al usuario externo clínica dental de la Universidad tecnológica de Los Andes 2018, donde realizó la recolección de datos mediante lista de cotejo basadas en las normas de infraestructura y equipamiento de la infraestructura, obteniendo una percepción de la calidad de 62,5%, considerándolo regular, del mismo modo 25% lo distingue como bueno y un porcentaje pequeño como 12,5% como mala. Respecto a las normas técnicas de bioseguridad y barreras de protección, la clínica cumple con los requerimientos aplicables a un centro odontológico, llegando a la conclusión de que la calidad de atención en la

clínica dental de Universidad Tecnológica de los Andes, según la encuesta realiza es regular.

De la misma manera, Delgado (22) en su estudio titulado, Satisfacción de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima 2019, obtuvo como resultado que la mayoría de pacientes califica la atención privada como Bueno, obteniendo un 47,9% y como malo un 12,9%, sin embargo, este está basado en cuanto a las dimensiones; es decir, de acuerdo a la calidad de servicio que se brindó el paciente calificó a uno de los consultorios como bueno en comparación al otro (22). Esto quiere decir que la calidad del servicio que el odontólogo ofrezca, tiene relación con el nivel de satisfacción que el paciente adquiere respecto al servicio prestado.

Al mismo tiempo, Condor LE (23), realizó una investigación donde evalúa el grado de satisfacción según el servicio de atención, es así como en el área odontológica, obtiene un resultado que: del 100% de pacientes de dicho servicio, el 23% quedo insatisfecho respecto a su atención, el 27% si quedaron satisfechos., mientras que el 48% quedo poco satisfecho. De eso se desprende que la atención que se brinda no está alcanzando las expectativas que los pacientes esperan. No obstante, Chuqui (24), en su investigación donde mide la calidad de atención y la satisfacción del paciente del área odontológica de un establecimiento de salud obtiene como resultados que, en la dimensión de seguridad, es donde la mayoría de pacientes arrojan un mayor porcentaje con 80,4% en comparación con la dimensión de elementos tangibles, donde se obtuvo 60,2%.

Por su parte, a nivel local, está Madrid (25) que, en su investigación realizada en Lambayeque, tuvo como uno de sus objetivos a las medidas de bioseguridad que aplican los odontólogos, la cual obtuvo como resultados, que el 96,91% tienden a cumplir con las barreras de bioseguridad que el odontólogo debe tener en cuanto a la atención que brinda; mientras que el 3,09% no cumple con el uso de ellas. Para lograr una buena protección y prevención contra el COVID-19, se necesita aplicar las medidas de

bioseguridad, de esta manera evitar el contagio y propagación de esta nueva enfermedad.

Cárdenas (26) realizó un estudio acerca del Nivel de satisfacción en usuarios que fueron atendidos en el área odontológica de Lambayeque; esta investigación fue realizada a través de recolección de datos mediante una ficha de preguntas, para calificar la satisfacción de la prestación brindado, la cual tuvo como resultados, que del 100%, el 37% de los usuarios encuestados calificaron como Malo, el 28% como Buena y el 34% como Regular; llegando a la conclusión de que para la mayoría de personas, no cumplieron con los estándares esperados.

Como fundamento teórico para la primera variable, Bioseguridad implementada en COVID-19, está respaldada a través de las siguientes teorías; iniciando con la Teoría de Motivación a la protección que fue planteada y luego reformulada por Rippetoe y Rogers, la cual está basada en que primero el individuo deberá manifestar una conducta de preocupación para posterior a ello surja la motivación a actuar (27). En la actualidad a raíz del nuevo coronavirus COVID-19, muchas personas entre ellos odontólogos han estado en alto riesgo de contagio lo cual ha traído muchas defunciones, esto ha hecho que tanto pacientes como dentistas empiezas a tener mucha más precaución en el cuidado personal, así como también, en las atenciones, es por ellos que el COP elabora un protocolo de atención (10) en tiempos COVID-19.

De la misma manera se encuentra la Teoría del Autocuidado por Dorothea Orem, la cual están basadas en la auto vigilancia de diversas situaciones de la vida en donde ponga en riesgo su salud o la de su entorno y así poder regularizar los distintos factores que afectan su beneficio (28)(29); esto se relaciona con la prevención que actualmente hoy se lleva por la enfermedad del COVID-19, las personas utilizan las barreras de protección para evitar el contagio; es ahí donde también el odontólogo cumple con el protocolo propuesto (10) utilizando las barreras de protección, para así generar el cuidado propio como el del paciente, dado que puede afectar su bienestar o el de su familiar al estar expuesto.

Dorothea, también tuvo otra teoría, y es denominada teoría del Déficit de autocuidado, esta describe y aclara los motivos que puedan provocar dicho déficit (30)(31); esta teoría está relacionada con lo que hoy en día sucede, debido que por causa de una deficiente bioseguridad se están observando los contagios masivos, las defunciones y los posibles rebrotes en distintos países; esto desfavorece a los odontólogos que a pesar de tener un protocolo establecido por su colegio y por MINSA, el posible rebrote podría ocasionar que vuelvan a suspender todas las actividades odontológicas por el riesgo directo de aerosoles y gotas que se genera en la mayoría de los tratamientos dentales.

El fundamento teórico de la segunda variable, se encontró en la teoría del Control de la calidad creada por el doctor Feigenbaum, de la cual se basa en crear un sistema donde reduzca cualquier error y haciendo los esfuerzos necesarios para conseguir los criterios planeados de tal manera conseguir la mayor satisfacción del paciente (32); dentro de las características de la calidad se encuentra la seguridad (33), la cual es, la que el odontólogo le brinda al paciente cumpliendo los protocolos de prevención, de esta manera a su percepción alcanzara sus expectativas y de esta manera lograr la mayor satisfacción posible respecto a la atención brindada, de esta manera se genera una buena calidad de prestación odontológica al cumplir todas las medidas preventivas para la bioseguridad del paciente.

La teoría de los 13 principios, fue creada por Jesús Viveros Pérez; la cual se basa en 13 reglas, que según el autor si todas las personas que brindan un servicio, las cumplen, llevarían a cabo su labor con mayor eficacia y calidad posible (34); hoy en día todas esas reglas que menciona en su teoría se aplica en el protocolo, que son medidas o reglas que se tomaran mucho más en cuenta, como por ejemplo las barreras de protección que se deben usar para prevenir el contagio de COVID-19; los odontólogos deben tomar en cuenta que aparte de la prevención, deben continuar ofreciendo un servicio de calidad, de esta manera el paciente sentirá mayor satisfacción respecto a la calidad de servicio prestado, lo cual entraría dentro de las expectativas planteadas al adquirir un servicio odontología en estos tiempos de pandemia.



Por otro lado se encuentra a Juran, que en su teoría La trilogía de Juran, se refiere a obtener la mayor calidad posible a base de tres pasos (35), de ahí en referencia al nombre de la teoría; esta trilogía se basa en los siguientes puntos: la planificación, el control y la mejora de la calidad; dentro de estos puntos hace mención a los pasos a continuar para como por ejemplo la creación de la infraestructura (36); actualmente la atención odontológico si bien se caracteriza por el servicio brindado también es evaluada por el ojo humano, es decir, la percepción del lugar que se tiene al momento de la atención odontológica, esto conlleva a que el paciente puede sugestionar la atención que se brindara según la infraestructura del consultorio odontológico, y en estos tiempos de pandemia, evaluar por las medidas que se han tomado ahora respecto a la caracterización del ambiente para la prevención del coronavirus.

Es así como el presente estudio tiene como marco conceptual los siguientes conceptos: las normas y medidas de bioseguridad que se han incrementado por el COVID-19 para la protección de riesgos físicos, biológicos y químicos; siendo así, el reforzamiento de las barreras de protección; entre estas están las barreras físicas; que debido a que en la práctica dental, el contagio se irradia directo con el odontólogo, sobre todo en ojos, nariz y boca, lo cual son zonas específicas para la transmisión de infecciones (37), el Equipo de Protección personal (EPP) que son todo objeto o artefacto que está dedicado a la protección del individuo de uno y diversos riesgos, entre ellos guantes, mascarillas, protector facial, batas descartables o mandilón, de esta manera elevar la seguridad y proteger la salud en su ámbito de trabajo de esta manera cubre la integridad física del trabajador (38).

De la misma forma se encuentra el riesgo biológico, que es la posibilidad de contraer una infección en el tiempo laboral, bien puede ser sanguíneo, aéreo, oral o de contactos (39); en las barreras biológicas se tiene a la eliminación de desechos y material contaminado que son todo aquel residuo que haya tenido contacto con agentes patógenos o alguna concentración de agentes contaminantes que puedan causar enfermedad a una persona (40); en otras palabras, las barreras biológicas están encargadas de ver el correcto manejo

del material contaminado, en el caso del odontólogo, todo residuo sólido que haya estado en contacto con fluidos, sangre o alguna sustancia que pueda generar infección.

Continuando con la inmunización del personal, se tiene al lavado de manos como una acción higiénica, debido a que las manos siempre están en contacto con diversos patógenos las cuales podemos llevar a distintas partes de nuestro rostro, como boca o los ojos, el lavado de manos es de suma magnitud en muchos aspectos, este debe ser minucioso y realizarlo de manera correcta (41). De la misma manera se tiene al enjuague bucal como parte de la barrera biológica que como concepto se tienen que estos son antisépticos, debido que cumplen la función de disminuir los microorganismos en la cavidad oral y así reducir cualquier riesgo de transmisión (42). De esta manera es que en esta pandemia se está recomendando el uso del enjuague antes de las atenciones dentales, para disminuir la carga viral al momento de la atención odontológica.

Las barreras químicas son las sustancias que son aplicadas para minimizar o erradicar bacterias, virus, hongos o parásitos que se encuentre en objetos y pacientes, para así proteger al personal de salud de las contaminaciones cruzadas (43); en el ámbito odontológico, una de las barreras de eliminar dichos patógenos es mediante esterilización y desinfección; el método de esterilización es toda eliminación de microbios, tal podría ser por calor húmedo (autoclave), calor seco (esterilizadores), y químicos; teniendo en cuenta los tiempos adecuados para la correcta esterilización del instrumental; la desinfección es el procedimiento que se usa para erradicar todo microorganismo patógeno en distintos niveles, esto dependerá del nivel de actividad microbiana (39).

De igual forma, existe una guía de prácticas de bioseguridad, realizada por el Consejo Federal de Odontología y soporte científico, donde se menciona que todo ambiente dental debe estar preparado para brindar atención en tiempos COVID-19; donde se debe contar con desinfección de calzado al momento de ingreso, contenedores adecuados de residuos, etc.(40). Es por ello que los cirujanos dentistas como profesionales de salud que son, se le deben asignar

capacitaciones en áreas en las que puedan brindar ayuda, para así maximizar el equipo de salud (8), siempre guardando todas las barreras de bioseguridad que ahora se necesitan para la atención. Todas estas medidas serán llevadas, bien como para casos sospechosos como confirmados, y siempre llevar una desinfección después de la atención, para evitar la contaminación cruzada; para limpiar y/o desinfectar las áreas y equipos que se emplearon en la atención, se debe llevar a cabo con sustancias desinfectantes, productos a base de amonio, fenol y alcohol (43).

Por lo cual, todas las medidas de bioseguridad deben ser eficientes y eficaces para poder evitar toda posible infección cruzada; el uso de mascarilla como barrera de protección, especialmente mascarillas FFP2, con válvula o la N95, que son las que tienen un filtro que puede evitar hasta el 95% de contagio, así como la efectividad de los enjuagues bucal, que se ha demostrado que puede llegar a cubrir hasta un 68,4% de reducción en carga bacteriana (44). De la misma manera que el odontólogo se protege así mismo, también debe existir el reforzamiento de toda pauta de bioseguridad para los auxiliares de odontólogos o personal que sea de ayuda en la práctica odontológica; es importante también tener un adecuado tiempo entre cada consulta para realizar una correcta desinfección del consultorio dental (eliminar desechos de procedimientos, residuos infectados, etc.) (43).

De igual manera los contactos entre paciente y paciente deben limitarse, para el cuidado del mismo y del personal dental; para esto el profesional debe instruir al paciente sobre las medidas y el protocolo que se está optando (45); es por ello que previo a la atención el paciente pasa por un triaje telefónico, en donde también se le debe indicar todas las medidas que debe tener al momento de llegar a consulta; ya en el consultorio, este debe estar ambientado bajo todo el protocolo que el COP (10) establece, como por ejemplo la distancia entre asientos en caso exista sala de espera; también se le debe indicar al paciente que en todo momento debe tener puesto su EPP hasta el momento de pasar al sillón dental, donde será el único momento en donde pueda retirarse la mascarilla.

De la misma manera, una de las medidas más primordiales y que debe realizarse tanto al ingresar como al finalizar la atención, es el lavado de manos, la cual es realizada por un aproximado de 60 segundos con agua y jabón antiséptico, procediendo al secado con papel toalla descartable; ya que este procedimiento básico puede frenar el contagio directo entre personas y objetos y en el caso que no se encuentre con jabón y agua a la mano, se puede utilizar productos a base de alcohol, lo cual es muy recomendable en caso que sea imposible acceder al lavado de manos (39). En algunas personas, el uso frecuente del jabón puede producir resequedad en las manos, lo cual es recomendado aplicar crema hidratantes una vez terminada la jornada laboral (41).

Los instrumentos y materiales odontológicos son fuentes que están expuestas al alojamiento microbiano, por lo cual también es recomendado el manejo adecuando en cuando a la bioseguridad (42). Existen ocasiones que el contagio se produce indirectamente como de manera directa, debido a que los mismos trabajadores están expuestos, por lo mismo de su actividad a adquirir accidentalmente el virus, es por ello que para evitar y/o reducir este contagio, es necesario cumplir con las medidas preventivas necesarias del mismo modo con la capacitación necesaria para el correcto uso y desecho del EPP (39). De la misma manera se debe tener en cuenta la limpieza del consultorio dental, sala de espera y otros ambientes que presente la clínica o consultorio odontológico.

Se debe contar con alcohol en gel en cada entrada del consultorio o ambiente, se debe desinfectar la unidad dental de manera completa, esto incluye brazos de la silla y escupidera, esta limpieza debe realizarse posterior a cada atención, es decir cada que se termine de atender a un paciente, de esta manera la manera de limpieza y desinfección del ambiente y muebles deben ser constantes y programados, de manera que garantice la disminución de contagio o transmisión del virus, todo proceso de limpieza debe aventajar siempre a los de desinfección para que así faciliten la acción germinicida (47).

También se debe tener en cuenta la desinfección del piso clínico, este se recomienda limpiarse entre 2 a 3 veces al día, la cual se puede realizar con hipoclorito o alcohol al 60 – 70% (46); de igual forma como ya se viene mencionando, los desechos clínicos deben eliminarse según las normas de bioseguridad. También se debe asegurar que se cuente con alcohol en gel al ingresar al consultorio; en el área de espera deberá retirar todo objeto o artículo de entretenimiento (revistas, juguetes, etc.) para evitar su contaminación; en el caso que se cuente con alguna maquina dispensadora de alimento, es recomendable utilizar todo descartable y/o alimentos empaquetados individualmente(47).

Si bien el paciente que acude a consulta previo triaje telefónico, también se debe tener en cuenta los pacientes a los cuales se le considera asintomáticos (48), al momento de la consulta, algunos estudios consideran ciertas patologías bucales que pueden generar un impacto negativo y esto traer consecuencias como xerostomía u otras complicaciones. Es por ello, que el personal odontológico tiene el mayor riesgo de adquirir COVID-19 por la proximidad a sus pacientes, por lo cual los cirujanos dentistas deben conocer las modificaciones necesarias en su práctica para poder prevenir la transmisión del virus(49). Por lo tanto, los cirujanos deben cumplir con todas las barreras de protección que se han reforzado ahora en la práctica odontológica.

Dentro de toda la protección que el odontólogo lleva, tanto como para el paciente, utilizando las barreras físicas (EPP) y las barreras biológicas (inmunización, eliminación de residuos), se encuentran las barreras químicas, que será todo procedimiento de desinfección y esterilización; lo cual es el proceso por el cual se procederá a destruir toda forma de vida microbiana, así como hongos y virus, existiendo dos métodos comúnmente usados, los cuales son: calor húmedo, que consiste la esterilización bajo vapor a altas temperaturas, la cual es usada a 121° C por 20 min; y Calor seco, es el comúnmente usado por la mayoría de odontólogos, el cual se realiza a 180° por 30 minutos o 160° por 1 hora. Ambos métodos son realizados posteriormente del lavado del instrumental (50).

### III. METODOLOGÍA

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

La investigación es de enfoque cuantitativa, porque fue basada a través de la estadística, para obtener la realidad objetiva (52), es de tipo básica (53) de igual forma la investigación fue de tipo correlacional causal, esto significa que las variables se relacionaron según causa–efecto; el diseño es no experimental, transversal, descriptiva (54). Fue cuantitativa porque se recogeran los datos de las variables para corroborar la hipótesis y se procedió a analizar en uso de la estadística como fue encontrada en dicho momento específico, luego se relacionaron las variables entre sí. Lo cual se representa:

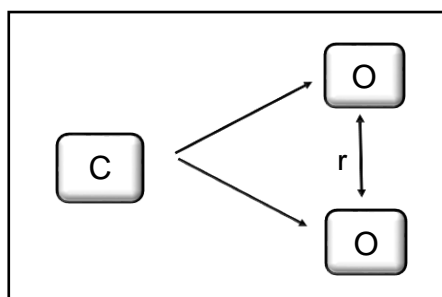


Figura 1 Diseño de la investigación.

Donde C es el Censo conformada por pacientes que acuden a consultorios odontológicos privados del centro de Chiclayo; O, viene a ser la observación realizada a ambas variables; X, es la variable objeto de medición es decir la bioseguridad, Y es la variable que se va a evaluar calidad de las prestaciones odontológicas, y r, es el coeficiente de correlación.

