



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Influencia del Incremento de la Bioseguridad en Pandemia sobre la  
Satisfacción del Paciente en un Centro Odontológico de Lima,  
2020-2022

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Colonia Pereda, Veronica Ysabel del Pilar ([orcid.org/0000-0001-6171-5366](https://orcid.org/0000-0001-6171-5366))

**ASESORA:**

Mg. Oscanoa Ramos, Angela Margot ([orcid.org/0000-0003-2373-1300](https://orcid.org/0000-0003-2373-1300))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA - PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

A Dios porque que me otorgó la vida y permitió que llegara yo a este momento de gran importancia para cumplir una meta más en mi formación académica. A mis padres porque por ellos soy la persona de ahora, una persona de valores, principios, carácter, empeño y perseverancia. Y a mis hermanos por su apoyo en alentar este esfuerzo que me va a permitir contribuir al desarrollo y mejoramiento en políticas de gestión en salud de mi país.

### **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo, porque nos brinda una oportunidad para nuestra mejora profesional, en beneficio de la población peruana. A mis docentes de la maestría, en especial a la Magister Angela Oscanoa Ramos, por sus enseñanzas en el desarrollo de este trabajo de investigación.

A mis compañeras Liz, Brendha y Shela quienes llegamos a formar un buen equipo de trabajo y me han apoyado en todo momento durante el curso de la maestría.

## Índice de Contenidos

	Pág.
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	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	49

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Distribución de frecuencias de la variable bioseguridad y sus dimensiones	22
Tabla 2	Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del paciente y sus dimensiones	23
Tabla 3	Pruebas de normalidad	24
Tabla 4	Coeficiente de correlación de las variables bioseguridad y satisfacción del paciente	25
Tabla 5	Coeficiente de correlación de las variables satisfacción del paciente y la forma de organizar el servicio de salud	26
Tabla 6	Coeficiente de correlación de las variables satisfacción del paciente y desinfección de áreas comunes y área clínica	27
Tabla 7	Coeficiente de correlación de las variables satisfacción del paciente y disposición de uso de barreras de protección	28
Tabla 8	Coeficiente de correlación de las variables satisfacción del paciente y medidas para la preparación del campo operatorio y procedimientos odontológicos	29
Tabla 9	Coeficiente de correlación de las variables satisfacción del paciente manejo de residuos contaminantes	30

## Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Fórmula de relación de variables	15

## Resumen

El objetivo de este estudio fue determinar la influencia del incremento de la bioseguridad durante la pandemia en la satisfacción de los pacientes al recibir un servicio odontológico en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022, Se utilizó un método cuantitativo de tipo básico, descriptivo de corte transversal, la población muestral fueron 80 pacientes, donde se utilizó un cuestionario como instrumento que fue validado con una confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0,9 y 0,79 respectivamente. En los resultados de estadística inferencial de Rho de Spearman se obtuvo 0,533, es decir una correlación positiva considerable y una significancia de 0,000, aceptándose la hipótesis de la investigación. Se concluyó que las variables bioseguridad en pandemia y la satisfacción del paciente estaban significativamente correlacionadas de forma positiva, esto se traduce en que los pacientes que asistieron al centro odontológico estuvieron satisfechos con incremento de la bioseguridad en el contexto de Covid 19.

**Palabras clave:** *Bioseguridad, satisfacción, pandemia, Covid 19.*

## **Abstract**

The objective of this study was to determine the influence of the increase in biosafety during the pandemic on patient satisfaction when receiving a dental service in a dental center in Lima, 2020 - 2022. A basic quantitative method was used, descriptive of cross-sectional, the sample population was 80 patients, where a questionnaire was used as an instrument that was validated with a reliability of Cronbach's Alpha of 0.9 and 0.79, respectively. In the results of inferential statistics of Spearman's Rho, 0.533 was obtained, that is, a considerable positive correlation and a significance of 0.000, accepting the research hypothesis. It was concluded that the biosafety variables in the pandemic and patient satisfaction were significantly positively correlated, this means that the patients who attended the dental center were satisfied with the increase in biosafety in the context of the Covid 19.

*Keywords: Biosafety, satisfaction, pandemic, Covid 19.*



## I. INTRODUCCIÓN

En diciembre del año 2019 fue el inicio de la pandemia Covid19 generada por un tipo de coronavirus, el SARS-CoV-2 en una ciudad China llamada Wuhan. Este virus se transmite directamente por las vías aéreas (generando aerosoles) incluyendo las secreciones que producimos al hablar, toser y estornudar. (CEVEO-2020). El 03 de agosto del 2020, la OMS dió orientaciones provisionales para la atención de tratamientos odontológicos, recomendando postergar los servicios dentales, hasta la disminución de contagios de la Covid19, siendo permitidas solo tratamientos de urgencia, importantes para la funcionalidad del sistema estomatognático, así como evitar agudos dolores y dar calidad de vida al paciente. (OMS, 2020)

La mayor parte de servicios odontológicos crean gotículas microscópicas, por esta razón se implementaron medidas de restricción para la selección de pacientes, tipo de tratamiento, el uso de aislamiento absoluto, enjuague bucal antes del tratamiento y tratar solo las emergencias dentales y la toma de medidas extremas para desinfectar las instalaciones con sustancias virucidas efectivos contra el coronavirus. (Guiñez, 2020). El Consejo Europeo de Dentistas realizó varias encuestas desde el inicio de la pandemia para controlar la situación dental europea, los resultados mostraron que todos los países (excepto Hungría y Polonia) habían comenzado a estandarizar el cuidado bucal para los pacientes. Después de un período de falta casi común de EPIS, y quejas sobre aumentos desproporcionados de precios. (CED, 2020)

En el Caribe y en América Latina la pandemia no solo tuvo el costo de muchas vidas, sino también develó la deficiencia del sistema de salud y su capacidad de solución del problema en salud. En este caso, los gobiernos llegaron a reorientar los recursos públicos para subsanar las deficiencias de los servicios de salud, aunque no fueron suficientes. Se sabe que en América Latina hay un porcentaje de la población que no tiene seguro médico y tampoco suficientes ingresos para pagar servicios de salud. (O. N. U., 2020)

En el Perú, por la presencia de la pandemia, hubo el cese de los servicios odontológicos debido a que en un inicio el gobierno decretó inamovilidad obligatoria

y todos los centros odontológicos tanto privados y públicos se ciñeron a tratamientos solo de urgencias y emergencias. Luego de tres meses se levantó la inamovilidad obligatoria con la emisión de la R.M. N° 226-2020-MINSA, la cual contempla el reforzamiento de la bioseguridad a nivel Nacional, permitiendo la reapertura las actividades, las atenciones odontológicas se circunscribieron netamente a la bioseguridad que brindaron los establecimientos de atención privados, dado que el sector público continuaba con la atención de casos de urgencias y emergencias odontológicas. (RM N° 095-2020-MINSA)

En el Perú se vienen dando los problemas insatisfacción de los usuarios debido a una mala calidad de la atención. (Minsa, 2009). Siendo esta una de las más grandes problemáticas en el país, dar solución a los problemas sanitarios, esto también se presenta inclusive en los sistemas en salud de otros países que tienen un buen desarrollo de los mismos, suelen existir resultados que no son del todo satisfactorios. En ocasiones los pacientes manifiestan que han recibido mal trato, ausencia de comprensión y poco asertividad en la comunicación por parte del profesional de la salud, falta de empatía y la información con mucho tecnicismo y poco clara. (Lazo-Gonzales y Santibáñez, 2018). Por otro lado, según Fernández (2021), la satisfacción del paciente está referido a un nivel de su sentimiento positivo que el paciente siente luego de haber recibido un servicio, a raíz de esta premisa la satisfacción va a ser un indicador de evaluación de los requerimientos del paciente con respecto a su salud.

En el centro odontológico donde se realizó esta investigación, se observa que para los servicios odontológicos ofrecidos a los pacientes o usuarios hay problemas en el tiempo que tiene que esperar para recibir una consulta o tratamiento, esto influye en la satisfacción de los pacientes porque percibe una escasa empatía para brindar el servicio odontológico y que no se le da pronta resolución a su problema.

Para el estudio se formuló el problema general: ¿De qué manera influye el incremento de la bioseguridad en pandemia en la satisfacción del paciente al recibir un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020-2022?, y como problemas específicos a investigar se presentaron: (a) ¿De qué manera la forma

de organizar el servicio de salud en pandemia influye en la satisfacción del paciente al recibir un servicio odontológico en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022?; (b) ¿Cómo la desinfección de las áreas comunes y área clínica influyen en la satisfacción del paciente en el contexto de pandemia al recibir un servicio odontológico en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022?; (c) ¿De qué manera la disposición de uso de barreras de protección influye en la satisfacción del paciente al momento de recibir un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022?; d) ¿De qué manera las medidas para la preparación del campo operatorio y procedimientos odontológicos influyen en la satisfacción del paciente al momento de recibir un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022?; (e) ¿Cómo influye en la satisfacción del paciente Manejo de residuos contaminantes en pandemia al momento de recibir un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022?.

La justificación teórica del estudio radicó en contemplar que día a día hay más información sobre la pandemia por Covid 19 que afecta directamente a procesos que se realizan en los servicios odontológicos brindados, así mismo esta situación también afecta a la satisfacción de los pacientes que reciben estos servicios, pudiendo esta investigación ser analizada por otros investigadores. La justificación metodológica del estudio contribuyó en que la metodología de este trabajo puede ser usada por otros investigadores, así como la forma de relacionar las variables y el instrumento de la medición de las variables. La justificación práctica del estudio radicó en que la información obtenida va a ayudar a idear mejorar la bioseguridad y la manera de como impacta en la satisfacción del paciente al momento de recibir una atención odontológica. La justificación social del estudio porque después de este estudio sugirió muchas acciones de mejora con respecto a las normas de bioseguridad al momento de dar un servicio en odontología y esto ayudó a optimizar los servicios odontológicos prestados a los pacientes dentro del marco de pandemia.

Este estudio tuvo como objetivo general: Determinar influencia del incremento de la bioseguridad en pandemia en la satisfacción del paciente al recibir un servicio odontológico en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022; los objetivos específicos son: (a) Determinar la influencia de la forma de organizar el

servicio de salud en pandemia sobre satisfacción del paciente al recibir un servicio odontológico en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022; (b) Establecer como la desinfección de las áreas comunes y área clínica influyen en la satisfacción del paciente en el contexto de pandemia, al tomar un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022; (c) Determinar como la disposición de uso de barreras de protección influye en la satisfacción del paciente en el contexto de pandemia al momento de recibir un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022; (d) Establecer como es que la preparación del campo operatorio y procedimientos odontológicos influyen en la satisfacción del paciente en el contexto de pandemia al momento de recibir un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022; (e) Analizar cómo influye en la satisfacción del paciente en el manejo de residuos contaminantes en pandemia al momento de recibir un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022.

Como hipótesis general se tuvo: El incremento de la bioseguridad en pandemia influye significativamente en la satisfacción del paciente al recibir un servicio odontológico en el contexto de pandemia, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022; las hipótesis específicas son: (a) Consideraremos que existe una relación significativa entre forma de organizar el servicio de salud en pandemia y la satisfacción del paciente al recibir un servicio odontológico en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022; (b) Se comprueba que la desinfección de las áreas comunes y área clínica influyen significativamente en la satisfacción del paciente al tomar un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022; (c) Se considera que existe una relación significativa entre la disposición de uso de barreras de protección y la satisfacción del paciente en el contexto de pandemia al momento de recibir un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022; (d) Se comprueba que la preparación del campo operatorio y procedimientos odontológicos influyen significativamente en la satisfacción del paciente al tomar un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022; (e) Hay una relación directa de la satisfacción del paciente respecto paciente en el manejo de residuos contaminantes en pandemia al momento de recibir un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Internacionalmente, contamos con diversos estudios como los de Crimaldi *et al.* (Argentina, 2021) en la investigación “Análisis de los factores sociodemográficos relacionados a la atención odontológica durante la pandemia”, que tuvo como objetivo es “analizar los factores sociodemográficos que inciden en los tratamientos odontológicos y los problemas de salud bucal”. Con de 75 pacientes de muestra (rango 35 y 45 de edad). Mediante encuestas anónimas, entre los primeros resultados tenemos: (a) 24 comentaron tener problemas al trasportarse; (b) 25 comentaron problemas económicos; (c) 15 que no continuaron los tratamientos debido a la pandemia; (d) 11 presentaron enfermedades en su salud general. Los resultados muestran que hay un cambio en los factores que inciden en el cuidado bucal, principalmente el aislamiento según el Covid19 y el nivel social - económico. En conclusión, las variables de este estudio han transformado el servicio de salud odontológico y son los impedimentos más reportados.

A su vez, Viteri (Ecuador, 2020) investigó el “Conocimiento de Bioseguridad y Satisfacción de atención a usuarios externos en una clínica privada durante el Covid - 19, Guayaquil, 2020”, el objetivo de esta tesis fue hallar si el conocimiento de las normas de bioseguridad y la satisfacción de atención de los pacientes que asisten a una clínica estaban relacionadas. Investigación cuantitativa, descriptiva y transversal, se utilizó una encuesta a 200 pacientes, con coeficiente de confiabilidad de 0.87 y 0.91 para cada variable respectivamente. Se tiene como resultado inferencial con la prueba de Pearson de que no hay relación entre el conocimiento de las normas de bioseguridad con el grado de satisfacción ( $r = 0.043$ ). En conclusión, de los resultados no se observa una diferencia significativa entre los conocimientos en bioseguridad con el grado de satisfacción de atención de pacientes de la clínica privada.