#### 3.2. Variables y operacionalización.

Se tuvo como variable independiente a la Bioseguridad implementada en COVID-19, que tuvo como definición conceptual al conjunto de normas y medidas para proteger la salud del personal, frente a riesgos biológicos, químicos y físicos a las que está expuesto en el desempeño de sus funciones, también a los pacientes y al medio ambiente (52). En cuanto a la Variable dependiente se tuvo a la calidad de prestación odontológica, esta variable se conceptualiza como: un conjunto de cualidades relacionadas entre sí que todos los bienes y servicios poseen en mayor o menor medida. Constituye un modo de ser del servicio; en consecuencia, es subjetivo y distinto según el punto de vista de quien la ofrece y de quien la consume, sin embargo, en la

literatura especializada hay numerosas definiciones. Todas ellas se han formulado en función tanto de las características del servicio como la satisfacción de las necesidades (53) .

Dentro de las dimensiones a desarrollar, en la variable independiente se encontraron: las barreras físicas, las barreras químicas, y barreras biológicas. En cuanto a la variable dependiente, contó con dos dimensiones las cuales son: características, y a la. Matriz de operacionalización de variables (Ver anexo 6).

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

La población (54) estuvo representada por las personas que acudieron a consulta odontológica en los consultorios privados del distrito de Chiclayo que cumplan con los criterios de Inclusión, los cuales fueron: Consultorios Odontológicos del distrito de Chiclayo, consultorios con odontólogos habilitados, pacientes que acepten responder la encuesta. La investigación también cuenta con sus criterios de exclusión, los cuales fueron: Pacientes menores de edad, pacientes que se rehúsen a participar del cuestionario, Odontólogos que se nieguen a colaborar con la investigación. Para este estudio no se utilizó muestra, debido a que se elaboró mediante Censo, el cual estuvo conformado por 57 pacientes, tomando en cuenta a 10 consultorios odontológicos, precisando una atención de 5 a 6 pacientes al día.

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

La recolección de datos se desarrolló a partir de un cuestionario para ambas variables, mediante la técnica de encuesta, la cual se aplicó a los pacientes que acudieron a realizarse tratamientos odontológicos; se elaboró en la plataforma Google Forms, que luego será enviada virtualmente vía telefónica, se basó en la escala de Likert, siendo evaluado del 1 al 5, tomando las siguientes valoraciones: 1 = insatisfecho, 2 = poco satisfecho, 3 = neutral, 4 = satisfecho y 5 = satisfecho; de esta manera se midió el grado de satisfacción del paciente. Respecto a la validez y confiabilidad (55), esta encuesta estuvo validada a través de tres expertos en la materia y la misma fue calculada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach una vez que se aplicó.

Ver Anexo 9.

**Tabla 1** Validación de expertos variable 1 Bioseguridad implementada por COVID-19

N°	Experto		Validación	Índice
1	Dra. Marina Caján Villanueva	Metodóloga	18/18	1.0
2	Mg. CD. Eilleen Sheyla Cachay Chonlón	Odontóloga	18/18	1.0
3	Mg. CD. Thalía Tatiana Astochado Granados	Odontóloga	18/18	1.0
			Total	<b>1.0</b>

Nota: Elaboración propia del investigador.

**Tabla 2** Validación de expertos variable 2 Calidad de prestación odontológica

N°	Experto		Validación	Índice
1	Dra. Marina Caján Villanueva	Metodóloga	18/18	1.0
2	Mg. CD. Eilleen Sheyla Cachay Chonlón	Odontóloga	18/18	1.0
3	Mg. CD. Thalía Tatiana Astochado Granados	Odontóloga	18/18	1.0
			Total	<b>1.0</b>

Nota: Elaboración propia del investigador.

### 3.5. Procedimientos

La investigación tuvo el siguiente procedimiento: (i) identificar la realidad problemática que se decidió estudiar; (ii) a partir del problema de definen la variables, en base a las líneas de investigación de las escuela de Post grado; (iii) se fundamentan las variables con su respectivas teorías; (iv) se agregó el marco teórico de las variables (v) se determinó la metodología a implementar; (vi) se diseñó la técnicas e instrumento de la recolección de datos; (vii) se solicitó la autorización a los funcionarios de la institución para las gestiones pertinentes; (viii) se tabularon los datos en SPSS; (ix) se procesaron los datos para ser representados en tablas y figuras que serán interpretadas; y (x) se presentó el resultado de la investigación en el texto de tesis final.

### 3.6. Método de análisis de datos.

Para el procesamiento de los datos, se utilizó el método descriptivo, ya que se logró identificar y describir las características del problema, describiendo las tendencias de una población y como se encuentran en la realidad, sin intervención del investigador, ni alteración y/o manipulación de los datos obtenidos; se hizo uso del software estadístico Excel 2019 y del SPSS versión 25 para el análisis de los resultados obtenidos del cuestionario estructurado, luego se realizó la prueba de normalidad (Komogorov – Smirnow), donde la significancia bilateral de la variable 1 arroja un resultado de 0,200, donde el



valor de  $P > 0,05$ , esto nos indicó que no rechazamos la normalidad de la variable 1; sin embargo en la significancia bilateral de la variable 2, arrojó un resultado de 0,000, donde el valor de  $P < 0,05$ , esto nos indicó que rechazamos la normalidad de la variable 2; por lo cual, se estableció el uso del coeficiente de correlación de Spearman para determinar la evidencia de la correlación entre las variable 1 y variable 2, así mismo de los resultados obtenidos, su representación fue mediante tablas debidamente analizadas e interpretadas.

### **3.7. Aspectos éticos.**

A nivel mundial, la ética reviste importancia en la realización de la investigación, algunos se aproximan a la coacción de la ciencia con algunas técnicas (56), otros por la parecida forma de hacer ciencia (57), y los últimos están basados en ciertos paradigmas (58), así mismo, un argumento poderoso es la aceptación social del conocimiento producido (59) de acuerdo a los criterios de las revistas especializadas. Pero, otra corriente, se basa en la correspondencia de principios, valores y los propios conocimientos generados, a los que se añade la subjetividad del investigador (60).

En el Perú, la investigación científica ha causado que las instituciones creen sus Comités de Ética, para resguardar la dignidad y los derechos a la reserva de la identidad que la persona tiene y la cual apoya la investigación (61). Para esta investigación, se eligió a los aspectos éticos, fundamentados en los principios éticos, según Belmont (62), los cuales son: (i) El respeto hacia las personas, protegiendo su dignidad como tal, y si por alguna razón existiera alguna diferencia de capacidades, otorgarles el privilegio de ser especiales; (ii) Así mismo, darle la condición de independientes, para que su juicio crítico sea la base de su propia decisión, aun cuando sea contraria a la de los demás; (iii) La beneficencia, a medida que garantice su protección integral, como acto primordial, antes que la satisfacción de la tercera persona en búsqueda de información; y por último (iv) la justicia, que debido al parecido de ecuanimidad o equilibrio, cada persona debe ser tratada con igualdad y sin discriminación de ningún tipo o rasgo social, económico o étnico. Por lo tanto, la información es tratada con total anonimato, en el compromiso voluntario del investigador en proteger su identidad y mantener la confiabilidad de la persona.

#### IV. RESULTADOS

4.1 Resultados sobre el objetivo general: Identificar la relación entre la Bioseguridad implementada por COVID-19 con la calidad de prestación odontológica en consultorios privados de Chiclayo.

**Tabla 3** Correlación de la variable 1 y variable 2

	Variables	Correlación	Bioseguridad implementada por COVID-19	Calidad de prestación odontológica
Rho de Spearman	Bioseguridad implementada por COVID-19	Coefficiente de correlación	1,000	0,627
		Sig. (bilateral)	-	0,000
		N	57	57
	Calidad de prestación odontológica	Coefficiente de correlación	0,627	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	-
		N	57	57

Nota: Elaborado por el investigador, tomado del SPSS.

Contrastación de la hipótesis:

$H_1$  = La Bioseguridad implementada por COVID-19 si se relaciona con la calidad de prestación odontológica en los consultorios privados de Chiclayo

$H_0$  = La Bioseguridad implementada por COVID-19 no se relaciona con la calidad de prestación odontológica en los consultorios privados de Chiclayo

Dado que,  $P < 0,05$ , se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe correlación entre la variable Bioseguridad implementada por COVID-19 y la calidad de prestaciones odontológicas. Por lo tanto, la variable 1 se relaciona con la variable 2. Además, el resultado de la correlación de Spearman es de 0,627, donde se afirma que existe una correlación positiva moderada.

a) Resultados sobre la clasificación de la variable 1 Bioseguridad implementada por COVID-19.

**Tabla 4** Clasificación de la variable 1: Bioseguridad implementada por COVID-19.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	1	1,8	1,8	1,8
Nivel medio	17	29,8	29,8	31,6
Nivel alto	39	68,4	68,4	100,0
Total	57	100,00	100,00	

Nota: Elaboración propia, tomado del SPSS.

Interpretación: En la Tabla 4, se muestra que del estudio de 57 pacientes sobre la Bioseguridad implementada por COVID-19 y la calidad de prestaciones odontológicas; en la variable 1 los resultados se clasificaron en tres niveles: (i) nivel bajo, con 01 paciente que equivalen al 1,8%; (ii) nivel medio, con 17 pacientes que equivalen al 29,8 %; y (iii) nivel alto, con 39 pacientes que equivalen al 68,4 %.

- b) Resultados sobre la clasificación de la variable 2: Calidad de prestación odontológica.

**Tabla 5** Clasificación de la variable 2 Calidad de prestación odontológica.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	-	-	-	-
Nivel medio	6	10,5	10,5	10,5
Nivel alto	51	89,5	89,5	100,0
Total	57	100,00	100,00	

Nota: Elaboración propia, tomado del SPSS.

En la tabla 5, se muestra que del estudio de 57 pacientes sobre la Bioseguridad implementada por COVID-19 y la calidad de prestaciones odontológicas; en la variable 2 los resultados se clasificaron en tres niveles: (i) nivel bajo, el cual no obtuvo significancia; (ii) nivel medio, con 6 pacientes que equivalen al 10,5 %; y (iii) nivel alto, con 51 pacientes que equivalen al 89,5 %.

- c) Sobre el cruce de las dos variables bioseguridad implementada por COVID-19 y calidad de prestación odontológica.

**Tabla 6** Cruce de Variable 1 con Variable 2

Niveles		Bioseguridad implementada por COVID-19						Total	
		Bajo		Medio		Alto		Cant	%
		Cant	%	Cant	%	Cant	%		
Calidad de Prestación odontológica	Bajo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Medio	1,00	100,0	2,00	11,80	3,00	7,70	6,00	10,50
	Alto	0,00	0,00	15,00	88,20	36,00	92,30	51,00	89,50
Total		1,0	100,00	17,00	100,00	39,00	100,00	57,00	100,00

Nota: Elaboración propia, tomado del SPSS.

En la tabla 6, respecto al cruce de las variables Bioseguridad implementada por COVID-19 y calidad de la prestación odontológica, se aprecia que el porcentaje más alto con 92,30% de los pacientes encuestados califica a la bioseguridad implementada por COVID-19 como alto, del mismo modo que a la variable 2, calidad de prestación odontológica sea calificada como alto.

4.2 Resultados sobre el objetivo específico 01: Identificar la relación entre las Barreras Físicas implementadas por COVID-19 con la calidad de prestación odontológica entre consultorios privados de Chiclayo.

**Tabla 7** Identificación de la dimensión 1 Barreras Físicas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	2	3,5	3,5	3,5
Nivel medio	23	40,4	40,4	43,9
Nivel alto	32	56,1	56,1	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia, tomado del SPSS.

En la tabla 7, se ha identificado que, de los 57 pacientes encuestados en consultorios odontológicos privados de Chiclayo, el 56,1 % tienen nivel alto en implementación de barreras físicas, el 40,4 % nivel medio y nivel bajo el 3,5%. Por lo tanto, se considera que los cirujanos dentistas tienen una adecuada implementación de las barreras físicas.

**Tabla 8** Correlaciones entre la dimensión 1 Barreras físicas y variable 2

	Variables	Correlación	Barreras Físicas	Calidad de prestación odontológica
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	0,522
	Barreras Físicas	Sig. (bilateral)	-	0,000
		N	57	57
	Calidad de prestación odontológica	Coefficiente de correlación	0,522	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	-
		N	57	57

Nota: Elaborado por el investigador, tomado del SPSS.

Contrastación de la hipótesis:

$H_1$  = Las Barreras Físicas si se relacionan con la Calidad de prestación odontológica en los consultorios privados de Chiclayo

$H_0$  = Las Barreras Físicas no se relacionan con la Calidad de prestación odontológica en los consultorios privados de Chiclayo

Interpretación: Dado que,  $P < 0,05$  (significancia bilateral = 0,000), por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe correlación entre la dimensión Barreras físicas y la Calidad de prestaciones odontológicas. Por lo tanto, la dimensión Barreras físicas se relaciona con la variable Calidad de prestaciones odontológicas. Además, el resultado de la correlación de Spearman es de 0,522 y de acuerdo a su baremo de estimación, se afirma que existe una correlación positiva moderada.

4.3 Resultados sobre el objetivo específico 02: Establecer la relación entre las Barreras Biológicas implementadas por COVID-19 con la calidad de prestación odontológica entre consultorios privados de Chiclayo.

**Tabla 9** Establecimiento de la dimensión 2 Barreras Biológicas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	6	10,5	10,5	10,5
Nivel medio	23	40,4	40,4	50,9
Nivel alto	28	49,1	49,1	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia, tomado del SPSS.

Interpretación: En la tabla 9, se ha identificado que, que el 49,1 % tienen nivel alto en establecimiento de barreras biológicas, el 40,4 % nivel medio y nivel bajo el 10,5%. Por lo tanto, se considera que los cirujanos dentistas tienen un adecuado establecimiento de las barreras biológicas.

**Tabla 10** Correlaciones entre la dimensión 2 Barreras Biológicas y variable 2

	Variables	Correlación	Barreras biológicas	Calidad de prestación odontológica
Rho de Spearman	Barreras Biológicas	Coeficiente de correlación	1,000	0,636
		Sig. (bilateral)	-	0,000
		N	57	57
	Calidad de prestación odontológica	Coeficiente de correlación	0,636	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	-
		N	57	57

Nota: Elaborado por el investigador, tomado del SPSS.

**Contrastación de la hipótesis:**

$H_1$  = Las Barreras Biológicas si se relacionan con la Calidad de prestación odontológica en los consultorios privados de Chiclayo.

$H_0$  = Las Barreras Biológicas no se relacionan con la Calidad de prestación odontológica en los consultorios privados de Chiclayo.

Interpretación: Dado que,  $P < 0,05$  (significancia bilateral = 0,000), por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe correlación entre la dimensión Barreras biológicas y la Calidad de prestaciones odontológicas. Por lo tanto, la dimensión Barreras biológicas se relaciona con la variable Calidad de prestaciones odontológicas. Además, el resultado de la correlación de Spearman es de 0,636 y de acuerdo a su baremo de estimación, se afirma que existe una correlación positiva moderada.

4.4 Resultados sobre el objetivo específico 03: Determinar la relación entre las Barreras Químicas implementadas por COVID-19 con la calidad de prestación odontológica entre consultorios privados de Chiclayo.

**Tabla 11** Determinación de la dimensión 3 Barreras Químicas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	0	0	0	0
Nivel medio	13	22,8	22,8	22,8
Nivel alto	44	77,2	77,2	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia, tomado del SPSS.

Interpretación: En la tabla 11, se ha identificado que, que el 77,2 % tienen nivel alto en determinación de barreras químicas y el 22,8 % nivel medio. Por lo tanto, se considera que los cirujanos dentistas tienen una adecuada determinación de las barreras químicas.

**Tabla 12** Correlación entre dimensión 3 barreras químicas y variable 2

Variables	Correlación	Barreras Químicas	Calidad de prestación odontológica
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,570
	Sig. (bilateral)	-	0,000
	N	57	57
Calidad de prestación odontológica	Coeficiente de correlación	0,570	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	-
	N	57	57

Nota: Elaborado por el investigador, tomado del SPSS.

Contrastación de la hipótesis:

$H_1$  = Las Barreras Químicas si se relacionan con la Calidad de prestación odontológica en los consultorios privados de Chiclayo.

$H_0$  = Las Barreras Químicas no se relacionan con la Calidad de prestación odontológica en los consultorios privados de Chiclayo.

Interpretación: Dado que,  $P < 0,05$  (significancia bilateral = 0,000), por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe correlación entre la dimensión Barreras químicas y la Calidad de prestaciones odontológicas. Por lo tanto, la dimensión Barreras químicas se relaciona con la variable Calidad de prestaciones odontológicas. Además, el resultado de la correlación de Spearman es de 0,570 y de acuerdo a su baremo de estimación, se afirma que existe una correlación positiva moderada.

## V. DISCUSIÓN

Debido al inicio de una epidemia mundial a causa de coronavirus o conocido como COVID-19, la OMS (3) declaro medidas preventivas para evitar el contagio, por ser una enfermedad que era transmitida a través de aerosoles y gotas; de la misma manera, el COP (10) empieza a elaborar nuevos protocolos de atención, para que el odontólogo regrese a su práctica diaria, pero ahora teniendo en cuenta las nuevas medidas de protección que se estaban fortificando adicionalmente a las que ya se tenían en cuenta, debido a que cada vez aumentaban los casos (4). Dado que, en la presente investigación se estableció como objetivo general: identificar la relación entre Bioseguridad implementada por COVID-19 y la calidad de prestación odontológica en consultorios privados de Chiclayo; así como los siguientes objetivos específicos: (i) Identificar la relación entre las Barreras Físicas implementadas por COVID-19 con la calidad de prestación odontológica en los consultorios privados de Chiclayo, (ii) Establecer las barreras biológicas implementadas por COVID-19 con la calidad de prestación odontológica en los consultorios privados de Chiclayo y por ultimo (iii) Determinar la relación entre las barreras químicas implementadas por COVID-19 con la calidad de prestación odontológica en los consultorios privados de Chiclayo.