Por otro lado, Molina y Reyes (Ecuador, 2017) en su estudio “Satisfacción en la atención odontológica de los pacientes sometidos a tratamientos dentales en la clínica integral de noveno semestre”, cuyo objetivo general fue de la evaluación del tiempo de espera, calidad, información y trato del paciente, limpieza, bioseguridad, costo de tratamiento y utilización para medir la satisfacción del

paciente después de recibir una atención odontológica. Estudio de investigación de enfoque cualitativo, de corte transversal. Cuyos resultados dieron que un 97% de usuarios estaban satisfechos con respecto a las dimensiones como los conocimientos-habilidades, información y el trato recibido por el odontólogo, con respecto al tiempo de espera 47% también fue aprobatorio, el 64% expreso que el orden y limpieza del consultorio era bueno, y con respecto a los pacientes que demostraron su insatisfacción con la mayoría de las dimensiones estudiadas fueron el 56.67%. Se concluye, que hay falencias con respecto al tiempo de espera y la limpieza, así mismo también con el orden del consultorio, que interfiere con el nivel de satisfacción del usuario cuando recibe una atención dental.

Los investigadores Ahmed *et al.* (Arabia Saudita, 2020) en su estudio “Miedo y práctica, modificaciones entre dentistas para combatir el brote de la enfermedad por nuevo coronavirus (COVID 19)”, este estudio tuvo como objetivo evaluar criterios de miedo y ansiedad de infectarse entre los dentistas mientras trabajaban durante el brote del coronavirus. Así como también evaluar el dentista tiene conocimiento de las modificaciones en los métodos de bioseguridad para combatir el COVID19. Realizando un estudio transversal mediante una encuesta en línea, el cuestionario bien construido fue diseñado y registrado en el sitio web en línea (Kwiksurveys) y validado. Encuesta a la que respondieron 669 participantes en 30 países a nivel mundial. Arrojando como resultado: Cuestionarios completados (n = 650) que se incluyeron en el estudio. Se aplicaron las pruebas de correlación de Spearman y Chi-Cuadrado con la finalidad de ver factores de evaluación y también de la confusión de la respuesta de los encuestados con el nivel educativo y el género. La mayoría de los dentistas generales un 78 % de 30 países encuestados tenían ansiedad y estaban asustados por los efectos de esta enfermedad. El 90% de los odontólogos tenían conocimiento de los cambios en los protocolos de atención. Sin embargo, la ejecución de este protocolo de atención demostró que un 61 %. La mayoría de los dentistas, 76% trabajaban en el ámbito hospitalario, de los cuales el 74% eran privados y el 20% en establecimientos gubernamentales. Individualmente, recibimos una gran cantidad de respuestas de Pakistán y Arabia Saudita, pero colectivamente más del 50% de las respuestas fueron de otras partes del mundo. Se llegó a la conclusión de que, a pesar del

conocimiento del protocolo de atención odontológica, los dentistas en todo el mundo estaban en un estado de ansiedad y miedo mientras trabajan en sus respectivos campos por el impacto del COVID19.

Así mismo, Sánchez (Ecuador, 2021) en su tesis de maestría “Atenciones odontológicas antes y durante la pandemia de Covid-19 en un centro de salud de Posorja, 2021”, investigación cuyo objetivo de este estudio fue comparar el cuidado del sistema estomatognático antes y en el curso de la pandemia en un centro médico en el año 2021. Estudio cuantitativo, transversal, con análisis comparativo y no experimental. Tuvo una muestra no probabilística de historias clínicas de 58 pacientes, se usó técnicas de análisis de documentos y listas de verificación. Fue usada la prueba no paramétrica U de Man Whitney para hacer el análisis comparativo. Como resultado hubo diferencia significativa ( $p < 0.01$ ) en el cuidado estomatognático antes como durante la pandemia. La afluencia de pacientes, en el periodo prepandemia asistieron a consultas odontológicas 280 usuarios, y durante la pandemia de COVID-19 los tratamientos oscilaron entre el 2% y el 30% del cuidado bucal. Concluyó que el cuidado bucal varió antes como durante la pandemia y generó cambios en la infraestructura y el establecimiento de protocolos de bioseguridad.

A nivel nacional, tenemos el estudio de Alarcón (Perú, 2021), en su estudio “Calidad de atención y satisfacción de pacientes del Centro Odontológico durante contexto COVID 19, Chiclayo I”. Este estudio tuvo como objetivo el de determinar la relación de la calidad atención con el nivel de satisfacción del usuario en un centro odontológico en época de pandemia. Investigación básica, enfoque cuantitativo y transversal. Se aplicó un cuestionario como instrumento a la muestra de 55 pacientes que recibieron tratamientos odontológicos en el Centro Odontológico Devolviendo Sonrisas. Como resultado, esta investigación demostró que los pacientes atendidos en un 29,1% de pacientes es indiferente con respecto a su satisfacción con el servicio prestado, también se demostró positiva correlación entre ambas variables con resultados de  $X^2 = 9.374$ , significancia de 0.05. La conclusión a la que se llegó fue que si hay correlación positiva de la calidad de atención y de la satisfacción en el centro dental de estudio en la ciudad de Chiclayo durante el contexto COVID-19.

Por otro lado, podemos decir que Otero (Perú, 2020) en su investigación “Medidas de bioseguridad y riesgo laboral en el servicio de odontología de los establecimientos de Salud de Piura – 2020” que tuvo como objetivo el de determinar que las normas de bioseguridad junto con el riesgo laboral tienen relación positiva en los servicios de odontología de la ciudad de Piura. La metodología de esta investigación es cuantitativa, descriptiva y correlacional. Uso de técnica con una encuesta que evalúan los protocolos de bioseguridad junto con el riesgo laboral. Con una muestra de estudio a 27 odontólogos. El resultado muestra que, de los odontólogos evaluados, el 100% opina que tiene un uso de protocolos de bioseguridad de alto nivel, así como también el 92.6% de odontólogos, opina que tiene poco nivel de riesgo laboral. Se concluye que las normas de bioseguridad no están tan relacionadas con el riesgo laboral, también se encontró que tampoco está relacionado el uso de barreras de protección, medios de eliminación de residuos, desinfección de equipos y la esterilización del instrumental con el riesgo laboral.

A su vez, Alemán (Perú, 2021) en su tesis “Impacto de la pandemia Covid19 en la demanda de atención del servicio de emergencia en pacientes no Covid en un hospital MINSAL, Arequipa, 2020”, este estudio tuvo como objetivo la determinación del impacto de la pandemia sobre los servicios odontológicos según las características sociales y demográficas de los pacientes no Covid19 en un hospital. Emplea datos sociodemográficos en este estudio de análisis de tipo descriptivo. El servicio de emergencias de dicho hospital recibió 47271 pacientes no Covid 19, en el año 2020 frente a las 54182 que fue el total de pacientes atendidos el 2019, con un descenso del 12,75%. En ambos años que se realizó este estudio hubo más demanda de pacientes mujeres de 20 a 29 años. Como resultado, el consultorio de medicina fue el más solicitado durante los dos años del estudio; muy por el contrario, en el tópico de pediatría en el 2020 se notó una baja de la demanda de un 60% respecto al 2019. Se concluyó hubo mayor demanda de pacientes el año 2020, tan es así que se llegó a recibir 200 pacientes no Covid 19 por día después de la primera ola.

También tenemos que, Saavedra (Perú, 2021). En su tesis maestra “Calidad de atención odontológica en satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021”. Estudio que tuvo el objetivo de hallar la



influencia entre la calidad de la atención odontológica y la satisfacción de los pacientes en pandemia Covid 19, en el centro de salud. Estudio de tipo básico, no experimental con enfoque cuantitativo de naturaleza descriptiva, y transversal. La muestra fueron 156 paciente del servicio de odontología en plena pandemia Covid 19, atendidos en el centro de salud, pacientes a los cuales se les realizaron encuestas para la recolección de datos mediante un cuestionario de calidad y de satisfacción, con un alfa de Cronbach de 0,957 y 0,934 respectivamente. Se obtuvo como resultado muy bueno con 65.4% con respecto a la calidad de atención y en la satisfacción del paciente es de 56.4% de buena satisfacción. Se concluyo en la satisfacción del usuario está influenciada directamente con la calidad de atención.

Por otro lado, en la investigación de Estelita (Perú, 2020) en su investigación “Propuesta de mejora en bioseguridad en la consulta odontológica de los establecimientos privados en Chimbote, 2020”, cuyo objetivo general fue en “conocer y mejorar los protocolos de bioseguridad en la consulta privada en la ciudad de Chimbote”. Estudio cualitativo, con el uso de entrevistas y observación como instrumentos de recolección de datos. El resultado de este estudio da a conocer el déficit de la práctica de protocolos de bioseguridad en los consultorios particulares, por el equipo de atención y también por el personal administrativo. En este estudio se concluyó que las consultas privadas no tenían como objetivo capacitar o incentivar al personal a mejorar los protocolos de bioseguridad, para esta mejora ante el desconocimiento del personal de los reglamentos relacionados con los procesos de bioseguridad, así como información engañosa sobre los tiempos. El tiempo de lavado y esterilización y el uso de esterilizadores secos como método de esterilización, muchos profesionales solo utilizan equipos de protección durante todo el día, por lo que es posible el contagio.

Y por último tenemos el estudio de Lara-Alvarez *et al.* (Perú, 2020) en el estudio “Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima”, investigación cuyo objetivo de este estudio fue “determinar la satisfacción de los pacientes que llegaron a recibir un servicio odontológico en un hospital en Lima”. Investigación tipo observacional, de corte transversal y descriptivo. Con una muestra poblacional de 702 usuarios que fueron atendidos, se utilizó el instrumento SERVQUAL para la determinación de la satisfacción del

paciente. Como resultado, 88,6% pacientes insatisfechos o sea 622 de 702, con un nivel de significancia ( $p=0,000$ ). Un 34,5% pacientes de 35-49 años se llegó a demostrar que la insatisfacción fue mayor. Concluyeron que la mayor parte de pacientes que fueron atendidos en el hospital en el área odontológica estaban insatisfechos con los tratamientos odontológicos, con un porcentaje mayor a 60% en las dimensiones que se fueron usadas del instrumento SERVQUAL.

La pandemia del coronavirus sigue siendo el origen de un problema en la salud pública. En sus inicios llevó a tomar medidas extremas de bioseguridad y posponer los servicios odontológicos circunscribiéndose a solo las atenciones de urgencia o emergencia a nivel mundial. Los servicios odontológicos han continuado realizándose durante la pandemia COVID19, e incluso se vio evidenciado el aumento de la severidad de las infecciones dentales, siendo así el odontólogo un profesional fundamental para el diagnóstico, tratamiento y derivación de los problemas bucodentales, los cuales mayormente afectan el bienestar físico y psicológico del paciente si no es tratado a tiempo. (Velásquez-González *et al.*, 2020)

Para la fundamentación de la variable independiente acerca del incremento de los protocolos de bioseguridad, entre los fundamentos y definiciones tenemos que según la OMS (2005) la bioseguridad viene a ser un conjunto de normas y medidas que buscan la protección de la salud de los profesionales de la salud frente a riesgos químicos, físicos y biológicos, a los que pueden estar expuestos cuando están cumpliendo con su función. Otro concepto más reciente, según Tun, T. y Preiser (2018) la bioseguridad se refiere a los principios de contención, tecnología e implementación de procedimientos y prácticas de laboratorio, características específicas, instalaciones de laboratorio, equipos y programas de seguridad, también de procedimientos apropiados para la salud ocupacional considerando que se trabaja con microorganismos peligrosos, infecciones y otros peligros biológicos. Estas medidas están destinadas a reducir la exposición del personal de laboratorio o el profesional y el público en general.

El SARS-CoV-2 actualmente presenta nuevos desafíos en la profesión odontológica para evaluar nuevamente y modificar la rutina de la atención

odontológica para minimizar los riesgos que puede generar un enemigo que no es visible (Ren *et al.*, 2020), Así mismo el profesional de odontología tiene riesgo alto de exposición al contagio de la COVID19, las normas de bioseguridad disminuyen la posibilidad de infecciones tanto a los profesionales de la salud como al paciente (Figueiredo *et al.*, 2021). Es por ello que actualmente se ha planteado muchas sugerencias de bioseguridad para el entorno de la práctica dental del consultorio (Pereira *et al.*, 2021), así como los que dictamina la “Asociación Dental Americana” (ADA).

Entre los principios bioseguridad tenemos tres: La universalidad que es aquella que interpreta la valoración de que todo paciente tiene una enfermedad infecciosa, para ello se tiene el uso de barreras para la contención con materiales adecuados que impidan el contacto directo con los fluidos orgánicos que pueden estar infectados y con respecto a la eliminación del material contaminado y/o infectado, mediante el uso de dispositivos y procedimientos adecuados después de una atención que deben ser depositados en un contenedor especial y eliminado sin causar riesgos a otras personas. (Hospital de Rehabilitación del Callao, 2020) Para el manejo de contención y control de focos de contagio, cuando se dio el inicio de la segunda de infección por Covid 19 se basó en la observación del manejo de las normas de bioseguridad, el tratamiento más con la finalidad de evitar el contagio del virus SARS – COV - 2. (López, 2020)

Así mismo, según el principio de contención podemos encontrar niveles de riesgo de bioseguridad en el área de trabajo. Nivel 1, correspondiente a sistemas de contención básicos, no tienen barrera primaria ni secundaria, salvo un grifo de lavado de manos. Con respecto al nivel 2, incluye al peligro moderado para el personal y el ambiente, al trabajar con sangre y fluidos corporales, se recomienda barreras primarias como guantes, mascarillas, mandiles, mascarar facial. El nivel 3, que concierne a agentes patógenos que potencialmente pueden causar enfermedades graves y a veces la muerte del individuo expuesto, aquí se pone mucho énfasis a barreras primarias y también las barreras secundarias para salvaguardar al personal, áreas cercanas y la comunidad. Nivel 4, involucra agentes peligrosos y tóxicos que son altamente letales, se transmiten a través del aire y no hay vacunas ni terapias disponibles. (Hospital de Rehabilitación del Callao, 2020).

Entre las recomendaciones, de bioseguridad según Badanian (2020) tenemos que la esterilización por autoclave (calor húmedo) o calor seco aseguran la muerte de virus, pero la OMS recomienda más el uso de autoclave, descartando el uso de la estufa en el caso del coronavirus. El uso de medidas de barrera (EPP/PPE): equipo de protección personal. El uso EPP es exclusivamente al momento de la atención odontológica y Retiro del EPP después de la atención. Las mascarillas que deben ser utilizadas son las mascarillas con respirador o autofiltrantes (FFP2 o N95) debido a que las intervenciones odontológicas implican la generación de aerosoles. Las EPP son una barrera muy segura contra las salpicaduras directas de sangre, fluidos y algunas sustancias corrosivas contaminantes, las cuales se debe utilizar materiales para evitar su contacto, así como el uso de barreras como lentes, mandiles, guantes, gorros y mascarillas para evitar accidentes durante los procedimientos y /o tratamientos. (Ramos, 2020).

El control del aire, para esto en medicina se conoce el uso de los rayos ultravioleta que matan microorganismos de los ambientes y las superficies, en especial en quirófanos. Con la inesperada llegada del coronavirus se aconsejó las lámparas UV para consultorios. También se recomendó el uso de purificadores de ozono, que a veces no se recomendaba, ya que la mayoría no tenía buenos estándares para la salud. Para la manipulación de los residuos, al terminar la atención odontológica, se recomienda que la eliminación de los residuos biológicos del paciente se haga en bolsas especiales diseñadas para este propósito de la eliminación, para luego hacer la coordinación con las personas encargadas de recoger los residuos sólidos. Así mismo, cuando se termina de hacer una la atención dental se tiene que desinfectar el piso y superficies que hayan sido contaminadas. (Badanian, 2020)

Cuando se descubrió en 1978, la llegada del virus Hepatitis B, la “Asociación Dental Americana” (ADA) dio a conocer indicaciones para controlar las infecciones en el ejercicio de la odontología, después el “ Centro de control y Prevención de enfermedades de Atlanta” (CDC) en 1986 promulgó las 11 precauciones universales con el objetivo de reducir el contagio de infecciones por el contacto que el individuo tiene con sangre y la “ Organización Panamericana de la Salud” (OPS) en 1995, decretó que las medidas de bioseguridad así como también el control de

infecciones con la recomendación de entidades internacionales que a su vez son aplicables en odontología y en el entorno; por tanto ya en 1996 el CDC actualiza el protocolo de bioseguridad contra las infecciones; así como también las precauciones universales, así prevenir la enfermedad por los microbios en fluidos como sangre y saliva. En odontología es importante controlar la aero-contaminación generada por las secreciones que van a contaminar el medio ambiente, por el uso de instrumentos que producen aerosoles. (Camargo, 2017)

Para la fundamentación de la variable dependiente, la satisfacción del paciente está definida por la diferencia entre la expectativa y la visión que tiene el paciente cuando recibe un servicio de salud, a su vez está influenciada por factores individuales, familiares, sociales. Es una consecuencia de una mala calidad de atención reflejada en quejas, reclamos, denuncias y desprestigio de las instituciones y a veces llegan a procesos judiciales. La opinión de los pacientes que reciben un servicio de salud es muy importante para cambios en mejoras en la prestación de un tratamiento en su salud. (La Torre Mantilla *et al.*, 2018). Según Becerra y Condori (2020) la satisfacción del paciente se define como la respuesta de la diferencia entre la percepción y expectativa que a su vez está afectada por los siguientes componentes como estilos, la forma de vida y expectativas, entre otros, se considera una medición de la calidad del sistema de salud.

La satisfacción del paciente es la evaluación de forma positiva que el paciente sobre dimensiones del servicio de salud recibido. En los servicios odontológicos la satisfacción del paciente se mide por el trato que el odontólogo hace a su paciente mientras realiza el servicio, la infraestructura donde se da el servicio, los precios, así como el horario también. (Feldman *et al.*, 2007) La satisfacción de un paciente en relación a los servicios odontológicos, presenta similares dimensiones a la calidad de atención. Al identificar las dimensiones que incluye la satisfacción de un paciente por un servicio odontológico, se puede identificar en algunos estudios que en la edad joven la satisfacción del paciente ante un servicio odontológico es positiva, aunque también algunas veces esta se puede ver influida por experiencias previas en caso de niños con malas experiencias por lo cual en estos casos la satisfacción se ve disminuida. (Skaret *et al.*, 2004).

La satisfacción de los pacientes en un servicio odontológico debe estar garantizada y para ello es conveniente evaluar la calidad del servicio de salud prestado. Aunque este aspecto no se suele observar en la formación y práctica diaria de un especialista en odontología, es de suma importancia el conocer esta variable el desarrollo y el éxito de los especialistas en una clínica dental y algunas instituciones médicas. Desde una perspectiva de marketing, la satisfacción del paciente aumenta la necesidad de asesoramiento del paciente, construye relaciones a largo plazo y la intención de regresar para servir y derivar a otros pacientes. (Song *et al.*, 2020).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:** Es básica porque el estudio nos orientó a la búsqueda de conocimientos novedosos y de otras áreas de investigación, así como también buscó obtener datos de la realidad todo, como requisito fundamental de adquirir nuevos conocimientos. (Sánchez y Reyes, 2017).

**Enfoque de investigación:** Es cuantitativo ya que con esta investigación se generó un nuevo conocimiento acerca de la influencia de la bioseguridad en la satisfacción del paciente cuando toma un servicio odontológico en el contexto de Covid19. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Este enfoque recolectó y analizó datos en para responder las preguntas de investigación, midió las variables utilizando instrumentos numéricos de medición y la estadística (Ñaupas *et al.*, 2014).

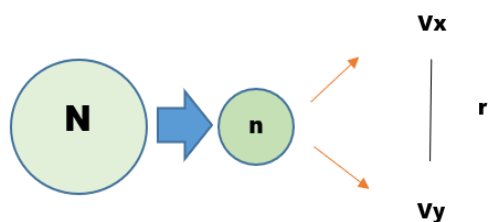
**Nivel de investigación:** Es correlacional, ya que implicó una recopilación de datos de las dos variables del estudio de investigación, constó también de una muestra que son los pacientes atendidos en el centro odontológico con el objetivo de identificar como es que influyó la variable independiente sobre la variable dependiente. (Sánchez y Reyes, 2017)

**Diseño y esquema de investigación:** Respecto al diseño de investigación es no experimental porque no se manipuló los datos de manera intensional, se analizaron los sucesos tal y como se mostraron en el contexto real. De corte transversal debido a que la recolección de los datos fue hecha en un solo instante o período. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)

Figura 1

Fórmula de relación de variables

Esquema del diseño de investigación



Dónde:

N = Población de pacientes

n = Muestra de estudio

Vx = Bioseguridad en pandemia

Vy = Satisfacción del paciente

r = Correlación entre variables

### **3.2 Variables y operacionalización**

En el presente estudio se detallaron variables cuantitativas como: Bioseguridad y satisfacción del paciente, las cuales cuentan cada una con su definición conceptual y operacional, considerando tanto a sus dimensiones como a sus indicadores. (Ver anexo 2)

#### **Ox: Bioseguridad**

**Definición conceptual:** Se definió como el conjunto de medidas básicas y preventivas, acerca de la conducta que debe ser cumplida por un operador de servicio de salud, en su trabajo asistencial enfrentando riesgos de salud. Estas medidas incluyen cuidados del personal asistente, manejo de materiales e instrumentales, el consultorio, barreras de protección, manejo de residuos contaminados y exposición a sangre o fluidos corporales. (Minsa, 2005)

**Definición operacional:** Para medir esta variable se empleó un cuestionario que comprende las siguientes dimensiones: (a) Forma de organizar el servicio de salud, (b) Desinfección de las áreas comunes y área clínica, (c) Disposición de uso de barreras de protección, (d) Medidas para la preparación del campo operatorio y procedimientos odontológicos y por último (e) Manejo de residuos contaminantes. Según las medidas dictadas por el MINSA a través de la Directiva Sanitaria N°100/MINSA/2020/DGIESP. (Herrera, 2022)

**Indicadores:** Entre los indicadores que nos van a permitir medir las características de esta variable según sus dimensiones tenemos: Programación de citas, triaje que va a medir la urgencia odontológica, medidas de bioseguridad, desinfección en sala de espera y los servicios higiénicos, uso de EPIS para el personal de atención estomatológica, medidas de protección para el paciente, preparación del campo clínico como limpieza, desinfección y esterilización de dispositivos médicos de atención estomatológica y del consultorio dental, medidas en los procedimientos odontológicos y manejo de aerosol después de atender a cada paciente, eliminación de materiales contaminados. Según las medidas dictadas por el MINSA



a través de la Directiva Sanitaria N°100/MINSA/2020/DGIESP. Adaptado de Herrera (2022)

**Escala de medición:** Escala nominal de intervalo.

**Oy: Satisfacción del paciente**

**Definición conceptual:** Se definió como la evaluación positiva que la persona hace sobre dimensiones del servicio de salud recibido. En los servicios odontológicos la satisfacción del paciente es medida por las dimensiones, trato que el odontólogo hace, la infraestructura donde se da el servicio, los precios, así como también los horarios. (Feldman *et al*, 2007)

**Definición operacional:** La satisfacción de la persona para atender sus necesidades y expectativas al recibir un servicio odontológico cumplió con las siguientes dimensiones: La dimensión humana, dimensión técnico-científico y la dimensión Infraestructura o entorno. (Saavedra, 2021)

**Indicadores:** Entre los indicadores que permiten medir características de las variables según la dimensión humana tenemos: trato cordial, amable y confiable, interés en la persona y el problema a tratar, respeto a su privacidad; de acuerdo a la dimensión técnico-científico tenemos: Cumplimiento de protocolos de bioseguridad odontológica, orientación recibida durante la atención odontológica, solución del problema dental, orientación de la medicación prescrita, tiempo de espera para recibir otra cita, horarios de atención adecuados; y por último con respecto a la dimensión Infraestructura o entorno tenemos: moderna, antigua, ambientes cómodos, limpieza del establecimiento.

**Escala de medición:** Escala nominal de intervalo.

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

#### **3.3.1 Población**

Según Hernández *et al.* (2014), estuvo constituida por el universo de estudio; de tal manera en la presente investigación, la población está constituida por todos los pacientes que acudieron al centro odontológico de la ciudad de Lima durante el período 2020 – 2022 un total de 100 personas.

**Criterios de inclusión:** Se consideró como población a los pacientes adultos mayores de 18 años atendidos en el servicio de odontología del centro odontológico de la ciudad de Lima durante el período 2020 – 2022.

**Criterios de exclusión:** Se consideró como población excluida a los pacientes menores de edad que fueron atendidos en el servicio de odontología del centro odontológico de la ciudad de Lima durante el período 2020 – 2022.

#### **3.3.2 Muestra**

La muestra fue tomada de un subgrupo de la población a partir del cual se recopilan datos distintivos de la población para luego generalizar los resultados obtenidos posteriormente. (Hernández y Mendoza, 2018) En este estudio la muestra se encontró de acuerdo a la ecuación estadística para la proporción de la población utilizando un nivel de confianza del 95% con un margen de error de 0.05 aplicado al promedio de pacientes que acuden a la clínica odontológica de la ciudad de Lima para el período 2020 -2022, de un total de 100 personas, resultando 80 pacientes para la muestra. (Ver anexo 6)

#### **3.3.3 Muestreo**

El muestreo es una herramienta de investigación utilizada para determinar la proporción de la población a estudiar. en la presente investigación tenemos que es de tipo probabilístico, aleatorio simple. (Ñaupas *et al.*, 2014).

#### **3.3.4 Unidad de análisis**

Fueron cada uno de los pacientes que acudieron al centro odontológico durante el período 2020 – 2022, tienen la misma característica a ser estudiados o evaluados.

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

#### **3.4.1 Técnicas**

En este se utilizó la técnica de encuesta, para recopilar información relevante de la población de objeto de estudio. Esta técnica se utiliza a menudo para obtener opiniones a través de entradas estructuradas siguiendo un proceso estructurado. (Cabezas *et al*, 2018).