Para ello, la población fue obtenida a través del método por censo, a la cual se empleó la técnica de la encuesta apoyada por el cuestionario como instrumento de recolección de datos aplicada a un total de 57 pacientes que asistieron a consulta odontológica en consultorios privados de Chiclayo, a través del programa Google Forms se hizo la recolección de datos, y los pacientes fueron seleccionados teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, la misma que fue validada por tres jueces expertos en la materia, cuyos criterios definieron un puntaje de 1.0; y además, fue sometido al cálculo del coeficiente del Alfa de Cronbach obteniéndose 0,886 para la variables Bioseguridad implementada por COVID-19 y 0,852 para la variables Calidad de prestación odontológica, que según su escala obtuvo un calificativo de que guarda una relación muy alta, para esto, dichos datos se obtuvieron a través del programa SPSS y calculado a través del software Excel 2019.

**Discusión acerca del primer objetivo específico: Identificar la relación entre las Barreras Físicas implementadas por COVID-19 con la calidad de prestación odontológica en los consultorios privados de Chiclayo.**

De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a la dimensión barreras físicas se obtiene que: (i) la dimensión barreras físicas, presentó una correlación positiva moderada con respecto a la variable calidad de prestación odontológica en consultorios privados de Chiclayo, (ii) el  $Rho = 0,522$  con su significancia bilateral de 0,000 siendo  $P$  menor a 0,05, significando que si existe relación entre la dimensión barreras físicas y la variable calidad de prestación odontológica; (iii) con respecto a la clasificación de la dimensión, se obtuvo como resultados que, de los 57 pacientes encuestados, el nivel alto estuvo conformado por el 56,1%, el 40,4% represento al nivel medio y el 3,5% al nivel bajo; por lo tanto, se considera que la implementación de las barreras físicas por los cirujanos dentistas es adecuada.

De la misma manera, Madrid (25) en su estudio obtuvo que el 96,91% de cirujanos dentistas, cumplen con las barreras de seguridad, debido que es considerado fundamental para evitar el contagio de enfermedades infecciosas entre paciente y odontólogo, llegando a la conclusión que las medidas de bioseguridad tienen relación en la aplicación de su campo de acción. A su vez, Castañeda (19), obtuvo como resultados en su investigación que el 72,7% calificó como buena la calidad brindada en relación a la atención odontológica, siendo así que llegó a la conclusión de que la calidad de atención se relaciona con la seguridad brindada al paciente.

Así mismo, en la teoría de Motivación a la protección (27), sostiene la manifestación de la persona a raíz de alguna preocupación, siendo así que ante el COVID-19, se empieza a tomar precaución utilizando las barreras de protección, para evitar la propagación o el contagio del virus entre odontólogo-paciente; de la misma manera en la teoría del Control de calidad (32), la cual hace referencia a la elaboración de un sistema donde se reduzca en lo posible todo margen de error para así lograr la mayor satisfacción del paciente, en



este caso hace referencia a la creación de los nuevos protocolos de atención para la protección contra COVID-19.

**Discusión acerca del segundo objetivo específico: Establecer las barreras biológicas implementadas por COVID-19 con la calidad de prestación odontológica en los consultorios privados de Chiclayo.**

Respecto a los resultados obtenidos a la dimensión barreras biológicas se determina que: (i) la dimensión barreras biológicas, presenta correlación positiva moderada con respecto a la variable calidad de prestación odontológica en consultorios privados de Chiclayo, (ii) el  $Rho = 0,636$  con su significancia bilateral de 0,000, siendo  $P$  menor a 0,05; (iii) con respecto a la clasificación de la dimensión se obtuvo como resultados que, de los 57 pacientes encuestados, percibieron que el 49,1 % tienen un alto nivel en aplicación de barreras biológicas, el nivel medio estuvo conformado por el 40,4% y un bajo nivel por el 10,5%; por lo tanto, se considera que las barreras biológicas guardan relación con la calidad de prestación odontológica, así como también se afirma que existe una correlación positiva moderada según la escala de Spearman.

No obstante, Barreto (20), en su estudio en donde determinó la satisfacción obtenida a través de la seguridad, obteniendo así un 64,9% de una buena satisfacción respecto a la seguridad brindada a los pacientes que fueron atendidos en el Hospital Jerusalén de la Esperanza; de esta manera llega a la conclusión que existe una satisfacción de atención en el hospital donde fue aplicado el estudio debido a la dimensión seguridad; esto nos dice que la seguridad que el paciente siente en la atención, la cual está relacionada a la percepción que el obtiene post atención, siendo así, que las barreras biológicas sean parte de la seguridad que se le brinda al paciente; sin embargo en la investigación de Cárdenas (26), en su estudio sobre el nivel de satisfacción de usuarios, obtuvo como resultado, que el 37% de los usuarios que encuestó, calificaron como mala, el 34% como regular y el 28% como buena; llegando a la conclusión que no cumplieron con los estándares de calidad que el paciente busca.

Por consiguiente, en la teoría del Déficit de autocuidado de Dorothea (30)(31) hace referencia a una baja seguridad y los motivos que provoca dicho descuido; es decir, la posibilidad de contraer alguna infección en el momento laboral. También guarda relación con la teoría de los 13 principios, creada por Jesús Viveros (34), esta teoría hace mención al cumplimiento de reglas en donde a causa de la aplicación de estas reglas se brinda una mejor calidad y eficacia de servicio, es decir, el odontólogo debe cumplir con las barreras que el MINSA (9) y el COP (10) propusieron, de esta manera se brindará una mejor bioseguridad para el paciente sin descuidar la protección que el mismo odontólogo se otorgará y así este podrá tener una mayor satisfacción en cuanto a la calidad de servicio de la atención odontológica.

**Discusión acerca del tercer objetivo específico: Determinar la relación entre las barreras químicas implementadas por COVID-19 con la calidad de prestación odontológica en los consultorios privados de Chiclayo.**

En merito a los resultados que se obtuvieron con respecto a la dimensión barreras químicas se indica que: (i) esta dimensión presenta una correlación positiva moderada con respecto a la variables calidad de prestación odontológica en consultorios privados de Chiclayo, (ii) el  $Rho = 0,570$  con su significancia estadística bilateral de 0,000 siendo P menor a 0,05, (iii) con respecto a la clasificación de la dimensión, se obtuvo como resultados que, de 57 pacientes encuestados, el 77,2% representan al nivel alto y el 22,8% el nivel medio; por lo tanto, se considera que las barreras químicas guardan relación con la calidad de prestación odontológica, así como también se afirma que existe una correlación positiva moderada según la escala de Spearman.

A su vez, citando a Diaz y Castellanos, nos dicen en su artículo la atención de calidad que el odontólogo muestra en relación a la seguridad del paciente, llegando a la conclusión de que a causa de la falta de una vacuna se debe incrementar el control de infección en la consulta (18). De la misma manera, Wu. Et al (17), en la cual, en su artículo publicado mencionan al alto riesgo de contagio que existe en el ambiente, al utilizar los instrumentos debido a la exposición de gotas y aerosoles, es por ellos que recalcan el uso de medidas

y poner en prácticas todas estas nuevas acciones, para así disminuir los riesgos de contagio; de esta manera el paciente pueda sentir mejor satisfacción y seguridad cuando este dentro de la atención.

También se encuentra a Morales, que en su estudio hace hincapié a los fluidos que el odontólogo adquiere durante las atenciones, siendo así el riesgo de contagio que existe por infección de COVID-19, es por ello que hace mención a todas las medidas de prevención(15) ; sin embargo, Ren et al (16), en su artículo describe que los odontólogos se encuentran mal preparados, debido a que no se ajustan a las nuevas medidas de protección que se establecen hoy en día para evitar los contagios. Esto guarda relación con la teoría de Deficit de autocuidado; debido a que los odontólogos al no acatar las nuevas medidas de prevención, ponen en riesgo su vida como la del paciente, exponiéndose a continuar con el contagio masivo que se viene pasando. Esto iría en contra de la teoría de los 13 principios (34), debido a que esta teoría nos menciona las reglas que se deben llevar a cabo para poder brindar una mejor calidad de atención, la cual al no cumplir con estos protocolos que se han formado para la prevención contra COVID-19, no podrían llegar a prestar un servicio con eficacia y calidad.

**Discusión acerca del objetivo general: Identificar la relación entre la bioseguridad implementada por COVID-19 con la calidad de prestación odontológica en consultorios privados de Chiclayo.**

Al realizar el análisis de la variable independiente: Bioseguridad implementada por COVID-19 con la variable dependiente: Calidad de prestación odontológica, se observa que el mayor porcentaje lo refleja el nivel alto con un 68,4%, de manera que la Bioseguridad que se emplea por COVID-19 es mayoritariamente adecuada. Continuando con el análisis de la correlación se aprecia que si existe relación entre las dos variables; de acuerdo al resultado que es corroborado con la prueba estadística de Spearman, donde arrojo un resultado con valor de P menor a 0,05 (significancia bilateral = 0,000). Por lo que, se afirma que la variable 1 Bioseguridad implementada por COVID-19,

Si se relaciona con la variable 2 Calidad de prestación odontológica en consultorios privados de Chiclayo.

Este resultado es similar con los de Delgado (21), el cual en su estudio obtiene resultados que la mayoría de pacientes con un 47,9% califica como buena la atención en relación a la calidad de atención que brindaron los consultorios; sin embargo Condor LE (23), en su estudio, obtiene que el 23% quedo insatisfecho con el servicio de atención, mientras que el 27% si quedaron satisfechos respecto a la atención en cuanto al grado de satisfacción que brindaron, y por último el 48% quedó poco satisfecho en cuanto a la satisfacción, llegando a la conclusión que la atención brindada no alcanzaba la expectativa que los pacientes esperaban.

En el estudio de Chuqui (23), el mide la calidad de atención respecto a la satisfacción en el ámbito de seguridad, es donde obtiene un resultado de 80,4%; llegando a la conclusión que la calidad que el paciente percibe también está influenciada por la seguridad que se le brinda al paciente. De la misma Parodi (13), el cual menciona en su estudio, que los pacientes tuvieron expectativas altas, sin embargo, en la dimensión que mostraron mayor expectativa fue la de seguridad; caso contrario mostró el estudio de Murillo Almache et al (14), dado que en su estudio refleja que el 10% de pacientes se sintió de manera especial en cuanto al interés brindado, y el 91% .

Así mismo, se encuentra la teoría del Autocuidado pro Dorothea Orem (27)(28), la cual hace mención las diversas situaciones que se ponen en riesgo la salud, haciendo de esta manera la autovigilancia que uno realiza reflejando, así como es que hoy en día, a causa del COVID-19, las atenciones que se brindan actualmente, tienden a tener un aumento en la parte de seguridad que el mismo odontólogo tiene con el mismo y hacia sus pacientes, para evitar la transmisión del virus. También está la teoría de la Trilogía de Juran (35), donde hace mención a la cumplir tres esenciales pasos, los cuales son: control, mejor y calidad; de esta manera aplicándose, haciendo el control de la enfermedad a través de la mejores en las barreras de protección para así brindar una mejor calidad de prestación

## VI. CONCLUSIONES

Conclusión general.

En la identificación a la relación entre la variable 1: Bioseguridad implementada por COVID-19 con la variable 2: calidad de prestación odontológica en consultorios privados de Chiclayo, si existe relación; debido a que P (significancia bilateral) es igual a 0,000. De un total de 57 pacientes encuestados el 68,4% presentaron un alto nivel de bioseguridad y por lo cual presentan una alta calidad de prestación odontológica.

Conclusión específica 1.

En la identificación de la relación entre la dimensión 1: barreras físicas con la variable 2: calidad de prestación odontológica en consultorios privados de Chiclayo, si existe relación. Debido a que P (significancia bilateral) es igual a 0,000. De un total de 57 pacientes, el 56,1% presentan un nivel alto, el 40,4% nivel medio y el 3,5% representa un nivel bajo, concluyendo que las barreras físicas que optan en los consultorios privados de Chiclayo son adecuadas.

Conclusión específica 2.

En el establecimiento de la relación de la dimensión 2: barreras biológicas con la variable 2: calidad de prestación odontológica en consultorios privados de Chiclayo, si existe relación. Debido a que P (significancia bilateral) es igual a 0,000. Por consiguiente, de un total de 57 pacientes encuestados, el 49,1% presentan un nivel alto, el 40,4% presenta un nivel medio y un 10,5% se encuentra en el nivel bajo, concluyendo así que las barreras biológicas que establecen en los consultorios privados de Chiclayo son las adecuadas.

Conclusión específica 3

En la determinación de la relación de la dimensión 3: barreras químicas con la variable 2: calidad de prestación odontológica en consultorios privados de Chiclayo, si hay relación. Debido a que P (significancia bilateral) es igual a 0,000. Lo cual, de un total de 57 pacientes encuestados, el 77,2% presentan nivel alto y el 22,8% el nivel medio, concluyendo que las barreras químicas que ofrecen los consultorios privados de Chiclayo son las adecuadas.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### Recomendación general

Se recomienda a los cirujanos dentistas que sigan cumpliendo las medidas de bioseguridad que fueron implementadas a causa del COVID-19, debido a que la mayoría de pacientes creen necesario para una buena calidad de prestación odontológica y así evitar una exposición a contagio del virus.

### Recomendación específica 1

Se recomienda a los cirujanos dentistas que sigan haciendo uso de las barreras físicas tanto para ellos como para los pacientes, siendo esta una manera de evitar el contagio, ya que, en los resultados indican que el 56,1% califican como un nivel alto en calidad de prestación odontológica, el uso de barreras físicas; por lo tanto, es recomendable que las barreras estén implementadas por todo el personal que labore en el consultorio y se mantengan antes y después de la atención.

### Recomendación específica 2

Se recomienda a los cirujanos dentistas continuar con la desinfección y lavado de manos previa atención, de igual manera tener los contenedores adecuados para la eliminación de residuos, así como la eliminación adecuada de ellos, para evitar alguna infección cruzada; de igual manera, hacer una limpieza posterior a la atención, dando un tiempo adecuado para realizar una adecuada desinfección de superficies.

### Recomendación específica 3

Se recomienda a los cirujanos dentistas tener en cuenta el protocolo contra COVID-19, de igual manera adecuar la sala de espera y el resto de ambientes a la distancia establecida, de igual manera tener una desinfección de toda superficie previa y post atención, sin olvidar cumplir con los tiempos adecuados de esterilización de instrumental. Dado a que, en el estudio se estableció que el mayor porcentaje consideran estas medidas como parte de la calidad de atención.

## VIII. PROPUESTA

Título: Medidas preventivas post atención odontológica contra COVID-19

Presentación:

La presente propuesta ha sido elaborada teniendo en cuenta los resultados que se obtuvieron en esta investigación, dentro del marco de bioseguridad, junto a las medidas preventivas que se consideran para una atención odontológica en tiempos de COVID-19.

Conceptualización de propuesta

Se define como medida preventiva a precauciones universales, las cuales son cruciales para minimizar la propagación del virus o alguna enfermedad asociada; las cuales son necesarias para la atención de pacientes en el ámbito odontológico; donde los cirujanos dentistas deben optar por tratamientos selectivos tomando las medidas estrictas de bioseguridad (63), para la previa atención, las mismas que deben aplicarse al término de la atención odontológica.

Objetivo general

Capacitar a los cirujanos dentistas sobre el riesgo de contagio de COVID-19 en la práctica dental.

Objetivo específico

(i) Capacitar a los cirujanos dentistas de Chiclayo sobre protocolo de bioseguridad antes de la atención odontológica (ii) Capacitar a los cirujanos dentistas de Chiclayo sobre protocolo de bioseguridad post atención odontológica (iii) Capacitar a los cirujanos dentistas de Chiclayo sobre el correcto desecho de residuos y desperdicios contaminados.

Justificación

La justificación teórica se tomará a partir de la Teoría de Motivación a la protección, la Teoría del autocuidado, la teoría del déficit del autocuidado; también basado en las normas legales de la OMS, MINSA, COP; todo esto con el propósito de aumentar los conocimientos que existen sobre esta nueva

enfermedad, ya que hasta la fecha son pocos los trabajos de investigación que se encuentran sobre COVID-19 en el área odontológica. Por lo cual, mediante distintas plataformas virtuales, se puede ayudar a contribuir la capacitación de los cirujanos dentistas. De la misma manera, a nivel social se justifica lograr concientizar a los cirujanos dentistas sobre la prevención que se debe tener hoy en día; a nivel económico, permitirá a los odontólogos brindar mejores servicios de calidad respecto a la seguridad que brindarían en las atenciones; y a nivel clínico, se logrará concientizar a todo odontólogo sobre el riesgo que conlleva a la falta de estas medidas, y la vulnerabilidad del posible contagio.

#### Fundamento

Las teorías que fundamentan la siguiente propuesta son: La teoría de Motivación a la protección, por lo que se debe tener en claro la protección necesaria que se debe tener para las atenciones con el fin de evitar el contagio, la Teoría del Autocuidado, la cual corresponde a la responsabilidad que tiene el odontólogo con el cuidado de sí mismo y la teoría del déficit del autocuidado, que se refiere a las consecuencias que genera al no mantener las medidas preventivas antes alguna enfermedad.

#### Principios básicos de bioseguridad

Están basados en 3 pilares los cuales se sustentan y dan origen a todas las precauciones, estos son: las barreras de protección, que son elementos que protegen la transmisión de enfermedades (b. físicas, b. químicas, b. biológicas); que es la correcta manera de descartar todo elemento de riesgo protegiendo al individuo y al medio ambiente; el autocuidado, que hace referencia a la práctica y decisión que el profesional opta para cuidar su salud; y la universalidad, que hace referencia a que el individuo debe seguir las precauciones, ya que puede transmitir microorganismos o patógenos.

#### Características

La propuesta está centrada en todo odontólogo que presente deficiencias en su práctica diaria, de la misma manera a nivel público, así como también genera la motivación al uso de recursos virtuales en esta época de pandemia.