En esta investigación se usaron dos instrumentos, para la primera variable, bioseguridad en pandemia, un cuestionario, dividido en 05 dimensiones, según las medidas dictadas por el MINSA a través de la Directiva Sanitaria N°100/MINSA/2020/DGIESP adaptado de Herrera (2022); para la segunda variable satisfacción en las pacientes, se usó otro cuestionario de preguntas, dividido en 03 dimensiones, adaptado de Saavedra (2021), estos cuestionarios serán medidos en escala de Likert.

#### **3.4.2 Instrumentos**

Para los instrumentos se aplicará encuestas:

##### **Ficha técnica de instrumento 1:**

Nombre: Encuesta de Bioseguridad odontológica en pandemia.

Autor: Katherine Lisetty Herrera Cotrina, 2022.

Adaptación por: Veronica Ysabel Colonia Pereda.

Dimensiones: Forma de organizar el servicio de salud, desinfección de las áreas comunes y área clínica, uso de barreras de protección, medidas para la preparación del campo operatorio, manejo de procedimientos odontológicos y manejo de residuos contaminantes.

Baremos: Bajo (17-39), medio (40-73), alto (74-85).

##### **Ficha técnica de instrumento 2:**

Nombre: Encuesta de satisfacción del paciente.

Autor: Javier Antonio Saavedra Paye, 2021.

Adaptación por: Veronica Ysabel Colonia Pereda.

Dimensiones: Dimensión humana, técnico-científico e Infraestructura o entorno.

Baremos: Insatisfecho (17-39), medianamente satisfecho (40-73), satisfecho (74-85).

### **3.4.3 Validez y confiabilidad**

**Validez:** Se recurrió al juicio de tres expertos para validar estos instrumentos. Este juicio es definido como la valoración del instrumento para medir la variable o las variables estudiadas hecha por profesionales expertos y muy bien calificados en el medio, que validaron el contenido del instrumento, bajo los criterios de relevancia, claridad y pertinencia. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

**Confiabilidad:** Está constituido por la medida en que el instrumento va a dar resultados consistentes y coherentes. La confiabilidad de un instrumento que produce resultados semejantes si es aplicado varias veces a una misma persona. La confiabilidad en un estudio de investigación; es una pieza necesaria de validez. (Haradhan, 2017). En esta investigación la confiabilidad se halló aplicando los cuestionarios al 10% de la muestra mediante una prueba piloto en 8 pacientes, luego se sometió las respuestas de los cuestionarios al cálculo del Alpha de Cronbach para cada variable, obteniendo como resultado una excelente confiabilidad con el valor de 0.9 en la variable independiente bioseguridad y la segunda variable de satisfacción del paciente con el valor de 0.79 de excelente confiabilidad, quedando demostrado que los dos instrumentos son fiables para ser aplicados en toda la muestra de estudios futuros.

### **3.5 Procedimientos**

Para poder recolectar la información, primero se hizo una solicitud a la directiva del centro odontológico, después que se obtuvo la autorización, se aplicó los cuestionarios de encuesta a los pacientes de la prueba piloto y luego para el total de la muestra, con los criterios de inclusión y exclusión del muestreo, se solicitó una participación voluntaria de los pacientes atendidos en dicho centro, mediante un consentimiento informado.

Mas adelante, con los datos obtenidos se procedió a realizar el análisis estadístico en el programa Excel, de todos los ítems medidos en la escala de Likert presentando relación.

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

Luego de completar los cuestionarios hechos a la muestra, se evaluó las variables, bioseguridad y satisfacción del paciente, con el programa Excel donde se obtienen los resultados por cada una de las variables, dimensiones e ítems distribuidos, luego estos datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS versión 26, para realizar el análisis de los datos para construir tablas descriptivas de las frecuencias de las variables e inferenciales de cada una de las hipótesis, estableciéndose la normalidad de los datos a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Para su posterior análisis de correlación con la prueba de Rho de Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos**

La ética en un trabajo de investigación abordo primero el proteger a los participantes, que la investigación sea beneficiosa para el participante y la comunidad, y por último evalúa los riesgos para proteger la confidencialidad, además se hace uso del consentimiento informado. De acuerdo con esta disposición, en esta encuesta se observarán estrictamente estos métodos, se solicita su consentimiento a quienes brindan información, procesamiento de datos anonimizados. (Hirsch Adler y Navia Antezana, 2018)

En este estudio se consideró el código de ética de la Universidad Cesar Vallejo, asociado al desarrollo de la investigación e informe académico. En este estudio, el uso de citas y referencias en formato APA 7.<sup>a</sup> edición, respeto de los derechos de autor, así como también con finalidad de estudio, se presenta un producto académico original, el cual será respaldado por el programa Turnitin. Los resultados obtenidos fueron respetados y no se hizo ningún cambio en el procesamiento de datos.

Se tendrá en cuenta también que, para la aplicación del instrumento, en este caso el cuestionario aplicado a los pacientes previamente se solicitará un consentimiento, asimismo también se brindará la información pertinente a las personas sobre el cuestionario, se les hará saber que la información que se recaudará será usada con fines de estudio, cuidando no llegar a poner en riesgo a los pacientes que participan.

#### IV. RESULTADOS

Para la estadística descriptiva tenemos:

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias de la variable bioseguridad y sus dimensiones*

Niveles	Bioseguridad		Forma de organizar el servicio de salud		Desinfección de las áreas		Disposición de uso de barreras de protección		Medidas para la preparación del campo operatorio y procedimientos		Manejo de residuos contaminantes	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	6	7,5	0	0
Regular	34	42,5	6	7,5	4	5,0	43	53,8	74	92,5	51	63,7
Alto	46	57,5	74	92,5	76	95,0	37	46,3	0	0	29	36,3
Total	80	100	80	100	80	100	80	100	80	100	80	100

*Nota. f = Frecuencia absoluta*

*Fuente: IBM SPSS Statistics 26*

Se observó en los resultados de la tabla 1, de 80 usuarios encuestados que, 46 pacientes que equivale 57,5% revelaron que la variable bioseguridad es de nivel alto, 34 que equivale al 42,5% de nivel regular y el 0% revela un nivel bajo. Además, sobre las dimensiones se observa que, de 80 encuestados, los altos índices se registraron en la dimensión desinfección de las áreas alcanzó 95%, continúa la dimensión forma de organizar el servicio de salud con 92,5%, seguida de la dimensión de disposición de uso de barreras de protección con 46,3, y por último la dimensión manejo de residuos contaminantes con 36,3%. Asimismo, acerca de las dimensiones se observa, que los regulares índices se registraron en la dimensión de medidas de preparación de campo operatorio y procedimientos alcanzando 92,5%, continúa la dimensión manejo de residuos contaminantes con un 63,7%, seguido de disposición de uso de barreras de protección 53,8,

continuando con forma de organizar el servicio de salud con 7.5% y por último la dimensión desinfección de las áreas con 5%. Finalmente, se observa que la dimensión de medidas de preparación de campo operatorio y procedimientos tiene un índice bajo de 7,5%.

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del paciente y sus dimensiones*

Niveles	Satisfacción del paciente		Humana		Técnico - científico		Infraestructura	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	28	35,0	0	0	0	0	3	3.8
Alto	52	65,0	80	100	80	100	77	96.3
Total	80	100	80	100	80	100	80	100

*Nota. f = Frecuencia absoluta*

*Fuente: IBM SPSS Statistics 26*

En la tabla 2, se observa que, de 80 pacientes encuestados, referente a la variable satisfacción del paciente que, 52 pacientes en promedio que equivale 63,3% revelaron estar satisfechos teniendo un nivel alto, 28 pacientes en promedio que equivale al 33,8% revelaron una satisfacción de nivel regular y 0% de nivel bajo de satisfacción. Además, sobre las dimensiones se observa que, de 80 encuestados, los altos índices se registraron en la dimensión humana alcanzando 100%, junto con la dimensión técnico – científico con 100%, seguido por último con la dimensión infraestructura con 96.3%. Asimismo, en cuanto a las dimensiones se

observa, que los regulares índices se registraron en la dimensión infraestructura de 3.8%. según esta tabla no se evidenciaron índices bajos de satisfacción del paciente que corresponden al 0%.

En las siguientes tablas, se presentará el resultado estadístico inferencial:

**Tabla 3**

*Pruebas de normalidad.*

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.
Bioseguridad	,379	80	,000
Satisfacción	,417	80	,000

*Fuente: IBM SPSS Statistics 26*

La regla de decisión para comprobar que los datos no siguen la normal distribución es: Si  $p \leq 0.05$  la hipótesis es rechazada. Si el valor si  $p > 0.05$  se acepta la hipótesis del estudio.

En la tabla 3, se generó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, con la finalidad de explicar si las variables investigadas no siguen una distribución normal. Se observa que el resultado del nivel de significancia de las variables es de 0,000 siendo menor de 0,05 de significancia, se rechaza la hipótesis nula, no cumple los criterios de normalidad debido a que el método es no paramétrico, utilizando la prueba de correlación Rho de Spearman.



## Hipótesis general

$H_0$  = “La bioseguridad no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente al recibir un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020-2022”.

$H_a$  = “La bioseguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente al recibir un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020-2022”.

**Tabla 4**

*Coeficiente de correlación de las variables bioseguridad y satisfacción del paciente.*

<b>Correlaciones</b>				
			Bioseguridad	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Bioseguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,535**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,535**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* IBM SPSS Statistics 26

En la tabla 4 se evidencia los resultados de la prueba Rho de Spearman con un valor de 0.535 para ambas variables, es decir una correlación positiva considerable. Además, el nivel de significancia es de  $p=0.00$  siendo menor a 0.05, se acepta la hipótesis de la investigación.

## Hipótesis específica 1

**Tabla 5**

*Coeficiente de correlación de las variables satisfacción del paciente y la forma de organizar el servicio de salud.*

			<b>Correlaciones</b>	
			Satisfacción del paciente	Forma de organizar el servicio de salud
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	1,000	,289
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	80	80
	Forma de organizar el servicio de salud	Coeficiente de correlación	,289	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	80	80

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* IBM SPSS statistics 26

En la tabla 5 se evidenció los resultados de la prueba Rho de Spearman con un valor de 0,289 es decir, una correlacional positiva media entre la dimensión forma de organizar el servicio de salud y la variable. A su vez, el nivel de significancia es de 0,009, por lo cual la hipótesis de la investigación es aceptada.

## Hipótesis específica 2

**Tabla 6**

*Coeficiente de correlación de las variables satisfacción del paciente y desinfección de áreas comunes y área clínica.*

			<b>Correlaciones</b>	
			Satisfacción del paciente	Desinfección de áreas comunes y área clínica
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	1,000	,313
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	80	80
	Desinfección de áreas comunes y área clínica	Coeficiente de correlación	,313	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	80	80

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* IBM SPSS statistics 26

En la tabla 6 se evidenció un Rho de Spearman con un valor de 0,313, es decir, una correlación positiva considerable entre la dimensión y la variable. A su vez, el nivel de significancia es de 0,005, por lo cual la hipótesis de la investigación es aceptada.

### Hipótesis específica 3

**Tabla 7**

*Coeficiente de correlación de las variables satisfacción del paciente y disposición de uso de barreras de protección.*

<b>Correlaciones</b>				
			Satisfacción del paciente	Disposición de uso de barreras de protección
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	1,000	,313**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	80	80
	Disposición de uso de barreras de protección	Coeficiente de correlación	,313**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	80	80

*Nota. \*\*.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: IBM SPSS statistics 26*

En la tabla 7 se evidenció un Rho de Spearman con un valor de 0,313, es decir, una correlación positiva considerable entre la dimensión medidas para la disposición de uso de barreras de protección y la variable. Además, el nivel de significancia es de 0.005 siendo menor a 0.05, por lo cual la hipótesis de la investigación es aceptada.

## Hipótesis específica 4

**Tabla 8**

*Coeficiente de correlación de las variables satisfacción del paciente y medidas para la preparación del campo operatorio y procedimientos odontológicos.*

<b>Correlaciones</b>				
			Satisfacción del paciente	Medidas para la preparación del campo operatorio y procedimientos odontológicos
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	1,000	,289*
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	80	80
	Medidas para la preparación del campo operatorio y procedimientos odontológicos	Coeficiente de correlación	,289*	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	80	80

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* IBM SPSS statistics 26

En la tabla 8 se evidenció un Rho Spearman con un valor de 0,289, es decir, una correlacional positiva media entre la dimensión medidas para la preparación del campo operatorio y procedimientos odontológicos con la variable. Además, el nivel de significancia es de 0.009, siendo menor a 0.05 aceptándose la hipótesis de la investigación.

## Hipótesis específica 5

**Tabla 9**

*Coeficiente de correlación de las variables satisfacción del paciente y manejo de residuos contaminantes.*

<b>Correlaciones</b>				
			Satisfacción del paciente	Manejo de residuos contaminantes
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	1,000	,390**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Manejo de residuos contaminantes	Coeficiente de correlación	,390**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

*Nota \*\*.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* IBM SPSS statistics 26

En la tabla 9 se evidenció un Rho Spearman con un valor de 0,390, es decir, una correlacional positiva media entre la dimensión manejo de residuos contaminantes y la variable. Además, el nivel de significancia es de 0.000, siendo menor a 0.05, se acepta la hipótesis de la investigación.

## V. DISCUSIÓN

En el contexto de la actual pandemia Covid 19, se sigue teniendo grandes repercusiones a nivel mundial y a su vez también en nuestro país, obligando al profesional odontólogo usar extremas medidas de bioseguridad para poder realizar atenciones odontológicas en el paciente, el estudio presente tuvo como finalidad determinar la influencia del incremento de la bioseguridad en pandemia en la satisfacción del paciente al recibir un servicio odontológico en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022. Este tema tiene gran relevancia debido a que las normas de bioseguridad comprenden una serie de reglas que los odontólogos junto con el personal asistencial están obligados a practicar porque están en contacto con agentes microbianos al momento de realizar un tratamiento en un paciente, y es así que los centros de atención médica odontológica necesitan obligadamente cumplir estas normas que deben estar bien gestionadas y reguladas en todos los niveles de la organización o de la institución. (Bayot, 2022) Con respecto a la satisfacción del paciente al recibir una atención odontológica, en este contexto es importante el manejo de estrategias generando nuevos planteamientos de gestión para mejorar la satisfacción del paciente. (Lara-Alvarez, 2020)

El objetivo general de este estudio fue “Determinar influencia del incremento de la bioseguridad en pandemia en la satisfacción del paciente al recibir un servicio odontológico en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022”, se tuvo un resultado que la bioseguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente al recibir un servicio odontológico en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022, donde el coeficiente de correlación Rho de Spearman da como resultado un valor de 0.535 para ambas variables es decir una correlación positiva considerable con un nivel de significancia es de 0.000 siendo menor a 0.05 que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de la investigación. Resultados que no se asemejan a los estudios de Viteri (Ecuador, 2020) quien utilizó la prueba de Pearson, concluyendo que no hubo relación entre el conocimiento de bioseguridad y la satisfacción, dando un  $r = 0,043$ , por lo que la satisfacción tuvo una correlación baja o débil, debido a que los factores de la atención odontológica en los pacientes y la conciencia de bioseguridad dependen de otros.

Pero basándonos en la investigación de Olivos y Zarate (Perú, 2016), en su estudio al realizar el análisis de chi cuadrado a la base de datos de los cuales fueron

obtenidos los siguientes resultados  $X^2 = 6.00$ , y un  $p = 0.001 < \alpha = 0.05$ , concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa y positiva entre los cuidados de bioseguridad del enfermero en las etapas operatorio y la variable satisfacción del paciente quirúrgico del hospital regional “JAMO” II-2, Tumbes, siendo resultados estadísticos muy similares que refuerzan a los resultados de la presente investigación, es por ello que es muy importante que el personal de salud odontológico y asistencial tomen en cuenta que cualquier refuerzo de la práctica de las normas de bioseguridad no solo es una obligación sino también le da mayor confianza y seguridad al paciente al momento de recibir una atención odontológica y esto por ende influye en su grado de satisfacción.

Así mismo, la investigación de Ponce (2020), obtuvo también resultados similares de correlación para las variables la gestión de los protocolos de bioseguridad con la satisfacción del paciente, en donde el Rho Spearman arrojó un valor de 0,448 de correlación positiva media al igual que la presente investigación y un nivel de significancia de 0.000 siendo menor a 0.05, por lo cual se determinó que la gestión de los protocolos de bioseguridad en el Hospital de Emergencias Pediátricas influye significativamente sobre satisfacción de los pacientes atendidos en este nosocomio.

Con respecto al objetivo específico 01 de la presente investigación fue determinar la influencia de la forma de organizar el servicio de salud en pandemia sobre satisfacción del paciente al recibir un servicio odontológico en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022, se obtuvo como resultado la aceptación de la hipótesis específica 01 en la cual se encontró relación significativa entre forma de organizar el servicio de salud y la variable con un Rho de Spearman con un valor de 0,289 es decir una correlacional positiva media entre la dimensión forma de organizar el servicio de salud y la variable. A su vez, el nivel de significancia es de 0,009, rechazando la hipótesis nula. Es importante resaltar que la forma de organizar los recursos y funciones de un servicio de salud, es configurado a través de las necesidades en salud de las personas, familias y comunidad, de esta manera poder facilitar la gestión y la prestación de un servicio con calidad orientado a satisfacer las necesidades de los pacientes (Minsa, 2021). El trabajo de una institución odontológica debe prestar un servicio cuidando la salud del profesional odontológico, asistencial y del paciente de manera biológica y psíquica, teniendo



en cuenta que la satisfacción del paciente estará dada por un proceso sumamente responsable en donde no tenga ningún riesgo de salud. (Viteri, 2020)

López-Portilla *et al.* (2013) en el análisis cualitativo de su estudio con respecto a la forma de organizar la institución odontológica, en este caso la satisfacción del paciente, está influenciada por el tiempo que el paciente tiene que esperar para recibir una cita odontológica y realizarse el tratamiento dental correspondiente, debido a los procesos de gestión y/o administración de la institución logrando identificar esta debilidad del servicio, según las experiencias contadas por el paciente entrevistado en consideración al tiempo en que tenga acceso a recibir el servicio odontológico, este tiempo variaba en más de 15 días y otras en meses; en algunos casos eran más rápidas y en otros no, siendo así en este caso la satisfacción del paciente va a depender de su experiencia vivida, algo muy similar a lo que arrojo el presente estudio, ya que en tiempo de Pandemia los pacientes detallan según la encuesta que el tiempo de esperar para recibir un tratamiento odontológico se ve influenciado por las medidas extremas de bioseguridad que se tomaron en la institución o centro odontológico.

Según el objetivo específico 02 fue el de establecer como la desinfección de las áreas comunes y área clínica influyen en la satisfacción del paciente en el contexto de pandemia, al tomar un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022, se obtuvo como resultado la aceptación de la hipótesis específica 02, en la cual se comprueba que la desinfección de las áreas comunes y área clínica influyen significativamente en la variable satisfacción del paciente con un Rho de Spearman con un valor de 0,313 es decir una correlación positiva considerable entre la dimensión y la variable. A su vez, se encontró un nivel de significancia es de 0,005, resultado que es menor a 0.05, rechazando la hipótesis nula. Según el Colegio Odontológico del Perú (2020) es importante guardar las normas de bioseguridad, con respecto a la toma de medidas y la desinfección de las áreas comunes como en la sala de espera y servicios higiénicos, siendo estas más extremas en la zona del área clínica donde se realizan los tratamientos dentales. Estas medidas de bioseguridad son percibidas por el paciente desde que entra a la institución hasta su retiro de tal manera que esto llega a ofrecer una mayor seguridad y confianza para la atención en mejoras de la satisfacción del paciente.

El objetivo número 03 fue de determinar como la disposición de uso de barreras de protección influye en la satisfacción en el contexto de pandemia al momento de recibir un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022, con el resultado de estadística inferencial se aceptó la hipótesis de que existe una relación significativa entre la disposición de uso de barreras de protección y la variable en el contexto de pandemia al momento de recibir un servicio odontológico, con la prueba Rho de Spearman con un valor de 0,313, demostrando una correlación positiva considerable entre la dimensión medidas para disposición de uso de barreras de protección y la variable satisfacción del paciente. Además, el nivel de significancia es de 0.005, siendo menor a 0.05, rechazando la hipótesis nula. Krithika *et al.* (2020) señalan en su investigación que la odontología, como disciplina quirúrgica, conlleva a la exposición de microorganismos patógenos de fluidos corporales al momento de realizar un tratamiento dental, por lo que es indispensable el uso de EPP para poder controlar infecciones que pueden ser transmisibles como el VIH, la hepatitis, la infección viral de Covid 19, etc. El uso adecuado del equipo de protección personal y su selección son muy importantes en la odontología para la seguridad del profesional de salud odontológico, el personal asistencial, así como del paciente. (Minsa, 2020). Por otro lado, en la investigación de Herrera (2022) obtiene resultados de correlación fue positiva moderada, con un valor Rho Spearman de 0.626 y un nivel de significancia 0.000, un valor  $p < 0.05$  para la variable disposiciones para la protección del personal y del paciente con ejecución de las medidas de bioseguridad frente al Covid 19 en cirujanos dentistas muy similares al de la presente investigación.

Según objetivo número 04 de establecer como es que la preparación del campo operatorio y procedimientos odontológicos influyen en la satisfacción del paciente en el contexto de pandemia al momento de recibir un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022, cuyos resultados de estadística inferencial fueron el de aceptar la hipótesis de que existe Si hay relación significativa entre las medidas para la preparación del campo operatorio y procedimientos odontológicos y la satisfacción del paciente al recibir un servicio odontológico, con la prueba Rho de Spearman de un valor de 0,289, es decir una correlación positiva media entre la dimensión medidas para la preparación del campo operatorio y procedimientos odontológicos y la variable satisfacción del

paciente, con un nivel de significancia es de 0.009 siendo menor a 0.05, por lo cual se acepta la hipótesis de la investigación. Resultados muy similares a la evaluación de Herrera (2022) que en su estudio que arroja una relación fue positiva moderada ( $\rho = 0.473$ ) y un nivel de significancia 0.000, menor a 0.05, demostrando que existe relación de la variable práctica de las disposiciones de bioseguridad del campo operatorio frente al coronavirus y la dimensión medidas para la preparación del campo operatorio. Siendo así debemos saber que es importante que el comportamiento de la satisfacción del paciente ante la dimensión de preparación del campo operatorio y procedimientos odontológicos cuya finalidad está comprendida en ejecutar un conjunto de normas de bioseguridad que deben ser tomadas durante la ejecución de los procedimientos de atención odontológica junto con el manejo de aerosoles (Herrera, 2022). Si un paciente percibe que estas medidas nos son usadas de manera cuidadosa, la percepción del servicio dental sería mal visto; sobre todo en época de la enfermedad del coronavirus se debería de mantener satisfechos a los usuarios de las instituciones de salud odontológicas, ya que la bioseguridad en este caso reduciría la ansiedad ante el contagio del coronavirus y en consecuencia se vería reflejado que el paciente seguiría visitando el centro odontológico o la institución de salud bucal. (Piña *et al.*, 2020)

Según objetivo número 05 de analizar cómo influye en la satisfacción del paciente en el manejo de residuos contaminantes en pandemia al momento de recibir un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022, cuyo análisis de resultados de estadística inferencial fueron el de aceptar la hipótesis de que existe relación significativa de la satisfacción del paciente con el manejo de residuos contaminantes en pandemia al momento de recibir un servicio odontológico, con la prueba de Spearman con un valor de 0,390, es decir una correlacional positiva media entre la dimensión manejo de residuos contaminantes y la variable satisfacción del paciente. Con un nivel de significancia es de 0.000 siendo menor a 0.05, rechazando la hipótesis nula. Según también se demostró resultados bastante similares con una relación fue positiva moderada ( $\rho = 0.535$ ) y un nivel de significancia 0.000, menor a 0.05, demostrando que existe relación de la variable la práctica de las medidas de bioseguridad frente al coronavirus y la dimensión disposiciones manejo de residuos contaminantes. Resultados que superan a los resultados de Munguia (2021) cuyos resultados del coeficiente de

correlación Rho de Spearman es igual a 0.108 que demostró una correlación positiva es muy baja entre las variables niveles de conocimientos de bioseguridad y la dimensión de eliminación de residuos a su vez el nivel de significancia es de 0.000 menor a 0.05 dando el resultado de que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables a diferencia de los resultados de Herrera (2022) que en su estudio que arrojó resultados más similares al de la presente investigación una de correlación Rho de Spearman es igual 0.473 y un nivel de significancia 0.00 menor a 0.05, demostrando que existe relación de la variable práctica de las disposiciones de bioseguridad del campo operatorio frente al coronavirus y dimensión disposiciones para el manejo de residuos contaminantes.

Con Respecto al manejo de materiales o residuos contaminantes es una actividad de eliminar los materiales que son usados en la consulta odontológica del paciente sean eliminados correctamente sin causar riesgos de salud.(Minsa, 2005) es importante que esta actividad sea bien monitorizada y que el paciente pueda visualizar que el descarte o eliminación de materiales contaminados como agujas, bisturí, cánulas y fresas sean eliminados debidamente, ya que esto le dará confort Psicológico de que su atención odontológica guarda de inicio a final protocolos de bioseguridad en beneficio de su salud y esta acción va a influir en la mejora de su satisfacción según lo ha demostrado los resultados del presente estudio.

La satisfacción de los usuarios y/o pacientes viene a ser un aspecto muy importante para garantizar que un servicio de salud estuvo realizado correctamente, aunque rara vez se considera en la formación y en la práctica profesional de la salud ya sea médica o bucal. Por ello, es necesario conocer los beneficios de satisfacción de los usuarios de un servicio de salud con la mejora de la gestión de las prácticas de bioseguridad, en especial en el contexto de pandemia Covid 19, como ha quedado demostrado en la presente investigación e investigaciones parecidas a esta. A su vez, esto aportaría a incorporar la satisfacción del paciente como la meta principal de la prestación de los servicios médicos y odontológicos para el éxito empresarial de los centros, clínicas e instituciones médicas y estomatológicas.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Respecto a todo lo que se ha visto en este estudio, sobre la correlación significativa y positiva entre ambas variables de estudio, bioseguridad en pandemia y satisfacción del paciente en odontología, podemos inferir la relevancia de seguir optimizando y reforzando el conocimiento de los protocolos de bioseguridad durante la pandemia, para impulsar y promover la transformación de las prácticas adecuadas del ejercicio profesional, en las mejoras de la satisfacción de los pacientes al recibir un tratamiento odontológico en alguna institución y/o centro estomatológico.