## REFERENCIAS

1. La Odontología en los tiempos del coronavirus-COVID-19. *Int. j interdiscip. dent.* [Internet]. 2020 abr [citado 2020 Sep 18]; 13 (1): 2-2. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S2452-55882020000100002>.
2. Sigua-Rodríguez Eder Alberto, Bernal-Pérez Jorge Luis, Lanata-Flores Antonio Gabriel, Sánchez-Romero Celeste, Rodríguez-Chessa Jaime, Haidar Ziyad S et al . COVID-19 y la Odontología: una Revisión de las Recomendaciones y Perspectivas para Latinoamérica. *Int. J. Odontostomat.* [Internet]. 2020 Sep [citado 2020 Sep 28] ; 14( 3 ): 299-309. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-381X2020000300299>.
3. R. Izzetti, M. Nisi, M. Gabriele, F. Graziani. *SAGE Journals*. 2020. COVID-19 Transmission in Dental Practice: Brief Review of Preventive Measures in Italy. [online] 2020 [Accessed 24 September 2020]. Available at: <https://n9.cl/6n7i9>
4. Lizaraso Caparó Frank, Del Carmen Sara José Carlos. Coronavirus y las amenazas a la salud mundial. *Horiz. Med.* [Internet]. 2020 ene [citado 2020 Sep 29];20(1):4-5. Disponible en: <https://n9.cl/eo7db>
5. Rosales DQ, Castro Rodríguez YA, Grados Pomarino S. Consideraciones sobre la atención estomatológica en el Perú durante la pandemia por la COVID-19. *Rev cubana Estomatol* [Internet]. 2020 [citado 28 Sep 2020];57(3):[aprox. 0 p.]. Disponible en: <https://n9.cl/vfwg3>
6. Quispe Salcedo A. COVID-19 and its impact on Peruvian dentistry. *Revista Científica odontológica* [Internet]. 2020 [cited 25 September 2020]; 8 (1). Available from: <https://doi.org/10.21142/2523-2754-0801-2020-001>
7. Aquino Canchari CR. COVID-19 y su repercusión en la Odontología. *Rev cubana Estomatol* [Internet]. 2020 [citado 28 Sep 2020];57(1):[aprox. 0 p.]. Disponible en: <https://n9.cl/2uetr>

8. Santo M, Fernández H. COVID-19 y el nuevo rol del odontólogo en el equipo de Odontostomat. Chile [Internet]. [citado 10 de septiembre 2020]. 14(3): 296-298. Disponible en: <https://n9.cl/hno2n>
9. Cabrera-Tasayco Fdel P, Rivera-Carhuavilca JM, Atoche-Socola KJ, Peña-Soto C, Arriola-Guillén LE. Biosafety Measures at the Dental Office After the Appearance of COVID-19: A Systematic Review. Disaster Medicine and Public Health Preparedness. Cambridge University Press; 2020;1-5. Available at: <https://doi.org/10.1017/dmp.2020.269>
10. Colegio Odontológico del Perú. [En línea]. Disponible en: <https://n9.cl/bwr2v>
11. REUNIS :. Repositorio Único Nacional de Información en Salud - Ministerio de Salud [Internet]. [citado 10 de septiembre de 2020]. Disponible en: <https://www.minsa.gob.pe/reunis/index.asp?op=33>.
12. Hernández Sampieri R., Fernández Collado C., Baptista Lucio M. México: Metodología de la Investigación [en línea] Sexta edición. México: Interamericana Editores; 2014 [citado: 2020 Setiembre 29]. Disponible en: <https://n9.cl/65f>
13. Parodi-Lema Daniela, Medin-Giacomozzi Alex. Expectations and perceptions of quality of service in dental patients in Chile. Revista médica Risaralda [Internet]. 2018 Dec [cited 2020 Oct 8]; 24(2): 115-118. Available from: <https://n9.cl/3wrfs>
14. Murillo Almache A., Morales Barcia C. Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del Cantón-Junín. Dialnet. Rev. San Gregorio [Internet]. 2018 ene [citado 2020 Oct 8];66-73. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6591757>
15. Morales Navarro D. Acciones del personal de salud del área estomatológica en relación al COVID-19. Rev cubana Estomatol [Internet]. 2020 [citado 16 Oct 2020];57(1). Disponible en: <https://n9.cl/3y1d>

16. Ren YF., Rasubala L., Eliav E. Dental care and Oral health under the clouds of COVID-19. Revista Pubmed [Internet]. 2020 [citado 16 oct 2020] 5(3). Available from: <https://doi.org/10.1177/2380084420924385>
17. Wu, K. Y., et al. COVID-19's impact on private practice and academic dentistry in North America. Revista Pubmed [Intenet]. 2020 [Citado 17 Oct 2020]. Available from: <https://doi.org/10.1111/odi.13444>
18. Díaz GLM, Castellanos SJL. Propuesta del modelo para control de infecciones en la consulta odontológica ante la pandemia de COVID-19. Rev ADM. 2020;77(3):137-145. doi:10.35366/94007. Disponible en: <https://n9.cl/k09a8>
19. Castañeda R. Calidad de la atención odontológica y su relación con la fidelización del paciente. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los servicios de la salud]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45212>
20. Barreto E. Nivel de satisfacción según dimensiones en los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los servicios de la salud]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44516>
21. Bazán S. Calidad de atención al usuario externo clínica dental de la Universidad Tecnológica de Los Andes 2018. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los servicios de la salud]. Lima: Universidad San Martín de Porres, 2019. Disponible en: <https://n9.cl/8c66>
22. Delgado H. Satisfacción de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima 2019. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los servicios de la salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: <https://n9.cl/dm23z>
23. Condor L. Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac. [Tesis para optar el grado de Maestro en

- Gestión de los servicios de la salud]. Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2019. Disponible en: <https://n9.cl/fvkr>
24. Chuqui K. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolas Garatea, 2019. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los servicios de la salud]. Chimbote: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: <https://n9.cl/v7go3>
25. Madrid M. Nivel de conocimiento y aplicación de medidas de bioseguridad de los odontólogos de una Red de Salud MINSA. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los servicios de la salud]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: <https://n9.cl/etm4l>
26. Ruiz J. Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital Regional Lambayeque. [en línea] 2016. [citado: 10 Oct 2020]; Rev. Experiencia en medicina 2 (4). Disponible en: <https://n9.cl/tstt>
27. La teoría de motivación a la protección: qué es y qué explica [Internet]. Psicología y Mente. [citado 8 oct 2020]. Disponible en: <https://n9.cl/6tywe>
28. Teorías de Dorothea Orem [Internet]. Wordpress. 2020 [citado 13 octubre 2020]. Disponible en: <https://n9.cl/8jjion>
29. Bustos M., Jiménez D., Ramírez N. Agencia de autocuidado según el modelo de Dorothea Orem en estudiantes de enfermería de la Universidad de Santander Campus Cúcuta A-2018 [Tesis para optar el grado de Enfermera profesional]. Colombia: Universidad de Santander UDES; 2018. Disponible en: <https://n9.cl/4451d>
30. Naranjo Y. Modelos metaparadigmáticos de Dorothea Elizabeth Orem. AMC [Internet]. 2019 dic [citado 2020 Oct 16] ; 23( 6 ): 814-825. Disponible en: <https://n9.cl/2gs5s>

31. Naranjo Y, Concepción PJA, Rodríguez LM. The self-care deficit nursing theory: Dorothea Elizabeth Orem. *Gaceta Médica Espirituana*. 2017;19(3). Available from: <https://n9.cl/4iv87>
32. Feigenbaum, el padre del Control de la Calidad Total [Internet]. *Calidad Total*. 2016 [citado 13 octubre 2020]. Disponible en: <https://n9.cl/b3gus>
33. Puertas A. Las 4 Teorías de la Calidad Principales y sus Características [Internet]. *Lifeder*. 2020 [citado 13 octubre 2020]. Disponible en: <https://n9.cl/3990r>
34. Pico C. Teorías de la calidad [Internet]. *Scrib*. 2020 [citado 13 octubre 2020]. Disponible en: <https://n9.cl/6kx5>
35. Reyes E. La trilogía de Juran [Internet]. *Emprendedor inteligente*. 2019 [citado 13 octubre 2020]. Disponible en: <https://n9.cl/o5jon>
36. Gómez Ortiz M del P, Vázquez Domínguez E. Teorías de la administración. *ESTR* [Internet]. 5 de enero de 2019 [citado 16 de octubre de 2020];6(11):79-3. Disponible en: <https://n9.cl/87zhn>
37. Ge ZY, Yang LM, Xia JJ, Fu XH, Zhang YZ. Possible aerosol transmission of COVID-19 and special precautions in dentistry. *J Zhejiang Univ Sci B*. [Publicación en línea] 2020 May. [Citado: 2020 octubre 13]; 21(5):361-368. Available from: <https://n9.cl/0ki5>
38. Ministerio de Salud Colombia. Programa de elementos de protección personal, uso y mantenimiento. Bogotá; 2017. Disponible en: <https://n9.cl/kgw>
39. Cardona L. Programa de vigilancia epidemiológica para la prevención y control del Riesgo Biológico en la ESE Hospital Santa Mónica; 2018. [Trabajo de grado para optar título de especialización] Colombia: Universidad Libre. Disponible en: <https://n9.cl/mmcyr>

40. Thome G, Bernardes S, Guandalini S, Viera M. Guideline for Best Practice in Biosafety at the Dental Clinic [Internet]. [citado 21 de septiembre de 2020]. Disponible en : <https://n9.cl/oedt6>
41. Sánchez García Zenia Tamara, Hurtado Moreno Geneva. Lavado de manos. Alternativa segura para prevenir infecciones. Medisur [Internet]. 2020 junio [citado 2020 Sep 21] ; 18( 3 ): 492-495. Disponible en: <https://n9.cl/aw4nf>
42. Aguilar Salas Víctor Marcel, Febres Elena Victoria Benavides. Actitud ante la COVID-19 en la práctica dental rutinaria. Rev Ciencias Médicas [Internet]. 2020 junio [citado 2020 septiembre 21] ; 24( 3 ): e4463. Disponible en: <https://n9.cl/ee2hk>
43. Martins-Filho, Paulo Ricardo et al. Recommendations for a safety dental care management during SARS-CoV-2 pandemic. Revista Panamericana de Salud Pública [online]. v. 44 [Accessed 16 January 2021], e51. Available from: <https://n9.cl/zcb7>
44. Siles-García AA, Alzamora-Cepeda AG, Atoche-Socola KJ, Peña-Soto C, Arriola-Guillén LE. Biosafety for dental patients during dentistry care after COVID-19: A review of the literature. Disaster Medicine and Public Health Preparedness. 2020 jan 1. <https://doi.org/10.1017/dmp.2020.252>
45. Personal protective equipment (PPE) needs in healthcare settings for the care of patients with suspected or confirmed novel coronavirus (2019-nCoV). European centre for Disease Prevention and Control. [Internet] February 2020. Disponible en: <https://n9.cl/xpwh6>
46. Rösing Cassiano Kuchenbecker, Cavagni Juliano, Langa Gerson Pedro José, Mazzetti Thais, Muniz Francisco Wilker Mustafa Gomes. Dental Care and the COVID-19 Pandemic: The Precautionary Principle and the Best Available Evidence. Pesqui. Bras. Odontopediatria Clín. Integr. [Internet]. 2020 [cited 2021 Jan 16]; 20(Suppl 1): e0115. Available from: <https://n9.cl/zmtxp>

47. Lineamiento técnico para la prevención y contención de COVID-19 para odontólogos y personal auxiliar de Costa Rica. Ministerio de Salud [Internet] marzo 2020. Disponible en: <https://n9.cl/93vhc>
48. Noriega Bravo Vivian, Parí Barros María del Carmen, Corral Martín Ariadna, Álvarez Lauzarique María Esther, Bonet Gorbea Mariano. La infección asintomática por el SARS-CoV-2: evidencias para un estudio poblacional en Cuba. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2020 [citado 2021 Ene 16] ; 46(Suppl 1): e2707. Disponible en: <https://n9.cl/8hxuu>
49. Farook F, Mohamed N, Taha K, Alshammari A, Alkadi L. COVID-19 Pandemic: Oral Health Challenges and Recommendations. [Internet] Eur J Dent. 2020 diciembre; 14 (S 01): S165-S170. Disponible en: <https://n9.cl/tib11>
50. Del Valle A. Sol Cristina. Normas de Bioseguridad en el consultorio Odontológico. Acta odontol. Venezuela [Internet]. 2002 jun [citado 2021 Ene 16] ; 40 (2): 213-216. Disponible en: <https://n9.cl/tn2fq>
51. Diomedi Alexis, Chacón Eiiiana, Delpiano Luis, Hervé Beatrice, Jemenao M. Irene, Medel Myriam et al . Antisépticos y desinfectantes: apuntando al uso racional. Recomendaciones del Comité Consultivo de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud, Sociedad Chilena de Infectología. Rev. chil. infectol. [Internet]. 2017 abril [citado 2020 septiembre 22] ; 34 (2): 156-174. Disponible en: <https://n9.cl/4p0ew>
52. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación 5ta Edicion.pdf [Internet]. [citado 15 de octubre de 2020]. Disponible en: <http://n9.cl/px0c>
53. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación 6ta Edicion.pdf [Internet]. [citado 15 de octubre de 2020]. Disponible en: <https://n9.cl/2i4>
54. Artigas W., Robles M. Metodología de la investigación: Una discusión necesaria en Universidades Zulianas. [Internet] [Citado 15 de octubre de 2020]. Disponible en: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0089884/cap03.pdf>

55. González, M., López, J., y Luján, J. (1996). *Ciencia, Tecnología y Sociedad. Una introducción al estudio social de la ciencia y la tecnología*. Tecnos. Madrid. 1996.
56. Olivé, L. (2000). *El Bien, el Mal y la Razón*. Paidós y Universidad Autónoma de México. México, D.F. pp. 57
57. Kuhn, T. (1971). *La Estructura de las Revoluciones Científicas*. Fondo de Cultura Económica. México, DF.
58. Lakatos, I. and Feyerabend, P. (1999). *For and Against Method*. Ed. By Matteo Motterlini. The University of Chicago Press. Chicago. 1999.
59. Pérez Tamayo, R. (1998). *¿Existe el Método Científico?* Fondo de Cultura Económica. México, DF. pp. 275
60. Red de Centros de Información Científica de Hospitales Peruanos (2020). *Aspectos Éticos en la Investigación Científica*. Revista Ciencia y enfermería. 2002, vol.8, n.1, pp. 15-18. Consultado el 06 de octubre del 2020. Recuperado de: <https://n9.cl/954f>
61. Belmont (1979). *Principios y Guías Éticas para la protección de los sujetos humanos de investigación: Comisión Nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación Biomédica y del Comportamiento*. Observatori de Bioetica i Dret. [en línea].1079. [Citado: 2020 de octubre 06]. U. S. A. Disponible en: <https://n9.cl/bpc>
62. Belmont (1979). *Principios y Guías Éticas para la protección de los sujetos humanos de investigación: Comisión Nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación Biomédica y del Comportamiento*. Observatori de Bioetica i Dret. [en línea].1079. [Citado: 2020 de octubre 06]. U. S. A. Disponible en: <https://n9.cl/bpc>
63. ARAYA, S. C. Considerations for emergency dental care and measures preventive for COVID-19 (SARS-CoV 2). *Int. J. Odontostomat.*, 14(3):268-270, 2020. Disponible en: <https://n9.cl/ciy2y>



## Anexo 5. Matriz de consistencia

**Tabla 113:** Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis
General	General	General
¿Cuál es la relación entre la Bioseguridad implementadas por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica en consultorios privados de Chiclayo?	Identificar la relación entre la Bioseguridad implementada por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica en consultorios privados Chiclayo.	Existe relación entre la Bioseguridad implementada por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica en consultorios privados de Chiclayo.
Específicos	Específicos	Específicas
¿Cuál es la relación entre las Barreras Físicas implementadas por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica entre consultorios privados de Chiclayo?	Identificar las Barreras Físicas implementadas por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica entre consultorios privados de Chiclayo.	Existe el cumplimiento de las Barreras Físicas implementadas por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica en consultorios privados de Chiclayo.
¿Cuál es la relación entre las Barreras Biológicas por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica entre consultorios privados de Chiclayo?	Establecer las Barreras Biológicas por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica entre consultorios privados de Chiclayo.	Existe el cumplimiento de las Barreras Biológicas por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica en consultorios privados de Chiclayo.
¿Cuál es la relación entre las Barreras Químicas implementadas por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica entre consultorios privados de Chiclayo?	Determinar las Barreras Químicas implementadas por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica entre consultorios privados de Chiclayo.	Existe el cumplimiento las Barreras Químicas implementadas por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica en consultorios privados de Chiclayo.