**Segunda:** La relación de la dimensión forma de organizar el servicio de salud y la variable satisfacción del paciente, como resultado se obtuvo un Rho de Spearman con un valor de 0,289, es decir, una correlación positiva media y con un nivel de significancia de 0.009, siendo menor a 0.05, aceptando la hipótesis de la investigación. Esto significa que se debe tener en cuenta que la forma de organizar el servicio de salud es una valoración medianamente importante para la satisfacción de los usuarios.

**tercera:** El resultado de la relación de la dimensión desinfección de las áreas comunes y área clínica y la variable satisfacción del paciente, fue un Rho de Spearman con un valor de 0,313, con un nivel de significancia de 0,005 aceptándose la hipótesis de la investigación, dándose de igual manera este mismo resultado para la relación entre la dimensión disposición de uso de barreras de protección y la variable satisfacción del paciente. Esto es importante porque demuestra que para los pacientes es muy importantes que se ponga énfasis en la desinfección de las áreas comunes como baños, sala de espera y la parte que corresponde al consultorio, así como también el uso de las barreras de protección.

**Cuarta:** La relación de la dimensión medidas para la preparación del campo operatorio y procedimientos odontológicos y la variable satisfacción del paciente, como resultado se obtuvo un Rho de Spearman con un valor de 0,289, con un nivel de significancia de 0.009, siendo así aceptada la hipótesis de la investigación. Esto significa que para el paciente no tiene mucha relevancia las medidas para la preparación del campo operatorio y procedimientos odontológicos

**Quinta:** El resultado de relación entre la dimensión manejo de residuos contaminantes y la variable satisfacción del paciente, como resultado se obtuvo un Rho de Spearman con un valor de 0,390, con un nivel de significancia de 0.000, siendo menor a 0.05, aceptando la hipótesis de la investigación. Esto significa que para el paciente si tiene relevancia con respecto al manejo de residuos contaminantes que se realizan después de los procedimientos dentales.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Esta investigación pueda servir como antecedente de otras investigaciones con respecto a las prácticas de bioseguridad y su influencia en la satisfacción de los pacientes, con el objetivo del éxito empresarial de los centros, clínicas e instituciones estomatológicas.
- Segunda:** Se sugiere a los centros o instituciones odontológicas enfocarse en la capacitación y talleres del personal de asistencia y de profesionales odontológicos sobre los reforzamientos de los estándares de bioseguridad y su correcta aplicación dentro y fuera del centro odontológico.
- Tercera:** Reforzar en el centro odontológico el aspecto de las normas de bioseguridad, sobre todo en el contexto de pandemia, para lograr que el paciente que asista al consultorio se lleve una satisfacción positiva alta. Así, de esta manera, los tratamientos odontológicos sean realizados con altos estándares de calidad y satisfacción del paciente.
- Cuarta:** Relacionar a las variables de esta investigación con otras como por ejemplo Bioseguridad versus estándares de calidad de los tratamientos odontológicos en los centros odontológicos y clínicas dentales.
- Quinta:** Se sugiere realizar esta investigación en una institución de salud pública, ya que en este caso se hizo en un centro odontológico de consulta privada.

## REFERENCIAS

- Ahmed, M. A., Jouhar, R., Ahmed, N., Adnan, S., Aftab, M., Zafar, M. S., & Khurshid, Z. (2020). *Fear and practice modifications among dentists to combat novel coronavirus disease (COVID-19) outbreak. International journal of environmental research and public health*, 17(8), 2821.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph17082821>
- Alarcón Pérez, G. (2021). *Calidad de atención y satisfacción de pacientes del Centro Odontológico durante contexto COVID-19, Chiclayo*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/81101>
- Aleman Gutierrez, D. L. (2021). *Impacto de la pandemia COVID19 en la demanda de atención del servicio de emergencia en pacientes no COVID en un hospital MINSA, Arequipa, 2020*. [Tesis para optar título de Médico Cirujano, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional de la UNSA.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12773/13453>
- Badanian, A. (2020). Biosecurity in dentistry in times of pandemic COVID-19. *Odontoestomatol*, 4-24.  
<https://pesquisa.bvsalud.org/global-literature-on-novel-coronavirus-2019-ncov/resource/pt/covidwho-638467>
- Bayot, M., & Limaiem, F. (2022). *Biosafety guidelines. StatPearls*.  
<https://www.statpearls.com/articlelibrary/viewarticle/42074/>
- Becerra-Canales, B., & Condori-Becerra, A. (2020). User satisfaction in public hospitals: experience of the "Zero Queues" plan in Ica, Peru. *Peruvian Journal of Experimental Medicine and Public Health*, 36, 658-663.
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.  
<http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15424>



Camargo González J. V, Sierra Maldonado M. C, y Vera Pérez Y. (2017). *Uso de implementos y medidas de bioseguridad en las clínicas odontológicas de Bucaramanga de la universidad Santo Tomás en el segundo semestre del año 2015*. [ Tesis para optar al título de cirujano dentista, Universidad Santo Tomás de Aquino de Colombia].  
<https://hdl.handle.net/11634/1790>

CED (Council of European Dentists). 2020. Encuesta Europea Del Ced Sobre La Situación De La Odontología Europea En Tiempos de Covid-19. 1-19

Centro de Epidemiología y Vigilancia de las Enfermedades Orales – CEVEO- (2020). La Odontología en los tiempos del coronavirus-COVID-19. *Int. J. interdiscip. dent. vol.13 no.1 Santiago abr. 2020. 1- 2*

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=610064066001>

Crimaldi, D. N., Sparacino, S. E., Armendano, A. S., Obiols, C. I., Paleo, M. A. C., & Rasse, J. N. (2021). Análisis de los factores sociodemográficos relacionados a la atención odontológica durante la pandemia. *Revista de la Facultad de Odontología, 2021*.

<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/131862>

Colegio Odontológico del Perú. (2020). Protocolo de bioseguridad para el cirujano dentista durante y post pandemia COVID-19. *Recuperado de 02 de octubre de 2021*.

<https://www.cop.org.pe/wp-content/uploads/2020/04/PROTOCOLO-DE-BIOSEGURIDAD-PARA-EL-CIRUJANO-DENTISTA.pdf>

Estelita K. (2020) *Propuesta de mejora en bioseguridad en la consulta odontológica de los establecimientos privados en Chimbote, 2020*. [Tesis Para Optar El Grado Académico de: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/51140>

- Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Alviarez, V., Gabriela Pérez, M., & Bustamante, S. (2007). La satisfacción del paciente hospitalario: Una propuesta de evaluación. *Revista de Calidad Asistencial*, 22(3), 133-140-190. [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(07\)71208-3](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(07)71208-3)
- Fernández, C. (2021). *Satisfacción y calidad de atención del usuario externo del área de emergencias del hospital de emergencias de Villa el Salvador, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada Norbert Wiener. Escuela de Posgrado]. Repositorio UWiener-Posgrado. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51140>
- Figueiredo, A., Almeida, JA. Pereira, F., Marques, L., Henriques, W., Baires, F., Kakehasi, F., Vieira, D. y Aparecida, T. (2021). Safety protocols for dental care during the COVID-19 pandemic: the experience of a Brazilian hospital service. *Braz Oral Res*, 35. <https://doi.org/10.1590/1807-3107bor-2021.vol35.0070>
- Guiñez-Coelho, M. (2020). Impacto del COVID-19 (SARS-CoV-2) a nivel mundial, implicancias y medidas preventivas en la práctica dental y sus consecuencias psicológicas en los pacientes. *International journal of odontostomatology*, 14(3), 271-278. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-381X2020000300271>
- Haradhan, M. (2017). Two criteria for good measurements in research: validity and reliability. *Annals of Spiru Haret University*, 17(3), 58-82. <https://mpira.ub.unimuenchen.de/83458>
- Hernández-Ávila, C. E., & Escobar, N. A. C. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1 (enero-junio)), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562- 6096-5, 714

- Herrera Cotrina, K. L. (2022). *Nivel de conocimiento y práctica de medidas de bioseguridad en cirujanos dentistas en tiempos de pandemia COVID-19, Lima 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/85415>
- Hirsch Adler, A., & Navia Antezana, C. (2018). Ética de la investigación y formadores de docentes. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(3), 1-10.  
<https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.3.1776>
- Hospital de Rehabilitación del Callao. (2020). *Manual de bioseguridad del área laboratorio clínico*. Recuperado el 02 de octubre de 2021.  
[https://www.hrcallao.gob.pe/pdf/manual\\_bioseguridad\\_laboratorio.pdf](https://www.hrcallao.gob.pe/pdf/manual_bioseguridad_laboratorio.pdf)
- Krithika, C., Srinath, S., Marlecha, R. B., Sridhar, C., Sreedevi, J., Jeddy, N., & Kumar, A. V. (2021). Knowledge, attitude and practice of dental practitioners, interns and post-graduate trainees about COVID-19 pandemic in Chennai. *Indian Journal of Dental Research*, 32(3), 330.  
<https://www.jrmds.in/articles/knowledge-attitude-and-practice-on-use-of-personal-protective-equipments-among-dental-practitioners-of-tamilnadu.pdf>
- Lara-Alvarez, J. J., Hermoza-Moquillaza, R. V., & Arellano-Sacramento, C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*, 30(3), 145-152.  
<https://doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
- La Torre Mantilla, Angello Rafael, Oyola García, A. E., & Quispe Ilanzo, M. P. (2018). Factors associated with the degree of user satisfaction of the outpatient gastroenterology clinic of the Central Hospital of the Peruvian Air Force. *May, 2014. Health Management and Policy Magazine*, 17(34), 59- 68.  
<http://dx.doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-34.fasu>
- Lazo-Gonzales, O., & Santivañez-Pimentel, A. (2018). *Atención de salud con calidad. Desafíos. Consejo Regional III Lima. Colegio Médico del Perú*. p 81

López-Portilla, J. E., Pilataxi-Sánchez, S., Rodríguez-Escobar, L. D., Velásquez-Rivera, A. C., López-Blandón, M. A., Martínez-Delgado, C. M., & Agudelo-Suárez, A. A. (2013). Determinants of dental care satisfaction in a group of patients attending the Adult Clinic of the Faculty of Dentistry, Universidad de Antioquia. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 12(24), 209-225.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v12n24/v12n24a13.pdf>

López V, Vásquez T, Alonso J. Recomendaciones en el manejo de la pandemia por coronavirus SARS-CoV-2 (Covid-19) en pacientes con trasplante renal. *Revista Sociedad Española de Nefrología [Internet]*. 2020 [Citado el 3 de julio de 2021]; 40(3): 265–71. Disponible en:  
<https://doi.org/10.1016/j.nefro.2020.03.002>

Ministerio de Salud (2005). *Dirección general de salud de las personas dirección ejecutiva de atención integral de salud. Norma Técnica Bioseguridad En Odontología*. p5  
<http://www.diresacusco.gob.pe/saludindividual/servicios/Normas/Bioseguridad%20y%20Laboratorio/Bioseguridad%20en%20Odontolog%C3%ADa%20-%20Propuesta%20T%C3%A9cnica.pdf>

Ministerio de Salud. (2006). Resolución Ministerial N.º 768-2001-SA/DM. Lima-Perú

Ministerio de salud (2009) *Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud*. (RM N°727-2009).  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391255/Pol%C3%ADtica\\_Nacional\\_de\\_Calidad\\_en\\_Salud.\\_Documento\\_T%C3%A9cnico\\_-\\_RM\\_N%C2%BA\\_727-2009MINSAs20191017-26355-o187un.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391255/Pol%C3%ADtica_Nacional_de_Calidad_en_Salud._Documento_T%C3%A9cnico_-_RM_N%C2%BA_727-2009MINSAs20191017-26355-o187un.pdf)

Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N° 095-2020-MINSA que aprueba el Documento Técnico "*Plan Nacional de Reforzamiento de los Servicios de Salud y Contención del COVID-19*"  
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/462251-095-2020-minsa>

Ministerio de Salud. (2020). Resolución Ministerial N°239-2020-MINSA. Recuperada el 02 de octubre de 2021.

Molina, C., Reyes Ch. (2017) *Satisfacción en la atención odontológica de los pacientes sometidos a tratamientos dentales en la Clínica Integral de noveno semestre* [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/13304>

Munguia Romero, K. G. (2021). *Nivel de conocimiento y aplicación de medidas de bioseguridad COVID-19 en el personal asistencial en un Hospital Nacional-Lima 2021*. [Tesis de pregrado para optar licenciatura de enfermería, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Untumbes. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57996>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá: ediciones de la U. 5ta edición, p.140

Olivos Carrasco, K. J., & Zarate Cabrera, C. G. (2016). *Cuidados de bioseguridad del enfermero y la satisfacción del paciente quirúrgico del hospital regional II-2" Jose Alfredo Mendoza Olavarria", Tumbes-2016*. Repositorio Untumbes. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/52>

O. N. U. *El impacto del COVID-19 en América Latina y el Caribe*. New York: ONU; jul. 2020. 1-39  
[https://peru.un.org/sites/default/files/2020-07/SG%20Policy%20brief%20COVID%20LAC%20%28Spanish%29\\_10%20July\\_0.pdf](https://peru.un.org/sites/default/files/2020-07/SG%20Policy%20brief%20COVID%20LAC%20%28Spanish%29_10%20July_0.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (2005). *Manual de Bioseguridad en el Laboratorio*. [https://www.who.int/topics/medical\\_waste/manual\\_bioseguridad\\_laboratorio.pdf](https://www.who.int/topics/medical_waste/manual_bioseguridad_laboratorio.pdf)

Organización Mundial de la Salud (OMS) (2020). *Los servicios esenciales de salud bucodental en el contexto marco de la COVID-19 Orientaciones provisionales*. 1-5

[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333740/WHO-2019-nCoV-Oral\\_health-2020.1-spa.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333740/WHO-2019-nCoV-Oral_health-2020.1-spa.pdf)

Otero Cueva, L. I. (2020). *Medidas de bioseguridad y riesgo laboral en el servicio de odontología de los establecimientos de Salud de Piura–2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/50442>

Paucar, A., & Gamaniel, E. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “Morro de Arica”, Ayacucho 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/20441>

Pereira, L. J., Murata, R. M., Pardi, V., & Mattos, F. F. (2021). Streamlining the dental care during COVID-19 pandemic: updated clinical recommendations and infection control management framework. *Brazilian oral research*, 35.

<https://doi.org/10.1590/1807-3107bor-2021.vol35.0046>

Piña, D. A. M., Picazo, M. A., & Martínez, A. V. (2020). Satisfacción del paciente en el uso de los servicios dentales: scoping review de los factores determinantes de esta época. *Revista Nacional de Odontología*, 16(1), 1-18.

<https://doi.org/10.16925/2357-4607.2020.01.03>

Ponce García, S. M. (2020). *Gestión de protocolos de bioseguridad y satisfacción del usuario en el Hospital de Emergencias Pediátricas, Lima 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53566>

- Ramos R, (2020) *Nivel de conocimiento y cumplimiento de las normas de bioseguridad de estudiantes de la Facultad de Odontología. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión 2019*. [Tesis para optar título Cirujano Dentista, Universidad Daniel Alcides Carrión]. Repositorio Institucional UNDAC.  
<http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1915>
- Ren, Y., Fen, Ch., Rasubala, L., Malmstrom, H. y Eliav, E. (2020). Risk for dental healthcare professionals during the COVID-19 global pandemic: an evidence-based assessment. *Journal of Dentistry*, 101.  
<https://doi.org/10.1016/j.jdent.2020.103434>
- Saavedra Paye, J. A. (2021). *Calidad de atención odontológica en satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martin de Porres, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/71674>
- Sánchez, C. H., & Reyes, M. C. (2017). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica (5.a ed.)*. p.124 Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Sánchez Flores, S. D. (2021). *Atenciones odontológicas antes y durante la pandemia de Covid-19 en un Centro de Salud de Posorja, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/66433>
- Skaret, E., Berg, E., Raadal, M., & Kvale, G. (2004). *Reliability and validity of the Dental Satisfaction Questionnaire in a population of 23-year-olds in Norway. Community Dentistry and Oral Epidemiology*, 32(1), 25-30-112.  
<https://doi.org/10.1111/j.1600-0528.2004.00118.x>
- Song, Y., Luzzi, L., Chrisopoulos, S., & Brennan, D. S. (2020). *Are trust and satisfaction similar in dental care settings? Community Dentistry and Oral Epidemiology*, 48(6), 480-486.

<https://doi.org/10.1111/cdoe.12559>

Taherdoost, H. (2016). Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. *International Journal of Academic Research in Management*,5(3),28-6.10.2139/ssrn.3205040

Tun, T., & Preiser, P. R. (2018). Biosafety and biosecurity programme: its implementation, requirements and continuous development at the Nanyang Technological University in Singapore. *Korean Journal of Clinical Laboratory Science*, 50(2), 77-84.

<https://doi.org/10.15324/kjcls.2018.50.2.77>

Viteri Arana, A. A. (2020). *Conocimiento de Bioseguridad y Satisfacción de atención a usuarios externos en una clínica privada durante el Covid-19, Guayaquil, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/74667>

Velásquez-González, A., Sepúlveda-Verdugo, C., Ortuño-Borroto, D., & Barrientos-Morales, C. (2020). Recommendations for the Resolution of Dentistry Emergencies in Primary Health During the SARS-CoV-2 Pandemic. *Int. j. odontostomatol.(Print)*, 548-554.

<https://pesquisa.bvsalud.org/global-literature-on-novel-coronavirus-2019-ncov/resource/pt/covidwho-892720>



## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Influencia del Incremento de la bioseguridad en pandemia sobre la satisfacción del paciente en un centro odontológico de Lima, 2020-2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: Bioseguridad en pandemia				
¿De qué manera influye el incremento de la bioseguridad en la satisfacción del paciente al recibir un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020-2022?	El objetivo general de la investigación fue determinar influencia del incremento de la bioseguridad en la satisfacción del paciente al recibir un servicio odontológico en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022	La hipótesis general en este estudio fué que el incremento de la bioseguridad en pandemia influye significativamente en la satisfacción del paciente al recibir un servicio odontológico en el contexto de pandemia, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Forma de organizar el servicio de salud	Cita odontológica programada	1-2	Escala de Likert  1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indeciso 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	Bajo (17-39)  Medio (40-73)  Alto (74-85).
				Triaje	3-4		
			Desinfección de las áreas comunes, área clínica	Medidas de bioseguridad desinfección en sala de espera y los servicios higiénicos	6 -9		
			Disposición de uso de barreras de protección	Medidas de protección personal de atención estomatológica	10-11		
				Medidas de protección para el paciente	12		
			Medidas para la preparación del campo operatorio y procedimientos odontológicos	Medidas en los procedimientos odontológicos y manejo de aerosol	13-14		
Manejo de residuos contaminantes	Eliminación de materiales contaminados	15-17					
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2/Dependiente: Satisfacción del paciente				
¿De qué manera la forma de organizar el servicio de salud en pandemia influye en la satisfacción del paciente al recibir un servicio odontológico en un centro	Determinar la influencia de la forma de organizar el servicio de salud en pandemia sobre satisfacción del paciente al recibir un servicio odontológico en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022	Consideraremos que existe una relación significativa entre forma de organizar el servicio de salud en pandemia y la satisfacción del paciente al recibir un servicio odontológico en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos

odontológico de Lima, 2020 – 2022?							
¿Cómo la desinfección de las áreas comunes y área clínica influyen en la satisfacción del paciente en el contexto de pandemia al recibir un servicio odontológico en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022?	Establecer como la desinfección de las áreas comunes y área clínica influyen en la satisfacción del paciente en el contexto de pandemia, al tomar un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022	Se comprueba que la desinfección de las áreas comunes y área clínica influyen significativamente en la satisfacción del paciente al tomar un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022	Dimensión humana	Trato cordial, amable y confiable	1-3	Escala de Likert	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indeciso 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
				Interés en la persona y el problema a tratar	4-5		
			Dimensión técnico-científico	Cumplimiento de protocolos de Bioseguridad odontológica	6		
				Orientación recibida durante la atención odontológica	7		
				solución del problema dental	8		
				Orientación de la medicación prescrita	9		
				Tiempo de espera para recibir otra cita	10		
				Horarios de atención adecuados	11-13		
¿De qué manera la disposición de uso de barreras de protección influye en la satisfacción del paciente al momento de recibir un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022?	Determinar como la disposición de uso de barreras de protección influye en la satisfacción del paciente en el contexto de pandemia al momento de recibir un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022	Se considera que existe una relación significativa entre la disposición de uso de barreras de protección y la satisfacción del paciente en el contexto de pandemia al momento de recibir un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022					
¿De qué manera Medidas para la preparación del campo operatorio y procedimientos odontológicos influyen en la satisfacción del paciente al momento de recibir un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022?	Establecer como es que la preparación del campo operatorio y procedimientos odontológicos influyen en la satisfacción del paciente en el contexto de pandemia al momento de recibir un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022	Se comprueba que la preparación del campo operatorio y procedimientos odontológicos influyen significativamente en la satisfacción del paciente al tomar un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022					Insatisfecho (17-39)  Medianament e satisfecho (40-73)  Satisfecho (74-85)

¿Cómo influye en la satisfacción del paciente Manejo de residuos contaminantes en pandemia al momento de recibir un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022?	Analizar cómo influye en la satisfacción del paciente en el manejo de residuos contaminantes en pandemia al momento de recibir un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022	Hay una relación directa de la satisfacción del paciente respecto paciente en el manejo de residuos contaminantes en pandemia al momento de recibir un servicio odontológico, en un centro odontológico de Lima, 2020 – 2022	Dimensión Infraestructura o entorno	Moderna Antigua	14		
				Ambientes cómodos	15-16		
				Limpieza del establecimiento	17		
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Descriptivo Diseño: No experimental		Población: 100 pacientes atendidos en el período 2020 – 2022. Muestra: 80 pacientes.	Técnicas: Cuestionarios Instrumentos: - Encuesta de Bioseguridad odontológica en pandemia - Encuesta de satisfacción del paciente		Descriptiva: Para el estudio se empleará tablas y gráficos, Rho Spearman Inferencial: Para el estudio se aplicará la prueba de correlación de Spearman, considerando un nivel de significancia menor a 0.05.		

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable x</b> <b>Bioseguridad en pandemia</b>	Se define como un conjunto de medidas básicas y preventivas, acerca de la conducta que debe cumplir un personal de salud del servicio de odontología, en su trabajo asistencial enfrentando riesgos de salud. Estas medidas incluyen cuidados del personal asistente, manejo de materiales e instrumentales, el consultorio, barreras de protección, manejo de residuos contaminados y exposición a sangre o fluidos corporales. (Minsa, 2005)	Para la medición de esta variable se emplea un cuestionario asignado que comprende las dimensiones: a) Forma de organizar el servicio de salud, b) Desinfección de las áreas comunes y área clínica c) Uso de barreras de protección e) Medidas para la preparación del campo operatorio e) Manejo de procedimientos odontológicos y f) Manejo de residuos contaminantes. Según las medidas dictadas por el MINSA a través de la Directiva Sanitaria N°100/MINSA/2020/DGIESP. Herrera K. (2022)	Forma de organizar el servicio de salud	Cita odontológica programada Triaje	Escala nominal intervalo
			Desinfección de las áreas comunes, área clínica	Medidas de bioseguridad desinfección en sala de espera y los servicios higiénicos	
			Disposición de uso de barreras de protección	Medidas de protección personal de atención estomatológica	
				Medidas de protección para el paciente	
			Medidas para la preparación del campo operatorio y procedimientos odontológicos	Limpieza, desinfección y esterilización de dispositivos para la atención	
				Limpieza, desinfección de las superficies del consultorio dental	
Manejo de residuos contaminantes	Eliminación de materiales contaminados				
<b>Variable y</b> <b>Satisfacción del paciente</b>	Es definida como la evaluación positiva que la persona hace sobre dimensiones del servicio de salud recibido. En los servicios odontológicos la satisfacción del paciente se mide a través de las dimensiones trato que el odontólogo hace, la infraestructura donde se da el servicio, los precios, así como también los horarios. (Feldman <i>et al</i> , 2007 p. 190)	La satisfacción del usuario para atender sus necesidades y expectativas al recibir un servicio odontológico cumple con las siguientes dimensiones: la dimensión humana, dimensión técnico-científico y la dimensión Infraestructura o entorno. (Saavedra, J., 2021)	Dimensión humana	Trato cordial, amable y confiable	Escala nominal intervalo
				Interés en la persona y el problema a tratar respeto a su privacidad	
			Dimensión técnico-científico	Cumplimiento de protocolos de Bioseguridad odontológica	
				Orientación recibida durante la atención odontológica	
				Solución del problema dental	
				orientación de la medicación prescrita	
				Tiempo de espera para recibir otra cita	
			Dimensión Infraestructura o entorno	Horarios de atención adecuados	
				Moderna	
				Antigua	
Ambientes cómodos					
	Limpieza del establecimiento				

### Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

#### CUESTIONARIO: BIOSEGURIDAD

Estimado usuario, el presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, que tiene como objetivo establecer la influencia que existe entre la bioseguridad y la satisfacción paciente durante la pandemia en un centro odontológico de Lima, 2020-2022. por lo cual se le solicita su apoyo respondiendo los ítems. Es importante precisar que la encuesta es anónima y los resultados son de carácter confidencial.

Cada ítem tiene cinco posibilidades de respuesta, usted puede marcar el número de acuerdo a su criterio, teniendo en cuenta la siguiente escala.