Nota : Elaboración propia

## Anexo 6. Matriz de Operacionalización de Variables

**Tabla 14** Matriz de Operacionalización de las Variables.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Técnicas/ Instrumentos
<b>V.I: Bioseguridad</b>	Conjunto de normas y medidas para proteger la salud del personal, frente a riesgos biológicos, químicos y físicos a los que está expuesto en el desempeño de sus funciones, también a los pacientes y al medio ambiente (OMS, 2005).	La Bioseguridad como conjunto de normas y medidas incorpora a las barreras de protección para prevenir y disminuir el impacto negativo de los factores que puedan generar el contagio del coronavirus en el trabajo. Estas barreras de protección, son: (i) Barreras físicas, (ii) Barreras biológicas y (iii) Barreras químicas. Con cuyos indicadores se podrán medir estas barreras como dimensiones de la variable de estudio.	Barreras Físicas	Equipo de protección personal (EPP)	Gorro	1	Ordinal Escala de Likert 1= Insatisfecho 2= Poco satisfecho 3= Neutral 4= Satisfecho 5= Muy Satisfecho	Encuesta / cuestionario
					Guantes	2		
					Protector facial	3		
					Zapatos descartables	4		
					Bata o Mameluco	5		
					Lentes	6		
					Mascarilla	7		
			Barreras Biológicas	Inmunización del Personal	Gel Antibacterial	8		
					Lavado de manos	9		
					Enjuague Bucal	10		
			Barreras Químicas	Eliminación de desechos y material contaminado	Residuos Solidos	11		
					Desinfección y Esterilización	Rayos Uv		
				Limpieza y desinfección de superficies		Esterilización Instrumental		
					Sustancia desinfectante	14		
<b>V.D.: Calidad de prestación</b>	Reúne un conjunto de cualidades relacionadas entre sí que todos los bienes y servicios poseen en mayor o menor medida. Constituye un modo de ser del servicio; en consecuencia, es subjetivo y distinto según el punto de vista de quien la ofrece y de quien la consume, sin embargo, en la literatura especializada hay numerosas definiciones. Todas ellas se han formulado en función tanto de las características del servicio como la satisfacción de las necesidades.	La Calidad de servicio en el ámbito de salud, involucra distintas características, las cuales permitirá la evaluación del paciente sobre la atención recibida, y así corroborar la satisfacción del servicio recibido. Estas dimensiones estarán conformadas por indicadores que permitirá la medir la variable.	Características	Tangibilidad	Instalaciones y Apariencia	15	Ordinal Escala de Likert 1= Insatisfecho 2= Poco satisfecho 3= Neutral 4= Satisfecho 5= Muy Satisfecho	Encuesta / cuestionario
				Fiabilidad	Tiempo	16		
				Capacidad de Respuesta	Eficiencia y Eficacia	17		
				Seguridad	Seguridad en la atención	18		
				Empatía	Interés por el paciente	19		
			Satisfacción	Percepción	Expectativas	20		

Nota: Elaboración propia

## Anexo 7. Instrumento de recolección de datos.

### BIOSEGURIDAD IMPLEMENTADA POR COVID-19 Y CALIDAD DE PRESTACIÓN ODONTOLÓGICA EN CONSULTORIOS PRIVADOS DE CHICLAYO.

#### Questionario de Bioseguridad implementada por COVID-19 y calidad de las prestaciones odontológicas.

El cuestionario tiene por finalidad obtener información con respecto a la aplicación de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas, los datos recopilados son anónimos y se utilizarán únicamente con fines académicos, por lo que se solicita su colaboración en brindar respuestas a las interrogantes. Se agradece anticipadamente la colaboración de los pacientes encuestados

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

(1) Insatisfecho (2) Poco satisfecho (3) Neutral (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho:

N°	Preguntas	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>V1: Bioseguridad</b>						
Dimensión: Barreras Físicas						
1	El personal u odontólogo utilizaba gorro descartable durante la atención					
2	Le colocaron gorro descartable previa atención					
3	Se usaron guantes durante la atención					
4	El personal y/u odontólogo utiliza protector facial durante la atención					
5	El personal y/u odontólogo utiliza zapatos descartables					
6	El personal y/u odontólogo utiliza bata o mameluco para la atención					
7	El personal y/u odontólogo le colocó lentes protectores para la atención					
8	El personal y/u odontólogo hace uso de mascarilla durante la atención					
Dimensión: Barreras Biológicas						
9	Le pidieron desinfectarse las manos con gel Antibacterial					
10	Le pidieron lavarse las manos al momento de ingresar al consultorio					
11	Le pidieron que se enjuague la cavidad oral previa atención					
12	Observó si cuenta con los contenedores de residuos adecuados					
13	Observo si cuenta con caja de punzocortantes					
Dimensión: Barreras Químicas						
14	Le aseguraron que el instrumental usado en usted estaba esterilizado					
15	Utilizan el tiempo adecuado para la esterilización del instrumental					
16	El personal y/u odontólogo realiza desinfección previa y post atención.					
17	Realizan desinfección del calzado al momento de ingreso					
<b>V2: Calidad de prestaciones odontológicas</b>						
Dimensión: Características						
18	Las instalaciones adoptadas para la prevención contra COVID-19 fueron las correctas					
19	Los asientos en la sala de espera se encontraban a la distancia establecida					
20	El tiempo brindado en la atención, fue el suficiente para resolver su urgencia dental					
21	Se resolvió de manera efectiva su urgencia dental					
22	Se sintió protegido contra el COVID-19 con las medidas implementadas en el consultorio que se atendió.					
23	Las medidas de seguridad brindadas contra el COVID-19 fueron las adecuadas					
24	El odontólogo mostró intereses en su urgencia, sin descuidar las medidas de seguridad					
Dimensión: Satisfacción						
25	La atención en este consultorio cubrió sus expectativas en cuanto a Bioseguridad y protección, cumpliendo con el protocolo para COVID-19					

Gracias por su participación.

## Anexo 8. Ficha de validación de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

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

Chiclayo, 20 de diciembre de 2020

*Dra. Caján Villanueva Marina*

*De mi consideración:*

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

*El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.*

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

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

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables.*
- *Descripción de las dimensiones.*

*Sin otro particular quedo de usted.*

*Atentamente*

---

*Br. Kristell Alexandra Gasco Pintado*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Anexo 1: INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de aplicación de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas

**2. Autor original:**

Br. Kristell Alexandra Gasco Pintado

**3. Objetivo:**

Recolectar datos para encontrar la relación entre la bioseguridad y la calidad de prestaciones odontológicas que ofrecen los consultorios odontológicos.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información con respecto a la aplicación de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas está estructurado en base a 25 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 57 servidores de consultorios odontológicos del mercado de Chiclayo.

### 1.1. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

#### 1. Nombre del instrumento:

Questionario sobre la aplicación de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas.

#### 2. Estructura detallada:

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

#### Estructura

Variable	Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Items
Variable 1: Bioseguridad	Barreras Físicas	Equipo de Protección	Gorro	2
			Guantes	1
			Protector facial	1
			Zapatos desechables	1
			Bata o mameluco	1
			Lentes	1
			Mascarilla	1
	Barreras Biológicas	Inmunización del Personal	Gel Antibacterial	1
			Lavado de manos	1
			Enjuague bucal	1
	Barreras Químicas	Desinfección y Esterilización	Residuos Sólidos	2
			Rayos UV	1
		Limpeza y desinfección de superficies	Esterilización de Instrumental	2
		Sustancias desinfectantes	2	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Anexo 2: Ficha de evaluación de validación**  
**ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA CUESTIONARIO SOBRE LA APLICACIÓN DE BIOSEGURIDAD Y CALIDAD DE PRESTACIÓN ODONTOLÓGICA**

**Autora: Br. Kristell Alexandra Gasco Pintado**

El cuestionario tiene por finalidad obtener información con respecto a la aplicación de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas, los datos recopilados son anónimos y se utilizarán únicamente con fines académicos, por lo que se solicita su colaboración en brindar respuestas a las interrogantes. Se agradece anticipadamente la colaboración de los pacientes encuestados

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

Insatisfecho (2) Poco satisfecho (3) Neutral (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho:

Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
				1	2	3	4	5
Barreras Físicas	Equipo de Protección personal (EPP)	Gorro o Toca descartable	El personal u odontólogo utilizaba gorro descartable durante la atención					
		Guantes	Le colocaron gorro descartable previa atención					
		Protector facial	Se usaron guantes durante la atención					
		Zapatos descartables	El personal y/u odontólogo utiliza protector facial durante la atención					
		Bata o manguito	El personal y/u odontólogo utiliza zapatos descartables					
		Lentes	El personal y/u odontólogo utiliza bata o manguito para la atención					
		Mascarilla	El personal y/u odontólogo le colocó lentes protectores para la atención					
Barreras Biológicas	Inmunización del personal	Gel Antibacterial	El personal y/u odontólogo hace uso de mascarilla durante la atención					
		Lavado de manos	Le pidieron desinfectarse las manos con gel Antibacterial					
		Enjuague bucal	Le pidieron lavarse las manos al momento de ingresar al consultorio					
		Residuos sólidos y punzocortantes	Le pidieron que se enjuague la cavidad oral previa atención					
			Observó si cuenta con los contenedores de residuos adecuados					
Barreras Químicas	Desinfección y Esterilización	Esterilización de instrumental	Observo si cuenta con caja de punzocortantes					
			Le aseguraron que el instrumental usado en usted estaba esterilizado					
		Utilizan el tiempo adecuado para la esterilización del instrumental						
Limpieza y desinfección de superficies	Limpieza y desinfección de superficies	Sustancia desinfectante	El personal y/u odontólogo realiza desinfección previa y post atención.					
			Realizan desinfección del calzado al momento de ingreso					



**Anexo 3: Matriz de operacionalización de las variables**  
**TÍTULO. Bioseguridad implementada por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica en consultorios privados de Chiclayo.**


Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Técnicas/ Instrumentos			
<b>VI: Bioseguridad</b>	Conjunto de normas y medidas para proteger la salud del personal, frente a riesgos biológicos, químicos y físicos a los que está expuesto en el desempeño de sus funciones, también a los pacientes y al medio ambiente (OMS, 2005).	La Bioseguridad como conjunto de normas y medidas incorpora a las barreras de protección para prevenir y disminuir el impacto negativo de los factores que puedan generar el contagio del coronavirus en el trabajo. Estas barreras de protección, son: (i) Barreras físicas; (ii) Barreras biológicas y (iii) Barreras químicas. Con cuyos indicadores se podrán medir estas barreras como dimensiones de la variable de estudio.	Barreras Físicas	Equipo de protección personal (EPP)	Corro	1	Ordinal Escala de Likert 1= Insatisfecho 2= Poco satisfecho 3= Neutral 4= Satisfecho 5= Muy Satisfecho				
					Guantes	2					
					Protector facial	3					
					Zapatos descartables	4					
					Bata o Mameluco	5					
			Lentes	6							
			Mascarilla	7							
			Gel Antibacterial	8							
			Lavado de manos	9							
			Enjuague Bucal	10							
			Residuos Sólidos	11							
Barreras Químicas	Desinfección y Esterilización	Rayos Uv	12								
		Esterilización Instrumental	13								
		Sustancia desinfectante	14								
Características	Limpieza y desinfección de superficies	Tanabilidad	15								
		Fiabilidad	16								
		Capacidad de Respuesta	17								
		Seguridad	18								
		Empatía	19								
		Satisfacción	Percepción		Expectativas	20					
<b>V.D: Calidad de prestación</b>	Reúne un conjunto de cualidades relacionadas entre sí que todos los bienes y servicios poseen en mayor o menor medida. Constituye un modo de ser del servicio; en consecuencia, es subjetivo y distinto según el punto de vista de quien la ofrece y de quien la consume, sin embargo, en la literatura especializada hay numerosas definiciones. Todas ellas se han formulado en función tanto de las características del servicio como la satisfacción de las necesidades.	La Calidad de servicio en el ámbito de salud, involucra distintas características, las cuales permitirán la evaluación del paciente sobre la atención recibida, y así corroborar la Satisfacción del servicio recibido. Estas dimensiones estarán conformadas por indicadores que permitirán medir la variable.	Características	Empatía	Instalaciones y Apariencia	15	Ordinal Escala de Likert 1= Insatisfecho 2= Poco satisfecho 3= Neutral 4= Satisfecho 5= Muy Satisfecho	Encuesta / cuestionario			
					Tiempo	16					
					Eficiencia y Eficacia	17					
					Seguridad en la atención	18					
					Interés por el paciente	19					
					Expectativas	Percepción			Expectativas	20	



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

**TÍTULO DE LA TESIS:** Bioseguridad implementada por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica en consultorios privados de Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSION	SUBDIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES		
					RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)						
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Bioseguridad	Barreras Físicas	Equipo de protección personal (EPP)	Gorro	1	X		X		X		X					Ninguna	
			Guantes	2	X		X		X		X		X				Ninguna
			Protector facial	3	X		X		X		X		X				Ninguna
			Zapatos descartables	4	X		X		X		X		X				Ninguna
			Bata o Mameluco	5	X		X		X		X		X				Ninguna
			Lentes	6	X		X		X		X		X				Ninguna
			Mascarilla	7	X		X		X		X		X				Ninguna
			Gel Antibacterial	8	X		X		X		X		X				Ninguna
			Lavado de manos	9	X		X		X		X		X				Ninguna
			Enjuague Bucal	10	X		X		X		X		X				Ninguna
Bioseguridad	Barreras Biológicas	Eliminación de desechos y material contaminado	Residuos Solidos	11	X		X		X		X					Ninguna	
			Rayos Uv	12	X		X		X		X		X				Ninguna
Bioseguridad	Barreras Químicas	Desinfección y Esterilización	Esterilización Instrumental	13	X		X		X		X					Ninguna	
			Sustancia desinfectante	14	X		X		X		X		X				Ninguna
		Limpeza y desinfección de superficies															

  
 Dra. Caján Villalueva Marina  
 DNI: 16419378

**Anexo 5: INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Bioseguridad implementada por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica en consultorios privados de Chiclayo.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas.

**3. TESISISTA:**

Br. Gasco Pintado Kristell Alexandra.

**4. DECISIÓN:**


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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de diciembre de 2020



---

Dra. Caján Villanueva Marina  
DNI: 16419378

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

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

Chiclayo, 20 de diciembre de 2020

*Dra. Caján Villanueva Marina*

*De mi consideración:*

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

*El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.*

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

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

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables.*
- *Descripción de las dimensiones.*

*Sin otro particular quedo de usted.*

*Atentamente*



---

*Br. Kristell Alejandra Gasco Pintado*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Anexo 1: INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de aplicación de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas

**2. Autor original:**

Br. Kristell Alexandra Gasco Pintado

**3. Objetivo:**

Recolectar datos para encontrar la relación entre la bioseguridad y la calidad de prestaciones odontológicas que ofrecen los consultorios odontológicos.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información con respecto a la aplicación de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas está estructurado en base a 25 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 57 servidores de consultorios odontológicos del cercado de Chiclayo.

### 1.1. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

#### 1. Nombre del instrumento:

Questionario sobre la aplicación de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas.

#### 2. Estructura detallada:

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

#### Estructura

Variable	Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Items
Variable 2: Calidad de prestación	Características	Tangibilidad	Instalaciones y apariencia	1
		Fiabilidad	Tiempo	1
		Capacidad de Respuesta	Eficiencia y Eficacia	1
		Seguridad	Seguridad en la Atención	1
		Empatía	Interés por el paciente	1
	Satisfacción	Percepción	Expectativas	1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Anexo 2: Ficha de evaluación de validación**  
**ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA CUESTIONARIO SOBRE LA APLICACIÓN DE BIOSEGURIDAD Y CALIDAD DE PRESTACIÓN ODONTOLÓGICA**  
**Autora: Br. Kristell Alexandra Gasco Pintado**

El cuestionario tiene por finalidad obtener información con respecto a la aplicación de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas, los datos recopilados son anónimos y se utilizarán únicamente con fines académicos, por lo que se solicita su colaboración en brindar respuestas a las interrogantes. Se agradece anticipadamente la colaboración de los pacientes encuestados

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

Insatisfecho (2) Poco satisfecho (3) Neutral (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho:

Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración					
				1	2	3	4	5	
Características	Tangibilidad	Instalaciones y Apariencia	Las instalaciones adoptadas para la prevención contra COVID-19 fueron las correctas						
	Fiabilidad	Tiempo	Los asientos en la sala de espera se encontraban a la distancia establecida						
	Capacidad de respuesta	Eficiencia y eficacia	El tiempo brindado en la atención, fue el suficiente para resolver su urgencia dental						
	Seguridad	Seguridad en la atención	Se resolvió de manera efectiva su urgencia dental						
	Empatía	Interés por el paciente	Se sintió protegido contra el COVID-19 con las medidas implementadas en el consultorio que se atendió.						
Satisfacción	Percepción	Expectativas	Las medidas de seguridad brindadas contra el COVID-19 fueron las adecuadas						
			El odontólogo mostró intereses en su urgencia, sin descuidar las medidas de seguridad						
			La atención en este consultorio cubrió sus expectativas en cuanto a Bioseguridad y protección, cumpliendo con el protocolo para COVID-19						



**Anexo 3: Matriz de operacionalización de las variables**  
**TÍTULO. Bioseguridad implementada por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica en consultorios privados de Chiclayo.**

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Técnicas/ Instrumentos			
V.I: Bioseguridad	Conjunto de normas y medidas para proteger la salud del personal, frente a riesgos biológicos, químicos y físicos a los que está expuesto en el desempeño de sus funciones, también a los pacientes y al medio ambiente (OMS, 2005).	La Bioseguridad como conjunto de normas y medidas incorpora a las barreras de protección para prevenir y disminuir el impacto negativo de los factores que puedan generar el contagio del coronavirus en el trabajo. Estas barreras de protección, son: (i) Barreras físicas, (ii) Barreras biológicas y (iii) Barreras químicas. Con cuyos indicadores se podrán medir estas barreras como dimensiones de la variable de estudio.	Barreras Físicas	Equipo de protección personal (EPP)	Gorro Guantes Protector facial Zapatos descartables Bata o Mameluco Lentes Mascarilla	1 2 3 4 5 6	Ordinal Escala de Likert 1= Insatisfecho 2= Poco satisfecho 3= Neutral 4= Satisfecho 5= Muy Satisfecho	Encuesta / cuestionario			
			Barreras Biológicas	Immunización del Personal	Gel Antibacterial Lavado de manos Enjuague Bucal	7 8 9 10					
			Barreras Químicas	Eliminación de desechos y material contaminado	Residuos Sólidos	11					
			Barreras Químicas	Desinfección y Esterilización	Rayos Uv Esterilización Instrumental	12 13					
				Limpieza y desinfección de superficies	Sustancia desinfectante	14					
				Tangibilidad	Instalaciones y Apariencia	15					
			V.D.: Calidad de prestación	Reúne un conjunto de cualidades relacionadas entre sí que todos los bienes y servicios poseen en mayor o menor medida. Constituye un modo de ser del servicio; en consecuencia, es subjetivo y distinto según el punto de vista de quien la ofrece y de quien la consume, sin embargo, en la literatura especializada hay numerosas definiciones. Todas ellas se han formulado en función tanto de las características del servicio como la satisfacción de las necesidades.	La Calidad de servicio en el ámbito de salud, involucra distintas características, las cuales permitirá la evaluación del paciente sobre la atención recibida, y así corroborar la satisfacción del servicio recibido. Estas dimensiones estarán conformadas por indicadores que permitirá la medir la variable.	Características	Fiabilidad	Tiempo	16	Ordinal Escala de Likert 1= Insatisfecho 2= Poco satisfecho 3= Neutral 4= Satisfecho 5= Muy Satisfecho	Encuesta / cuestionario
						Satisfacción	Capacidad de Respuesta	Eficiencia y Eficacia	17		
							Seguridad	Seguridad en la atención	18		
							Empatía	Interés por el paciente	19		
Percepción	Expectativas	20									



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**TÍTULO DE LA TESIS:** Bioseguridad implementada por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica en consultorios privados de Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSION	SUBDIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de prestación	Características	Tangibilidad	Instalaciones y Apariencia	15	X		X			X			Ninguna
		Fiabilidad	Tiempo	16	X		X			X			Ninguna
		Capacidad de Respuesta	Eficiencia y Eficacia	17	X		X			X			Ninguna
		Seguridad	Seguridad en la atención	18	X		X			X			Ninguna
		Empatía	Interés por el paciente	19	X		X			X			Ninguna
	Satisfacción	Percepción	Expectativas	20	X		X			X			Ninguna

Dra. Caján Villanueva Marina

DNI: 16419378



**Anexo 5: INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Bioseguridad implementada por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica en consultorios privados de Chiclayo.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas.

**3. TESISISTA:**

Br. Gasco Pintado Kristell Alexandra.

**4. DECISIÓN:**


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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de diciembre de 2020



---

Dra. Caján Villanueva Marina  
DNI: 16419378



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

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

Chiclayo, 20 de diciembre de 2020

Señorita  
Mg. C.D. Cachay Chonlón Eilleen Sheyla

*De mi consideración:*

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

*El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.*

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

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

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables.*
- *Descripción de las dimensiones.*

*Sin otro particular quedo de usted.*

Atentamente

---

Br. Kristell Alexandra Gasco Pintado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Anexo 1: INSTRUMENTO

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de aplicación de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas

**2. Autor original:**

Br. Kristell Alexandra Gasco Pintado

**3. Objetivo:**

Recolectar datos para encontrar la relación entre la bioseguridad y la calidad de prestaciones odontológicas que ofrecen los consultorios odontológicos.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información con respecto a la aplicación de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas está estructurado en base a 25 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 57 servidores de consultorios odontológicos del mercado de Chiclayo.

### 1.1. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre la aplicación de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas.

**2. Estructura detallada:**

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

**Estructura**

Variable	Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 1: Bioseguridad	Barreras Físicas	Equipo de Protección	Gorro	2
			Guantes	1
			Protector facial	1
			Zapatos desechables	1
			Bata o mameluco	1
			Lentes	1
			Mascarilla	1
	Barreras Biológicas	Inmunización del Personal	Gel Antibacterial	1
			Lavado de manos	1
			Enjuague bucal	1
	Barreras Químicas	Desinfección y Esterilización	Residuos Sólidos	2
			Rayos UV	1
		Limpieza y desinfección de superficies	Esterilización de Instrumental	2
		Sustancias desinfectantes	2	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Anexo 2: Ficha de evaluación de validación**  
**ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA CUESTIONARIO SOBRE LA APLICACIÓN DE BIOSEGURIDAD Y CALIDAD DE PRESTACIÓN ODONTOLÓGICA**  
**Autora: Br. Kristell Alexandra Gasco Pintado**

El cuestionario tiene por finalidad obtener información con respecto a la aplicación de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas, los datos recopilados son anónimos y se utilizarán únicamente con fines académicos, por lo que se solicita su colaboración en brindar respuestas a las interrogantes. Se agradece anticipadamente la colaboración de los pacientes encuestados

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

Insatisfecho (2) Poco satisfecho (3) Neutral (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho:

Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración					
				1	2	3	4	5	
Barreras Físicas	Equipo de Protección personal (EPP)	Gorro o Toca descartable	El personal u odontólogo utilizaba gorro descartable durante la atención Le colocaron gorro descartable previa atención						
		Guantes	Se usaron guantes durante la atención						
		Protector facial	El personal y/u odontólogo utiliza protector facial durante la atención						
		Zapatos descartables	El personal y/u odontólogo utiliza zapatos descartables						
		Bata o mameluco	El personal y/u odontólogo utiliza bata o mameluco para la atención						
		Lentes	El personal y/u odontólogo le colocó lentes protectores para la atención						
		Mascarilla	El personal y/u odontólogo hace uso de mascarilla durante la atención						
		Gel Antibacterial	Le pidieron desinfectarse las manos con gel Antibacterial						
		Lavado de manos	Le pidieron lavarse las manos al momento de ingresar al consultorio						
		Enjuague bucal	Le pidieron que se enjuague la cavidad oral previa atención						
Barreras Biológicas	Eliminación de desechos y material contaminado	Residuos sólidos y punzocortantes	Observó si cuenta con los contenedores de residuos adecuados Observo si cuenta con caja de punzocortantes						
		Esterilización de Instrumental	Le aseguraron que el instrumental usado en usted estaba esterilizado Utilizan el tiempo adecuado para la esterilización del instrumental						
Barreras Químicas	Limpieza y desinfección de superficies	Sustancia desinfectante	El personal y/u odontólogo realiza desinfección previa y post atención. Realizan desinfección del calzado al momento de ingreso						



**Anexo 3: Matriz de operacionalización de las variables**  
**TÍTULO. Bioseguridad implementada por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica en consultorios privados de Chiclayo.**

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Técnicas/ Instrumentos			
<b>V.I: Bioseguridad</b>	Conjunto de normas y medidas para proteger la salud del personal, frente a riesgos biológicos, químicos y físicos a los que está expuesto en el desempeño de sus funciones, también a los pacientes y al medio ambiente (OMS, 2005).	La Bioseguridad como conjunto de normas y medidas incorpora a las barreras de protección para prevenir y disminuir el impacto negativo de los factores que puedan generar el contagio del coronavirus en el trabajo. Estas barreras de protección, son: (i) Barreras físicas, (ii) Barreras biológicas y (iii) Barreras químicas. Con cuyos indicadores se podrán medir estas barreras como dimensiones de la variable de estudio.	Barreras Físicas	Equipo de protección personal (EPP)	Gorro	1	Ordinal Escala de Likert 1= Insatisfecho 2= Poco satisfecho 3= Neutral 4= Satisfecho 5= Muy Satisfecho	Encuesta / cuestionario			
					Guantes	2					
					Protector facial	3					
					Zapatos descartables	4					
					Bata o Mameluco	5					
					Lentes	6					
					Mascarilla	7					
					Gel Antibacterial	8					
					Lavado de manos	9					
					Enjuague Bucal	10					
<b>V.D.: Calidad de prestación</b>	Resume un conjunto de cualidades relacionadas entre sí que todos los bienes y servicios poseen en mayor o menor medida. Constituye un modo de ser del servicio; en consecuencia, es subjetivo y distinto según el punto de vista de quien la ofrece y de quien la consume, sin embargo, en la literatura especializada hay numerosas definiciones. Todas ellas se han formulado en función tanto de las características del servicio como la satisfacción de las necesidades.	La Calidad de servicio en el ámbito de salud, involucra distintas características, las cuales permitirá la evaluación del paciente sobre la atención recibida, y así corroborar la satisfacción del servicio recibido. Estas dimensiones estarán conformadas por indicadores que permitirá la medir la variable.	Barreras Químicas	Eliminación de desechos y material contaminado	Residuos Sólidos	11	Ordinal Escala de Likert 1= Insatisfecho 2= Poco satisfecho 3= Neutral 4= Satisfecho 5= Muy Satisfecho	Encuesta / cuestionario			
					Desinfección y Esterilización	12					
					Limpieza y desinfección de superficies	13					
					Tangibilidad	14					
					Fiabilidad	15					
					Capacidad de Respuesta	16					
					Seguridad	17					
					Empatía	18					
					Satisfacción	Percepción			Expectativas	19	20

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

**TÍTULO DE LA TESIS:** Bioseguridad implementada por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica en consultorios privados de Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSION	SUBDIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE LA RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		NO	NO	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Bioseguridad	Barreras Físicas	Equipo de protección personal (EPP)	Gorro	1	X		X		X		X				Ninguna
			Guantes	2	X		X		X		X				Ninguna
			Protector facial	3	X		X		X		X				Ninguna
			Zapatos descartables	4	X		X		X		X				Ninguna
			Bata o Mameluco	5	X		X		X		X				Ninguna
			Lentes	6	X		X		X		X				Ninguna
	Barreras Biológicas	Inmunización del Personal	Mascarilla	7	X		X		X		X				Ninguna
			Gel Antibacterial	8	X		X		X		X				Ninguna
			Lavado de manos	9	X		X		X		X				Ninguna
			Enjuague Bucal	10	X		X		X		X				Ninguna
	Barreras Químicas	Eliminación de desechos y material contaminado	Residuos Sólidos	11	X		X		X		X				Ninguna
			Rayos Uv	12	X		X		X		X				Ninguna
	Barreras Químicas	Desinfección y Esterilización	Esterilización Instrumental	13	X		X		X		X				Ninguna
			Limpieza y desinfección de superficies	14	X		X		X		X				Ninguna



Mg. C.D. Cabñay Chanión Eilleen Sheyia

DNI: 71011099

**Anexo 5: INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Bioseguridad implementada por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica en consultorios privados de Chiclayo.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas.

**3. TESISISTA:**

Br. Gasco Pintado Kristell Alexandra.

**4. DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de diciembre de 2020



---

Mg. C.D. Éillean Shéyla Cachay Chonlón  
DNI: 71011099



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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 20 de diciembre de 2020

Señorita  
Mg. C.D. Cachay Chontón Eilleen Sheyla

De mi consideración:

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

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

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

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente



---

Br. Kristell Alejandra Gasco Pintado

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

Anexo 1: INSTRUMENTO

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de aplicación de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas

**2. Autor original:**

Br. Kristell Alexandra Gasco Pintado

**3. Objetivo:**

Recolectar datos para encontrar la relación entre la bioseguridad y la calidad de prestaciones odontológicas que ofrecen los consultorios odontológicos.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información con respecto a la aplicación de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas está estructurado en base a 25 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 57 servidores de consultorios odontológicos del mercado de Chiclayo.

### 1.1. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre la aplicación de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas.

**2. Estructura detallada:**

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

**Estructura**

Variable	Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Items
Variable 2: Calidad de prestación	Características	Tangibilidad	Instalaciones y apariencia	1
		Fiabilidad	Tiempo	1
		Capacidad de Respuesta	Eficiencia y Eficacia	1
		Seguridad	Seguridad en la Atención	1
		Empatía	Interés por el paciente	1
	Satisfacción	Percepción	Expectativas	1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Anexo 2: Ficha de evaluación de validación**  
**ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA CUESTIONARIO SOBRE LA APLICACIÓN DE BIOSEGURIDAD Y CALIDAD DE PRESTACIÓN ODONTOLÓGICA**  
**Autora: Br. Kristell Alexandra Gasco Pintado**

El cuestionario tiene por finalidad obtener información con respecto a la aplicación de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas, los datos recopilados son anónimos y se utilizarán únicamente con fines académicos, por lo que se solicita su colaboración en brindar respuestas a las interrogantes. Se agradece anticipadamente la colaboración de los pacientes encuestados

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

Insatisfecho (2) Poco satisfecho (3) Neutral (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho:

Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
				1	2	3	4	5
Características	Tangibilidad	Instalaciones y Apariencia	Las instalaciones adoptadas para la prevención contra COVID-19 fueron las correctas					
	Fiabilidad	Tiempo	Los asientos en la sala de espera se encontraban a la distancia establecida					
	Capacidad de respuesta	Eficiencia y eficacia	El tiempo brindado en la atención, fue el suficiente para resolver su urgencia dental					
	Seguridad	Seguridad en la atención	Se resolvió de manera efectiva su urgencia dental					
	Empatía	Interés por el paciente	Se sintió protegido contra el COVID-19 con las medidas implementadas en el consultorio que se atendió.					
Satisfacción	Percepción	Expectativas	Las medidas de seguridad brindadas contra el COVID-19 fueron las adecuadas					
			El odontólogo mostró intereses en su urgencia, sin descuidar las medidas de seguridad					
			La atención en este consultorio cubrió sus expectativas en cuanto a Bioseguridad y protección, cumpliendo con el protocolo para COVID-19					



**Anexo 3: Matriz de operacionalización de las variables**  
**TÍTULO. Bioseguridad implementada por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica en consultorios privados de Chiclayo.**

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición	Técnicas/ Instrumentos
V.I: Bioseguridad	Conjunto de normas y medidas para proteger la salud del personal, frente a riesgos biológicos, químicos y físicos a los que está expuesto en el desempeño de sus funciones, también a los pacientes y al medio ambiente (OMS, 2005).	La Bioseguridad como conjunto de normas y medidas incorpora a las barreras de protección para prevenir y disminuir el impacto negativo de los factores que puedan generar el contagio del coronavirus en el trabajo. Estas barreras de protección, son: (i) Barreras físicas; (ii) Barreras biológicas y (iii) Barreras químicas. Con cuyos indicadores se podrán medir estas barreras como dimensiones de la variable de estudio.	Barreras Físicas	Equipo de protección personal (EPP)	Gorro	1	Ordinal Escala de Likert 1= Insatisfecho 2= Poco satisfecho 3= Neutral 4= Satisfecho 5= Muy Satisfecho	Encuesta / cuestionario
					Guantes	2		
					Protector facial	3		
					Zapatos descartables	4		
					Bata o Mameluco	5		
			Lentes	6				
			Mascarilla	7				
			Gel Antibacterial	8				
			Lavado de manos	9				
			Enjuague Bucal	10				
Barreras Biológicas	Eliminación de desechos y material contaminado	Residuos Sólidos	11					
Barreras Químicas	Desinfección y Esterilización	Rayos Uv	12					
	Limpieza y desinfección de superficies	Esterilización Instrumental	13					
	Tangibilidad	Sustancia desinfectante	14					
V.D.: Calidad de prestación	Reúne un conjunto de cualidades relacionadas entre sí que todos los bienes y servicios poseen en mayor o menor medida. Constituye un modo de ser del servicio; en consecuencia, es subjetivo y distinto según el punto de vista de quien la ofrece y de quien la consume, sin embargo, en la literatura especializada hay numerosas definiciones. Todas ellas se han formulado en función tanto de las características del servicio como la satisfacción de las necesidades.	La Calidad de servicio en el ámbito de salud, involucra distintas características, las cuales permitirá la evaluación del paciente sobre la atención recibida, y así corroborar la satisfacción del servicio recibido. Estas dimensiones estarán conformadas por indicadores que permitirá la medir la variable.	Características	Capacidad de Respuesta	Instalaciones y Apariencia	15	Ordinal Escala de Likert 1= Insatisfecho 2= Poco satisfecho 3= Neutral 4= Satisfecho 5= Muy Satisfecho	Encuesta / cuestionario
					Fiabilidad	16		
					Eficiencia y Eficacia	17		
			Satisfacción	Seguridad	Seguridad en la atención	18		
					Empatía	19		
					Expectativas	20		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**TÍTULO DE LA TESIS:** Bioseguridad implementada por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica en consultorios privados de Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	SUBDIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
					RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM			RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Calidad de prestación	Características	Tangibilidad	Instalaciones y Apariencia	15	X		X		X		X		Ninguna
		Fiabilidad	Tiempo	16	X		X		X		X		Ninguna
		Capacidad de Respuesta	Eficiencia y Eficacia	17	X		X		X		X		Ninguna
		Seguridad	Seguridad en la atención	18	X		X		X		X		Ninguna
		Empatía	Interés por el paciente	19	X		X		X		X		Ninguna
		Percepción	Expectativas	20	X		X		X		X		Ninguna

Mg. CD. Eileen Sheyia Cachay Chonlón  
DNI: 71011099

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Bioseguridad implementada por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica en consultorios privados de Chiclayo.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas.

**3. TESISISTA:**

Br. Gasco Pintado Kristell Alexandra.

**4. DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de diciembre de 2020



---

Mg. C.D. Eileen Shéyla Cachay Chontón  
DNI: 71011099

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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 20 de diciembre de 2020

Señorita  
Mg. C.D. Astochado Granados Thalía Tatiana

De mi consideración:

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

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

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

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente



---

Br. Kristell Alejandra Gasco Pintado



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

Anexo 1: INSTRUMENTO

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de aplicación de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas

**2. Autor original:**

Br. Kristell Alexandra Gasco Pintado

**3. Objetivo:**

Recolectar datos para encontrar la relación entre la bioseguridad y la calidad de prestaciones odontológicas que ofrecen los consultorios odontológicos.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información con respecto a la aplicación de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas está estructurado en base a 25 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 57 servidores de consultorios odontológicos del mercado de Chiclayo.

### 1.1. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre la aplicación de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas.

**2. Estructura detallada:**

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

**Estructura**

Variable	Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 1: Bioseguridad	Barreras Físicas	Equipo de Protección	Gorro	2
			Gautes	1
			Protector facial	1
			Zapatos descartables	1
			Bata o mameluco	1
			Lentes	1
			Mascarilla	1
	Barreras Biológicas	Inmunización del Personal	Gel Antibacterial	1
			Lavado de manos	1
			Enjuague bucal	1
	Barreras Químicas	Desinfección y Esterilización	Residuos Sólidos	2
			Rayos UV	1
		Limpeza y desinfección de superficies	Esterilización de Instrumental	2
		Sustancias desinfectantes	2	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Anexo 2: Ficha de evaluación de validación  
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA CUESTIONARIO SOBRE LA APLICACIÓN DE BIOSEGURIDAD Y  
CALIDAD DE PRESTACIÓN ODONTOLÓGICA**

**Autora: Br. Kristell Alexandra Gasco Pintado**

El cuestionario tiene por finalidad obtener información con respecto a la aplicación de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas, los datos recopilados son anónimos y se utilizarán únicamente con fines académicos, por lo que se solicita su colaboración en brindar respuestas a las interrogantes. Se agradece anticipadamente la colaboración de los pacientes encuestados

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

Insatisfecho (2) Poco satisfecho (3) Neutral (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho

Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
				1	2	3	4	5
Barreras Físicas	Equipo de Protección personal (EPP)	Gorro o Toca descartable	El personal y/u odontólogo utilizaba gorro descartable durante la atención					
		Guantes	Le colocaron gorro descartable previa atención					
		Protector facial	Se usaron guantes durante la atención					
		Zapatos descartables	El personal y/u odontólogo utiliza protector facial durante la atención					
		Bata o mameluco	El personal y/u odontólogo utiliza zapatos descartables					
		Lentes	El personal y/u odontólogo utiliza bata o mameluco para la atención					
		Mascarilla	El personal y/u odontólogo le coloco lentes protectores para la atención					
		Gel Antibacterial	El personal y/u odontólogo hace uso de mascarilla durante la atención					
		Lavado de manos	Le pidieron desinfectarse las manos con gel Antibacterial					
		Enjuague bucal	Le pidieron lavarse las manos al momento de ingresar al consultorio					
Barreras Biológicas	Inmunización del personal Eliminación de desechos y material contaminado	Residuos sólidos y punzocortantes	Le pidieron que se enjuague la cavidad oral previa atención					
			Observo si cuenta con los contenedores de residuos adecuados					
			Observo si cuenta con caja de punzocortantes					
Barreras Químicas	Desinfección y Esterilización Limpieza y desinfección de superficies	Esterilización de Instrumental	Le aseguraron que el instrumental usado en usted estaba esterilizado					
			Utilizan el tiempo adecuado para la esterilización del instrumental					
		Sustancia desinfectante	El personal y/u odontólogo realiza desinfección previa y post atención.					
			Realizan desinfección del calzado al momento de ingreso					



**Anexo 3: Matriz de operacionalización de las variables**  
**TÍTULO. Bioseguridad implementada por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica en consultorios privados de Chiclayo.**

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición	Técnicas/ Instrumentos
<b>V.I:</b> <b>Bioseguridad</b>	Conjunto de normas y medidas para proteger la salud del personal, frente a riesgos biológicos, químicos y físicos a los que está expuesto en el desempeño de sus funciones, también a los pacientes y al medio ambiente (OMS, 2005).	La Bioseguridad como conjunto de normas y medidas, incorpora a las barreras de protección para prevenir y disminuir el impacto negativo de los factores que puedan generar el contagio del coronavirus en el trabajo. Estas barreras de protección, son: (i) Barreras físicas, (ii) Barreras biológicas y (iii) Barreras químicas. Con cuyos indicadores se podrán medir estas barreras como dimensiones de la variable de estudio.	Barreras Físicas	Equipo de protección personal (EPP)	Corro	1	Ordinal Escala de Likert 1= Insatisfecho 2= Poco 3= Neutral 4= Satisfecho 5= Muy Satisfecho	Encuesta/ cuestionario
					Guantes	2		
					Protector facial	3		
			Barreras Biológicas	Inmunización del Personal	Zapatos descartables	4	Residuos Sólidos	11
					Bata o Mameluco	5		
					Lentes	6		
					Mascarilla	7		
			Barreras Químicas	Desinfección y Esterilización	Gel Antibacterial	8	Rayos Uv	12
					Lavado de manos	9		
					Enjuague Bucal	10		
					Esterilización Instrumental	13		
<b>V.D.:</b> <b>Calidad de prestación</b>	Reúne un conjunto de cualidades relacionadas entre sí que todos los bienes y servicios poseen en mayor o menor medida. Constituye un modo de ser del servicio; en consecuencia, es subjetivo y distinto según el punto de vista de quien la ofrece y de quien la consume, sin embargo, en la literatura especializada hay numerosas definiciones. Todas ellas se han formulado en función tanto de las características del servicio como la satisfacción de las necesidades.	La Calidad de servicio en el ámbito de salud, involucra distintas características, las cuales permitirá la evaluación del paciente sobre la atención recibida, y así corroborar la satisfacción del servicio recibido. Estas dimensiones estarán conformadas por indicadores que permitirá la medir la variable.	Características	Limpieza y desinfección de superficies	Sustancia desinfectante	14	Ordinal Escala de Likert 1= Insatisfecho 2= Poco 3= Neutral 4= Satisfecho 5= Muy Satisfecho	Encuesta/ cuestionario
					Tangibilidad	15		
			Satisfacción	Percepción	Fiabilidad	16	Expectativas	20
					Capacidad de Respuesta	17		
					Seguridad	18		
					Empatía	19		
					Instalaciones y Apariencia	15		
					Tiempo	16		

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

**TÍTULO DE LA TESIS:** Bioseguridad implementada por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica en consultorios privados de Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSION	SUBDIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
					RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM			RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
Bioseguridad	Barreras Físicas	Equipo de protección personal (EPP)	Gorro	1	X		X						Ninguna	
			Guantes	2	X		X							Ninguna
			Protector facial	3	X		X							Ninguna
			Zapatos descartables	4	X		X							Ninguna
			Bata o Mameluco	5	X		X							Ninguna
			Lentes	6	X		X							Ninguna
	Barreras Biológicas	Inmunización del Personal	Mascarilla	7	X		X							Ninguna
			Gel Antibacterial	8	X		X							Ninguna
			Lavado de manos	9	X		X							Ninguna
			Enjuague Bucal	10	X		X							Ninguna
	Barreras Químicas	Eliminación de desechos y material contaminado	Residuos Sólidos	11	X		X							Ninguna
			Rayos Uv	12	X		X							Ninguna
	Barreras Químicas	Desinfección y Esterilización Instrumental	Esterilización Instrumental	13	X		X							Ninguna
			Sustancia desinfectante	14	X		X							Ninguna



Mg. C.D. Astochado Granados Thalía Tatiana

DNI: 70550974



**Anexo 5: INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Bioseguridad implementada por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica en consultorios privados de Chiclayo.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas.

**3. TESISTA:**

Br. Gasco Pintado Kristell Alexandra.

**4. DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de diciembre de 2020

---

Mg. C.D. Astochado Granados Thalía Tatiana  
DNI: 70550974

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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 20 de diciembre de 2020

Señorita  
Mg. C.D. Astochado Granados Thalía Tatiana

De mi consideración:

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

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

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

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente



---

Br. Kristell Alexandra Gasco Pintado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Anexo 1: INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de aplicación de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas

**2. Autor original:**

Br. Kristell Alexandra Gasco Pintado

**3. Objetivo:**

Recolectar datos para encontrar la relación entre la bioseguridad y la calidad de prestaciones odontológicas que ofrecen los consultorios odontológicos.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información con respecto a la aplicación de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas está estructurado en base a 25 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 57 servidores de consultorios odontológicos del mercado de Chiclayo.



## 1.1. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la aplicación de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas.

### 2. Estructura detallada:

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

#### Estructura

Variable	Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Items
Variable 2: Calidad de prestación	Características	Tangibilidad	Instalaciones y apariencia	1
		Fiabilidad	Tiempo	1
		Capacidad de Respuesta	Eficiencia y Eficacia	1
		Seguridad	Seguridad en la Atención	1
		Empatía	Interés por el paciente	1
	Satisfacción	Percepción	Expectativas	1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Anexo 2: Ficha de evaluación de validación  
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA CUESTIONARIO SOBRE LA APLICACIÓN DE BIOSEGURIDAD Y  
CALIDAD DE PRESTACIÓN ODONTOLÓGICA**

**Autora: Br. Kristell Alexandra Gasco Pintado**

El cuestionario tiene por finalidad obtener información con respecto a la aplicación de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas, los datos recopilados son anónimos y se utilizarán únicamente con fines académicos, por lo que se solicita su colaboración en brindar respuestas a las interrogantes. Se agradece anticipadamente la colaboración de los pacientes encuestados

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

Insatisfecho (2) Poco satisfecho (3) Neutral (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho:

Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
				1	2	3	4	5
Características	Tangibilidad	Instalaciones y Apariencia	Las instalaciones adoptadas para la prevención contra COVID-19 fueron las correctas					
	Fiabilidad	Tiempo	Los asientos en la sala de espera se encontraban a la distancia establecida					
	Capacidad de respuesta	Eficiencia y eficacia	El tiempo brindado en la atención, fue el suficiente para resolver su urgencia dental					
	Seguridad	Seguridad en la atención	Se resolvió de manera efectiva su urgencia dental					
	Empatía	Interés por el paciente	Se sintió protegido contra el COVID-19 con las medidas implementadas en el consultorio que se atendió.					
Satisfacción	Percepción	Expectativas	Las medidas de seguridad brindadas contra el COVID-19 fueron las adecuadas					
			El odontólogo mostró intereses en su urgencia, sin descuidar las medidas de seguridad					
			La atención en este consultorio cubrió sus expectativas en cuanto a Bioseguridad y protección, cumpliendo con el protocolo para COVID-19					



**Anexo 3: Matriz de operacionalización de las variables**  
**TÍTULO. Bioseguridad implementada por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica en consultorios privados de Chiclayo.**

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición	Técnicas/ Instrumentos
<b>V.I. Bioseguridad</b>	Conjunto de normas y medidas para proteger la salud del personal, frente a riesgos biológicos, químicos y físicos a los que está expuesto en el desempeño de sus funciones, también a los pacientes y al medio ambiente (OMS, 2005).	La Bioseguridad como conjunto de normas y medidas incorpora a las barreras de protección para prevenir y disminuir el impacto negativo de los factores que puedan generar el contagio del coronavirus en el trabajo. Estas barreras de protección, son: (i) Barreras físicas, (ii) Barreras biológicas y (iii) Barreras químicas. Con cuyos indicadores se podrán medir estas barreras como dimensiones de la variable de estudio.	Barreras Físicas	Equipo de protección personal (EPP)	Gorro	1	Ordinal Escala de Likert 1= Insatisfecho 2= Poco satisfecho 3= Neutral 4= Satisfecho 5= Muy Satisfecho	Encuesta / cuestionario
					Guantes	2		
					Protector facial	3		
					Zapatos descartables	4		
					Bata o Mameluco	5		
					Lentes	6		
			Barreras Biológicas	Inmunización del Personal	Mascarilla	7	Encuesta / cuestionario	
					Cel Antibacterial	8		
			Barreras Químicas	Eliminación de desechos y material contaminado	Lavado de manos	9	Encuesta / cuestionario	
					Enjuague Bucal	10		
					Residuos Sólidos	11		
			Barreras Químicas	Desinfección y Esterilización	Rayos Uv	12	Encuesta / cuestionario	
					Esterilización Instrumental	13		
					Sustancia desinfectante	14		
Tangibilidad	15							
Características	Capacidad de Respuesta	Tiempo	16	Ordinal Escala de Likert 1= Insatisfecho 2= Poco satisfecho 3= Neutral 4= Satisfecho 5= Muy Satisfecho	Encuesta / cuestionario			
		Eficiencia y Eficacia	17					
		Seguridad en la atención	18					
		Interés por el paciente	19					
		Empatía	20					
Satisfacción	Percepción	Expectativas	20	Encuesta / cuestionario				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**TÍTULO DE LA TESIS:** Bioseguridad implementada por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica en consultorios privados de Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSION	SUBDIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de prestación	Características	Tangibilidad	Instalaciones y Apariencia	15	X		X		X		X		Ninguna
		Fiabilidad	Tiempo	16	X		X		X		X		Ninguna
		Capacidad de Respuesta	Eficiencia y Eficacia	17	X		X		X		X		Ninguna
			Seguridad	Seguridad en la atención	18	X		X		X		X	
		Empatía	Interés por el paciente	19	X		X		X		X		Ninguna
		Percepción	Expectativas	20	X		X		X		X		Ninguna

Mg. C.D. Astochab Grahados Thalía Tatiana

DNI: 70550974

**Anexo 5: INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Bioseguridad implementada por COVID-19 y Calidad de Prestación Odontológica en consultorios privados de Chiclayo.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de bioseguridad y calidad de prestaciones odontológicas.

**3. TESISISTA:**

Br. Gasco Pintado Kristell Alexandra.

**4. DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de diciembre de 2020



---

Mg. C.D. Astochado Granados Thalía Tatiana  
DNI: 70550974

## Anexo 9. Resultados de confiabilidad del Instrumento.

**Tabla 15** Análisis del alfa de Cronbach variable 1

Variable	Alfa de Cronbach	Número de elementos	Valoración
Variable 1	0,949	18	Excelente

Nota: Elaboración propia del investigador.

**Tabla 16** Análisis del alfa de Cronbach variable 2

Variable	Alfa de Cronbach	Número de elementos	Valoración
Variable 2	0,968	7	Excelente

Nota: Elaboración propia del investigador.

### Interpretación:

se muestra el análisis de fiabilidad del instrumento, medido por el coeficiente de Alfa de Cronbach tanto para la variable 1 como para la variable 2, obteniendo como resultado en la variable 1, un resultado del coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.88 interpretada como excelente, así mismo para la variable 2 obteniendo un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.85 interpretada como excelente.

## Anexo 10. Constancia de autorización para aplicación del instrumento

\*Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia\*

Chiclayo, 04 de enero de 2021

Consultorio Odontológico Anghelo  
C.D. Luis Anghelo Jiménez Fernández

Yo, Kristell Alexandra Gasco Pintado con DNI N° 71636082 domiciliado en Psj. Pezet 411. Urb. Remigio Silva del distrito de Chiclayo ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Soy estudiante del programa académico de Maestría, con mención en Gestión en Servicios de la Salud del III Ciclo de estudios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo.

La presente es para solicitarle su permiso para remitir encuestas virtuales post atención, a pacientes que fueron atendidos en su consultorio, la cual consta de 25 preguntas en base a mi tema de investigación Bioseguridad implementada por COVID-19 y la calidad de prestación odontológica en consultorios de Chiclayo, las cuales serán respondidas de manera anónima.

De la misma manera le pido me brinde la siguiente información para anexarla a mi base de datos.

- Nombre del consultorio
- Ruc del Odontólogo
- Dirección
- Teléfono

Por lo expuesto, solicito atender a mi petición.



---

Kristell Alexandra Gasco Pintado  
DNI: 71636082


### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Luis Anghelo Jiménez Fernández identificado con DNI 48003286, representante del Consultorio Odontológico Anghelo, **AUTORIZO** a la señorita Kristell Alexandra Gasco Pintado identificada con DNI 71636082, con la finalidad de realizar encuestas virtuales a los pacientes, para la investigación Bioseguridad implementada por COVID-19 y la calidad de prestación odontológica en consultorios de Chiclayo. Asimismo, le proporciono los datos de este consultorio para los fines mencionados.

- Nombre del consultorio: Consultorio Odontológico Anghelo
- Ruc del Odontólogo: 10480032867
- Dirección: Calle María Izaga 309.
- Teléfono : 957324971

Atentamente.

Chiclayo, 05 de enero de 2021



LUIS ANGHELO JIMÉNEZ FERNÁNDEZ  
CIRUJANO DENTISTA  
C. P. 42167



\*Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia\*

Chiclayo, 04 de enero de 2021

Consultorio Odontológico Integral Smile  
C.D. Cristian Pérez Alva

Yo, Kristell Alexandra Gasco Pintado con DNI N° 71638082 domiciliado en Psj. Pezet 411. Urb. Remigio Silva del distrito de Chiclayo ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Soy estudiante del programa académico de Maestría, con mención en Gestión en Servicios de la Salud del III Ciclo de estudios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo.

La presente es para solicitarle su permiso para remitir encuestas virtuales post atención, a pacientes que fueron atendidos en su consultorio, la cual consta de 25 preguntas en base a mi tema de investigación Bioseguridad implementada por COVID-19 y la calidad de prestación odontológica en consultorios de Chiclayo, las cuales serán respondidas de manera anónima.

De la misma manera le pido me brinde la siguiente información para anexarla a mi base de datos.

- Nombre del consultorio
- Ruc del Odontólogo
- Dirección
- Teléfono

Por lo expuesto, solicito atender a mi petición.

---

Kristell Alexandra Gasco Pintado  
DNI: 71638082

## CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Cristian Pérez Alva identificado con DNI 47099906, representante del Consultorio Odontológico Integral Smile, **AUTORIZO** a la señorita Kristell Alexandra Gasco Pintado identificada con DNI 71638082, con la finalidad de realizar encuestas virtuales a los pacientes, para la investigación Bioseguridad implementada por COVID-19 y la calidad de prestación odontológica en consultorios de Chiclayo. Asimismo, le proporciono los datos de este consultorio para los fines mencionados.

- Nombre del consultorio: Consultorio Odontológico Integral Smile
- Ruc del Odontólogo: 10470999069
- Dirección: Av. Piura 738. Urb. Baca Burga
- Teléfono : 958427799

Atentamente.

Chiclayo, 05 de enero de 2021



\*Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia\*

Chiclayo, 04 de enero de 2021

Consultorio Odontológico JIMAC  
C.D. Duverlí Jiménez Machuca

Yo, Kristell Alexandra Gasco Pintado con DNI N° 71636082 domiciliado en Psj. Pezet 411. Urb. Remigio Silva del distrito de Chiclayo ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Soy estudiante del programa académico de Maestría, con mención en Gestión en Servicios de la Salud del III Ciclo de estudios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo.

La presente es para solicitarle su permiso para remitir encuestas virtuales post atención, a pacientes que fueron atendidos en su consultorio, la cual consta de 25 preguntas en base a mi tema de investigación Bioseguridad implementada por COVID-19 y la calidad de prestación odontológica en consultorios de Chiclayo, las cuales serán respondidas de manera anónima.

De la misma manera le pido me brinde la siguiente información para anexarla a mi base de datos.

- Nombre del consultorio
- Ruc del Odontólogo
- Dirección
- Teléfono

Por lo expuesto, solicito atender a mi petición.

---

Kristell Alexandra Gasco Pintado  
DNI- 71636082

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Duverí Jiménez Machuca identificado con DNI 72516907, representante del Consultorio Odontológico JIMAC, **AUTORIZO** a la señorita Kristell Alexandra Gasco Pintado identificada con DNI 71638082, con la finalidad de realizar encuestas virtuales a los pacientes, para la investigación Bioseguridad implementada por COVID-19 y la calidad de prestación odontológica en consultorios de Chiclayo. Asimismo, le proporciono los datos de este consultorio para los fines mencionados.

- Nombre del consultorio: Consultorio Odontológico JIMAC
- Ruc del Odontólogo: 10725169073
- Dirección: Amazonas 371. Esquina con Sáenz peña
- Teléfono : 976348143

Atentamente.

Chiclayo, 05 de enero de 2021



**JIMÉNEZ MACHUCA DUVERÍ**  
CIRUJANO DENTISTA  
COP. N° 42026

\*Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia\*

Chiclayo, 04 de enero de 2021

Consultorio Odontológico Elmer Becerra  
C.D. Elmer Alexander Becerra Cruzado

Yo, Kristell Alexandra Gasco Pintado con DNI N° 71636082 domiciliado en Psj. Pezet 411. Urb. Remigio Silva del distrito de Chiclayo ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Soy estudiante del programa académico de Maestría, con mención en Gestión en Servicios de la Salud del III Ciclo de estudios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo.

La presente es para solicitarle su permiso para remitir encuestas virtuales post atención, a pacientes que fueron atendidos en su consultorio, la cual consta de 25 preguntas en base a mi tema de investigación Bioseguridad implementada por COVID-19 y la calidad de prestación odontológica en consultorios de Chiclayo, las cuales serán respondidas de manera anónima.

De la misma manera le pido me brinde la siguiente información para anexarla a mi base de datos.

- Nombre del consultorio
- Ruc del Odontólogo
- Dirección
- Teléfono

Por lo expuesto, solicito atender a mi petición.

---

Kristell Alexandra Gasco Pintado  
DNI: 71636082

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

Chiclayo, 04 de enero de 2021

Consultorio Odontológico CAMON  
C.D. Cesar Antonio Montenegro Llontop

Yo, Kristell Alexandra Gasco Pintado con DNI N° 71638082 domiciliado en Psj. Pezet 411. Urb. Remigio Silva del distrito de Chiclayo ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Soy estudiante del programa académico de Maestría, con mención en Gestión en Servicios de la Salud del III Ciclo de estudios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo.

La presente es para solicitarle su permiso para remitir encuestas virtuales post atención, a pacientes que fueron atendidos en su consultorio, la cual consta de 25 preguntas en base a mi tema de investigación Bioseguridad implementada por COVID-19 y la calidad de prestación odontológica en consultorios de Chiclayo, las cuales serán respondidas de manera anónima.

De la misma manera le pido me brinde la siguiente información para anexarla a mi base de datos.

- Nombre del consultorio
- Ruc del Odontólogo
- Dirección
- Teléfono

Por lo expuesto, solicito atender a mi petición.

---

Kristell Alexandra Gasco Pintado  
DNI-71638082

## CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Cesar Antonio Montenegro Llontop identificado con DNI 449883508, representante del Consultorio Odontológico CAMON, **AUTORIZO** a la señorita Kristell Alexandra Gasco Pintado identificada con DNI 71636082, con la finalidad de realizar encuestas virtuales a los pacientes, para la investigación Bioseguridad implementada por COVID-19 y la calidad de prestación odontológica en consultorios de Chiclayo. Asimismo, le proporciono los datos de este consultorio para los fines mencionados.

- Nombre del consultorio: Consultorio Odontológico CAMON
- Ruc del Odontólogo: 10449883508
- Dirección: Los Pinos 156
- Teléfono : 952637981

Atentamente.

Chiclayo, 05 de enero de 2021


6 Montenegro Llontop Cesar Antonio  
CHICLAYANO DENTISTA  
COR. 40440

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

Chiclayo, 04 de enero de 2021

Consultorio Odontológico COIE  
C.D. Lenin Seclen Gómez

Yo, Kristell Alexandra Gasco Pintado con DNI N° 71638082 domiciliado en Psj. Pezet 411. Urb. Remigio Silva del distrito de Chiclayo ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Soy estudiante del programa académico de Maestría, con mención en Gestión en Servicios de la Salud del III Ciclo de estudios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo.

La presente es para solicitarle su permiso para remitir encuestas virtuales post atención, a pacientes que fueron atendidos en su consultorio, la cual consta de 25 preguntas en base a mi tema de investigación Bioseguridad implementada por COVID-19 y la calidad de prestación odontológica en consultorios de Chiclayo, las cuales serán respondidas de manera anónima.

De la misma manera le pido me brinde la siguiente información para anexarla a mi base de datos.

- Nombre del consultorio
- Ruc del Odontólogo
- Dirección
- Teléfono

Por lo expuesto, solicito atender a mi petición.

---

Kristell Alexandra Gasco Pintado  
DNI-71638082



## CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Lenin Seclen Gómez identificado con DNI 45095474, representante del Consultorio Odontológico COIE, **AUTORIZO** a la señorita Kristell Alexandra Gasco Pintado identificada con DNI 71636082, con la finalidad de realizar encuestas virtuales a los pacientes, para la investigación Bioseguridad implementada por COVID-19 y la calidad de prestación odontológica en consultorios de Chiclayo. Asimismo, le proporciono los datos de este consultorio para los fines mencionados.

- Nombre del consultorio: Consultorio Odontológico COIE
- Ruc del Odontólogo: 10450954743
- Dirección: Calle Santa Rosa 352
- Teléfono : 977416079

Atentamente.

Chiclayo, 05 de enero de 2021



C.D. Lenin Seclen Gómez  
CIRUJANO DENTISTA  
COP N° 43389

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

Chiclayo, 04 de enero de 2021

Consultorio Odontológico DentalGroup  
C.D. Renato Bocanegra Merino

Yo, Kristell Alexandra Gasco Pintado con DNI N° 71638082 domiciliado en Psj. Pezet 411. Urb. Remigio Silva del distrito de Chiclayo ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Soy estudiante del programa académico de Maestría, con mención en Gestión en Servicios de la Salud del III Ciclo de estudios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo.

La presente es para solicitarle su permiso para remitir encuestas virtuales post atención, a pacientes que fueron atendidos en su consultorio, la cual consta de 25 preguntas en base a mi tema de investigación Bioseguridad implementada por COVID-19 y la calidad de prestación odontológica en consultorios de Chiclayo, las cuales serán respondidas de manera anónima.

De la misma manera le pido me brinde la siguiente información para anexarla a mi base de datos.

- Nombre del consultorio
- Ruc del Odontólogo
- Dirección
- Teléfono

Por lo expuesto, solicito atender a mi petición.

---

Kristell Alexandra Gasco Pintado  
DNI-71638082

## CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Renato Bocanegra Merino identificado con DNI 46727384, representante del Consultorio Odontológico DentalGroup, **AUTORIZO** a la señorita Kristell Alexandra Gasco Pintado identificada con DNI 71636082, con la finalidad de realizar encuestas virtuales a los pacientes, para la investigación Bioseguridad implementada por COVID-19 y la calidad de prestación odontológica en consultorios de Chiclayo. Asimismo, le proporciono los datos de este consultorio para los fines mencionados.

- Nombre del consultorio: Consultorio Odontológico DentalGroup
- Ruc del Odontólogo: 10467273847
- Dirección: Calle María Izaga 820 of. 302
- Teléfono : 989136282

Atentamente.

Chiclayo, 05 de enero de 2021



Renato Bocanegra Merino  
CIRUJANO DENTISTA  
COP. 43884

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

Chiclayo, 04 de enero de 2021

Consultorio Odontológico Chong  
Mg. C.D. Eilleen Sheyla Cachay Chonlón

Yo, Kristell Alexandra Gasco Pintado con DNI N° 71638082 domiciliado en Psj. Pezet 411. Urb. Remigio Silva del distrito de Chiclayo ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Soy estudiante del programa académico de Maestría, con mención en Gestión en Servicios de la Salud del III Ciclo de estudios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo.

La presente es para solicitarle su permiso para remitir encuestas virtuales post atención, a pacientes que fueron atendidos en su consultorio, la cual consta de 25 preguntas en base a mi tema de investigación Bioseguridad implementada por COVID-19 y la calidad de prestación odontológica en consultorios de Chiclayo, las cuales serán respondidas de manera anónima.

De la misma manera le pido me brinde la siguiente información para anexarla a mi base de datos.

- Nombre del consultorio
- Ruc del Odontólogo
- Dirección
- Teléfono

Por lo expuesto, solicito atender a mi petición.

---

Kristell Alexandra Gasco Pintado  
DNI: 71638082

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Eilleen Sheyla Ivonne Cachay Chonlón identificado con DNI 71011099, representante del Consultorio Odontológico Chong, **AUTORIZO** a la señorita Kristell Alexandra Gasco Pintado identificada con DNI 71636082, con la finalidad de realizar encuestas virtuales a los pacientes, para la investigación Bioseguridad implementada por COVID-19 y la calidad de prestación odontológica en consultorios de Chiclayo. Asimismo, le proporciono los datos de este consultorio para los fines mencionados.

- Nombre del consultorio: Consultorio Odontológico Chong
- Ruc del Odontólogo: 10710110994
- Dirección: Calle Leoncio Prado 1740. Altura Chávez
- Teléfono : 941440524

Atentamente.

Chiclayo, 05 de enero de 2021


Dr. Eilleen Sheyla Ivonne Cachay Chonlón  
ODONTÓLOGO  
C.O.P. 38241

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

Chiclayo, 04 de enero de 2021

Consultorio Odontológico OralDesing  
C.D. André Sosa Flores

Yo, Kristell Alexandra Gasco Pintado con DNI N° 71638082 domiciliado en Psj. Pezet 411. Urb. Remigio Silva del distrito de Chiclayo ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Soy estudiante del programa académico de Maestría, con mención en Gestión en Servicios de la Salud del III Ciclo de estudios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo.

La presente es para solicitarle su permiso para remitir encuestas virtuales post atención, a pacientes que fueron atendidos en su consultorio, la cual consta de 25 preguntas en base a mi tema de investigación Bioseguridad implementada por COVID-19 y la calidad de prestación odontológica en consultorios de Chiclayo, las cuales serán respondidas de manera anónima.

De la misma manera le pido me brinde la siguiente información para anexarla a mi base de datos.

- Nombre del consultorio
- Ruc del Odontólogo
- Dirección
- Teléfono

Por lo expuesto, solicito atender a mi petición.

---

Kristell Alexandra Gasco Pintado  
DNI: 71638082

## CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Josue André Sosa Flores identificado con DNI 46112627, representante del Consultorio Odontológico OralDesing, **AUTORIZO** a la señorita Kristell Alexandra Gasco Pintado identificada con DNI 71638082, con la finalidad de realizar encuestas virtuales a los pacientes, para la investigación Bioseguridad implementada por COVID-19 y la calidad de prestación odontológica en consultorios de Chiclayo. Asimismo, le proporciono los datos de este consultorio para los fines mencionados.

- Nombre del consultorio: Consultorio Odontológico OralDesing
- Ruc del Odontólogo: 10461126273
- Dirección: Manco Cápac 200
- Teléfono : 956430108

Atentamente.

Chiclayo, 05 de enero de 2021



Josue Flores Sosa  
CIRUJANO DENTISTA  
COR. 39163

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

Chiclayo, 04 de enero de 2021

Consultorio Odontológico San José  
C.D. Carlos Castrillón León

Yo, Kristell Alexandra Gasco Pintado con DNI N° 71636082 domiciliado en Psj. Pezet 411. Urb. Remigio Silva del distrito de Chiclayo ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Soy estudiante del programa académico de Maestría, con mención en Gestión en Servicios de la Salud del III Ciclo de estudios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo.

La presente es para solicitarle su permiso para remitir encuestas virtuales post atención, a pacientes que fueron atendidos en su consultorio, la cual consta de 25 preguntas en base a mi tema de investigación Bioseguridad implementada por COVID-19 y la calidad de prestación odontológica en consultorios de Chiclayo, las cuales serán respondidas de manera anónima.

De la misma manera le pido me brinde la siguiente información para anexarla a mi base de datos.

- Nombre del consultorio
- Ruc del Odontólogo
- Dirección
- Teléfono

Por lo expuesto, solicito atender a mi petición.

---

Kristell Alexandra Gasco Pintado  
DNI-71636082



### CARTA DE AUTORIZACION

Yo, Carlos Roger Castrillón León identificado con DNI 167210231, representante del Consultorio Odontológico San José, **AUTORIZO** a la señorita Kristell Alexandra Gasco Pintado identificada con DNI 71636082, con la finalidad de realizar encuestas virtuales a los pacientes, para la investigación Bioseguridad implementada por COVID-19 y la calidad de prestación odontológica en consultorios de Chiclayo. Asimismo, le proporciono los datos de este consultorio para los fines mencionados.

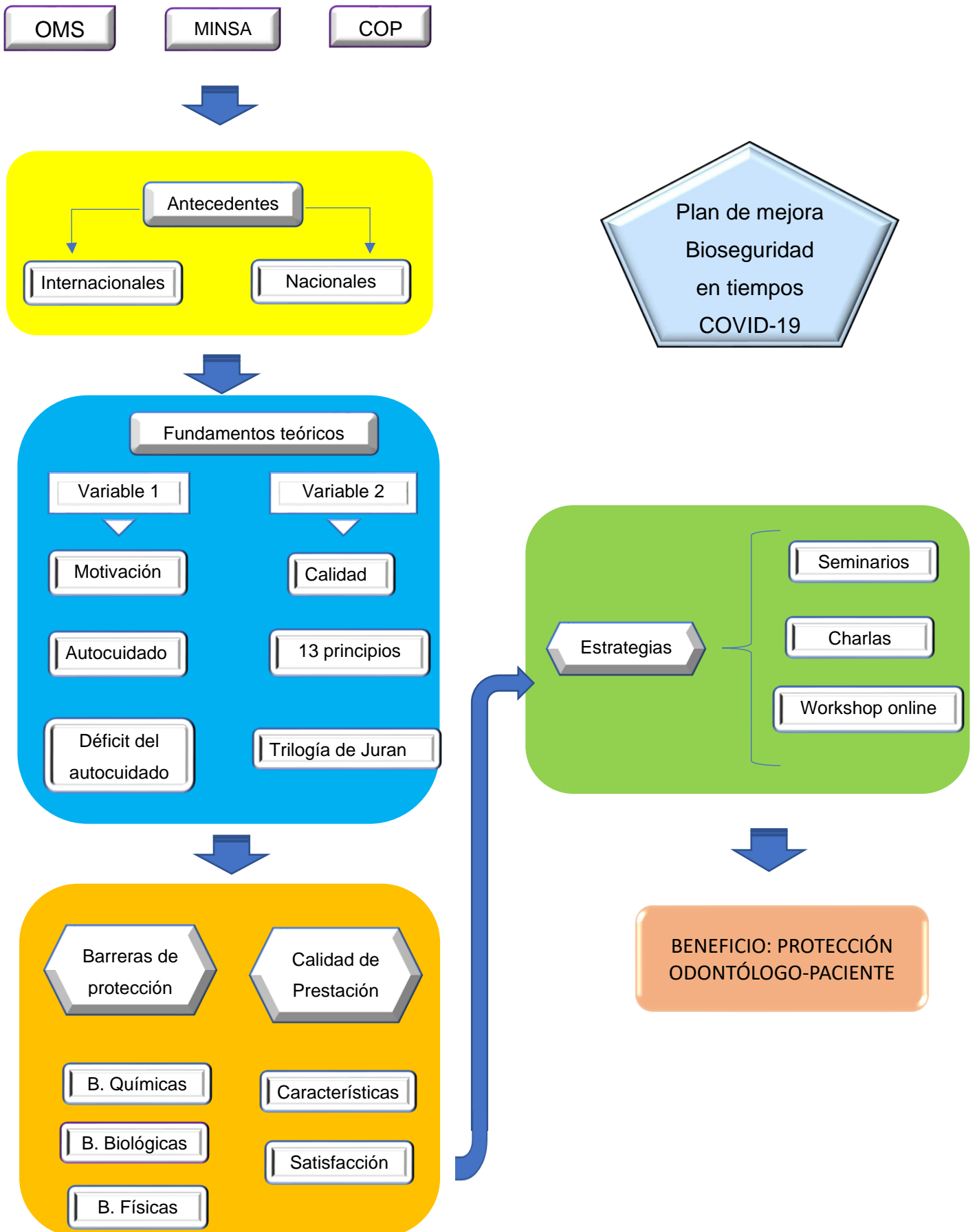
- Nombre del consultorio: Consultorio Odontológico San José
- Ruc del Odontólogo: 10167210231
- Dirección: San José 362.
- Teléfono : 074516242

Atentamente.

Chiclayo, 05 de enero de 2021

  
Carlos A. Castrillón León  
CIBUJANO - DENTIST  
C.O.P. 2502

# Anexo 11. Estructura del modelo



## Anexo 12. Estrategias para implementar el modelo

Competencias	Estrategias	Contenidos	Materiales	Tiempo	Fecha
Barreras de protección	Meeting sobre Barreras físicas (EPP)	Guantes Colocación de EPP Protección corporal y ocular calzado	Laptops Celulares Tablet Micrófono USB Diapositivas Plataforma virtual	50 min	Enero 2da Semana
	Meeting sobre Barreras físicas y químicas	Esterilización y Desinfección Sustancias químicas Técnica de lavado de manos	Laptops Celulares Tablet Micrófono USB Diapositivas Plataforma virtual	50 min	Enero 3era semana
Calidad de prestación odontológica	Webinar sobre adecuación de consultorio y área de espera		Laptops Celulares Tablet Micrófono USB Diapositivas Plataforma virtual	50 min	Enero 4ta semana

Nota: Elaborado por el investigador


**Declaratoria de Originalidad de la Autora**

Yo, Gasco Pintado Kristell Alexandra, egresada de la Escuela de Posgrado y Programa académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulada: “Bioseguridad implementada por COVID-19 y Calidad de prestación odontológica en consultorios privados de Chiclayo”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han 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 información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 30 de noviembre del 2020.

Apellidos y nombres del Autor Gasco Pintado Kristell Alexandra	
DNI: 71636082	Firma: 
ORCID: 0000-0003-3677-529X	