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo			
1	2	3	4	5			
Nº	BIOSEGURIDAD		ESCALA DE CALIFICACION				
	<b>Forma de organizar el servicio de salud</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Está de acuerdo con la programación de la fecha de su cita odontológica en el centro odontológico.						
<b>2</b>	Considera usted que la cita odontológica programada responde a las necesidades de su tratamiento odontológico.						
<b>3</b>	Está de acuerdo en invertir más tiempo de espera para recibir su tratamiento odontológico rutinario.						
<b>4</b>	Esta usted de acuerdo en los procedimientos de valoración de su necesidad odontológica (triaje) que se realiza en el centro odontológico, al categorizar su atención de acuerdo a la urgencia o emergencia de su problema dental.						
<b>5</b>	Considera usted de primera elección que la forma para establecer una cita con el paciente en el centro odontológico, sea una comunicación vía telefónica o virtual.						
	<b>DESINFECCIÓN DE LAS ÁREAS COMUNES, ÁREA CLÍNICA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

6	Considera importante que la sala de espera del centro odontológico sea ventilada y tenga un aforo reducido.					
7	Percibe usted que la sala de espera del centro odontológico es un ambiente aséptico e idóneo.					
8	Está usted de acuerdo que a fin de evitar la aglomeración de pacientes en la sala de espera el paciente debe ser atendido a la hora programada.					
9	Considera importante la limpieza de los servicios higiénicos del centro odontológico.					
	<b>DISPOSICIONES PARA LA PROTECCIÓN DEL PERSONAL Y DEL PACIENTE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	Tiene relevancia para usted que el personal odontológico use equipo de protección personal frente a toda exposición o contacto de fluidos como sangre o saliva y otros materiales potencialmente infecciosos.					
11	Considera usted que el personal de atención estomatológico, debe contar de guantes, respiradores N95, protectores faciales, gorro descartable y mandilón descartable o traje especial (mameluco u overol).					
12	Cree usted necesario como paciente debe portar como mínimo un campo descartable o un mandilón descartable al momento de recibir una atención dental.					
	<b>MEDIDAS PARA LA PREPARACIÓN DEL CAMPO OPERATORIO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	Considera usted que el centro odontológico guarda todas las medidas de limpieza, desinfección y esterilización de dispositivos médicos de atención estomatológica.					
14	Cree usted que el centro odontológico tiene especial cuidado de cubrir las superficies de contacto clínico que son difíciles de limpiar con barreras de protección que son cambiadas entre un paciente y otro.					
	<b>MANEJO DE RESIDUOS CONTAMINANTES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

15	Percibe usted que los dispositivos que se considera de único uso por paciente, son desechados adecuadamente por el personal en el centro odontológico.					
16	Respecto a la clasificación de los residuos biocontaminados en el centro odontológico son correctamente eliminados.					
17	Respecto a la eliminación del equipo de protección personal, el gorro desechable, mascarillas y guantes son eliminados adecuadamente.					

Fuente: *Elaboración propia.*

### **CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

Estimado usuario, el presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, que tiene como objetivo establecer la influencia que existe entre la bioseguridad y la satisfacción paciente durante la pandemia en un centro odontológico de Lima, 2020-2022. por lo cual se le solicita su apoyo respondiendo los ítems. Es importante precisar que la encuesta es anónima y los resultados son de carácter confidencial.

Cada ítem tiene cinco posibilidades de respuesta, usted puede marcar el número de acuerdo a su criterio, teniendo en cuenta la siguiente escala.

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo			
1	2	3	4	5			
	<b>SATISFACCIÓN DEL PACIENTE</b>		<b>ESCALA DE CALIFICACION</b>				
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIÓN 1 HUMANA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El Odontólogo me inspira confianza al explicarme mi problema odontológico.						
2	Me siento satisfecho con la amabilidad que me brinda el odontólogo durante el tratamiento.						
3	Considero que el odontólogo mantiene confidencialidad de mi diagnóstico.						
4	Me siento satisfecho con la explicación del odontólogo sobre los cuidados a seguir post tratamiento.						
5	Atención que me brinda el centro Odontológico es personalizada e individual.						



	<b>DIMENSIÓN 2 TÉCNICO-CIENTÍFICA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	Me siento satisfecho con el cumplimiento de protocolos y normas de Bioseguridad en el servicio del centro odontológico.					
<b>7</b>	El odontólogo explica en qué consistirá su tratamiento y su costo antes de iniciarlo.					
<b>8</b>	Me siento satisfecho con la orientación recibida durante la atención odontológica.					
<b>9</b>	Estoy satisfecho cuando el odontólogo me escribe las indicaciones en una receta con letra clara y entendible.					
<b>10</b>	Estoy satisfecho con el tiempo que tengo que esperar para recibir otra cita odontológica.					
<b>11</b>	Estoy satisfecho con los horarios de atención, siendo estos adecuados.					
<b>12</b>	Considero que el tiempo que dura la consulta odontológica es suficiente.					
<b>13</b>	Estoy satisfecho con el tratamiento dental recibido en el centro odontológico.					
	<b>DIMENSIÓN 3 ENTORNO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>14</b>	Visualmente considero que las instalaciones del centro odontológico son muy atractivas y modernas.					
<b>15</b>	El ambiente de la sala de espera tiene mueblería bastante cómoda y confortable.					
<b>16</b>	El ambiente interno del consultorio dental tiene equipamiento y mueblería bastante cómoda y confortable.					
<b>17</b>	Considero que el centro odontológico es un ambiente muy limpio.					

Fuente: *Elaboración propia.*

## Anexo 4. Certificados de validez de contenido del instrumento



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: BIOSEGURIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 FORMA DE ORGANIZAR EL SERVICIO DE SALUD</b>							
1	Está de acuerdo con la programación de la fecha de su cita odontológica en el centro odontológico.	X		X		X		
2	Considera usted que la cita odontológica programada responde a las necesidades de su tratamiento odontológico.	X		X		X		
3	Está de acuerdo en invertir más tiempo de espera para recibir su tratamiento odontológico rutinario.	X		X		X		
4	Esta usted de acuerdo en los procedimientos de valoración de su necesidad odontológica (triaje) que se realiza en el centro odontológico, al categorizar su atención de acuerdo a la urgencia o emergencia de su problema dental.	X		X		X		
5	Considera usted de primera elección que la forma para establecer una cita con el paciente en el centro odontológico, sea una comunicación vía telefónica o virtual.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 DESINFECCIÓN DE LAS ÁREAS COMUNES, ÁREA CLÍNICA</b>	X		X		X		
6	Considera importante que la sala de espera del centro odontológico sea ventilada y tenga un aforo reducido.	X		X		X		
7	Percibe usted que la sala de espera del centro odontológico es un ambiente aséptico e idóneo.	X		X		X		
8	Está usted de acuerdo que a fin de evitar la aglomeración de pacientes en la sala de espera el paciente debe ser atendido a la hora programada.	X		X		X		
9	Considera importante la limpieza de los servicios higiénicos del centro odontológico.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 DISPOSICIONES PARA LA PROTECCIÓN DEL PERSONAL Y DEL PACIENTE</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Tiene relevancia para usted que el personal odontológico use equipo de protección personal frente a toda exposición o contacto de fluidos como sangre o saliva y otros materiales potencialmente infecciosos.	X		X		X		
11	Considera usted que el personal de atención estomatológico, debe contar de guantes, respiradores N95, protectores faciales, gorro descartable y mandilón descartable o traje especial (mameluco u overol).	X		X		X		
12	Cree usted necesario como paciente debe portar como mínimo un campo descartable o un mandilón descartable al momento de recibir una atención dental.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 MEDIDAS PARA LA PREPARACIÓN DEL CAMPO OPERATORIO</b>	X		X		X		
13	Considera usted que el centro odontológico guarda todas las medidas de limpieza, desinfección y esterilización de dispositivos médicos de atención estomatológica.	X		X		X		
14	Cree usted que el centro odontológico tiene especial cuidado de cubrir las superficies de contacto clínico que son difíciles de limpiar con barreras de protección que son cambiadas entre un paciente y otro.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5 MANEJO DE RESIDUOS CONTAMINANTES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Percibe usted que los dispositivos que se considera de único uso por paciente, son desechados adecuadamente por el personal en el centro odontológico.	X		X		X		
16	Respecto a la clasificación de los residuos biocontaminados en el centro odontológico son correctamente eliminados.	X		X		X		

17	Respecto a la eliminación del equipo de protección personal, el gorro desechable, mascarillas y guantes son eliminados adecuadamente.	X		X		X	
----	---	---	--	---	--	---	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SE ENCUENTRA EN CONDICIONES DE SER APLICADO PARA LA INVESTIGACIÓN.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. DIONICIO PONCIANO ANA P.

**DNI:**10090028

**Especialidad del validador:** MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

...12.....de...Mayo.....del 2022....

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

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

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

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

HOSPITAL MARIA AUXILIADORA  
  
 ANA P. DIONICIO PONCIANO  
 ENFERMERA ASISTENCIAL  
 CEP. 08800 - REE 15799  
 RNM 113A

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DEL PACIENTE**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 HUMANA</b>								
1	El Odontólogo me inspira confianza al explicarme mi problema odontológico	X		X		X		
2	Me siento satisfecho con la amabilidad que me brinda el odontólogo durante el tratamiento.	X		X		X		
3	Considero que el odontólogo mantiene confidencialidad de mi diagnóstico.	X		X		X		
4	Me siento satisfecho con la explicación del odontólogo sobre los cuidados a seguir post tratamiento.	X		X		X		
5	Atención que me brinda el centro Odontológico es personalizada e individual.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 TÉCNICO-CIENTÍFICA</b>								
6	Me siento satisfecho con el cumplimiento de protocolos y normas de bioseguridad en el servicio del centro odontológico.	X		X		X		
7	Me siento satisfecho con la orientación recibida durante la atención odontológica.	X		X		X		
8		X		X		X		
9	Estoy satisfecho cuando el odontólogo me escribe las indicaciones en una receta con letra clara y entendible.	X		X		X		
10	Estoy satisfecho con el tiempo que tengo que esperar para recibir otra cita odontológica.	X		X		X		
11	Estoy satisfecho con los horarios de atención, siendo estos adecuados.	X		X		X		
12	Considero que el tiempo que dura la consulta odontológica es suficiente.	X		X		X		
13	Estoy satisfecho con el tratamiento dental recibido en el centro odontológico.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 ENTORNO</b>								
14	Visualmente considero que las instalaciones del centro odontológico son muy atractivas y modernas.	X		X		X		
15	El ambiente de la sala de espera tiene mueblería bastante cómoda y confortable.	X		X		X		
16	El ambiente interno del consultorio dental tiene equipamiento y mueblería bastante cómoda y confortable.	X		X		X		
17	Considero que el centro odontológico es un ambiente muy limpio.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SE ENCUENTRA EN CONDICIONES DE SER APLICADO PARA LA INVESTIGACIÓN.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. DIONICIO PONCIANO ANA P.

**DNI:** 10090028

**Especialidad del validador:** MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

...12.....de...Mayo.....del 2022....


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

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

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

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

HOSPITAL MARIA AUXILIADORA


  
 ANA P. DIONICIO PONCIANO
   
 ENFERMERA ASISTENCIAL
   
 CEP. 68608 - REE 15789
   
 #88M-1138

Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: BIOSEGURIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 FORMA DE ORGANIZAR EL SERVICIO DE SALUD</b>								
1	Está de acuerdo con la programación de la fecha de su cita odontológica en el centro odontológico.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que la cita odontológica programada responde a las necesidades de su tratamiento odontológico.	✓		✓		✓		
3	Está de acuerdo en invertir más tiempo de espera para recibir su tratamiento odontológico rutinario.	✓		✓		✓		
4	Esta usted de acuerdo en los procedimientos de valoración de su necesidad odontológica (triaje) que se realiza en el centro odontológico, al categorizar su atención de acuerdo a la urgencia o emergencia de su problema dental.	✓		✓		✓		
5	Considera usted de primera elección que la forma para establecer una cita con el paciente en el centro odontológico, sea una comunicación vía telefónica o virtual.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2 DESINFECCIÓN DE LAS ÁREAS COMUNES, ÁREA CLÍNICA</b>								
6	Considera importante que la sala de espera del centro odontológico sea ventilada y tenga un aforo reducido.	✓		✓		✓		
7	Percebe usted que la sala de espera del centro odontológico es un ambiente aséptico e idóneo.	✓		✓		✓		
8	Está usted de acuerdo que a fin de evitar la aglomeración de pacientes en la sala de espera el paciente debe ser atendido a la hora programada.	✓		✓		✓		
9	Considera importante la limpieza de los servicios higiénicos del centro odontológico.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3 DISPOSICIONES PARA LA PROTECCIÓN DEL PERSONAL Y DEL PACIENTE</b>								
10	Tiene relevancia para usted que el personal odontológico use equipo de protección personal frente a toda exposición o contacto de fluidos como sangre o saliva y otros materiales potencialmente infecciosos.	✓		✓		✓		
11	Considera usted que el personal de atención estomatológica, debe contar de guantes, respiradores N95, protectores faciales, gorro descartable y mandilón descartable o traje especial (mameluco u overol).	✓		✓		✓		
12	Cree usted necesario como paciente debe portar como mínimo un campo descartable o un mandilón descartable al momento de recibir una atención dental.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4 MEDIDAS PARA LA PREPARACIÓN DEL CAMPO OPERATORIO</b>								
13	Considera usted que el centro odontológico guarda todas las medidas de limpieza, desinfección y esterilización de dispositivos médicos de atención estomatológica.	✓		✓		✓		
14	Cree usted que el centro odontológico tiene especial cuidado de cubrir las superficies de contacto clínico que son difíciles de limpiar con barreras de protección que son cambiadas entre un paciente y otro.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 5 MANEJO DE RESIDUOS CONTAMINANTES</b>								
15	Percebe usted que los dispositivos que se considera de único uso por paciente, son desechados adecuadamente por el personal en el centro odontológico.	✓		✓		✓		
16	Respecto a la clasificación de los residuos biocontaminados en el centro odontológico son correctamente eliminados.	✓		✓		✓		

17	Respecto a la eliminación del equipo de protección personal, el gorro desechable, mascarillas y guantes son eliminados adecuadamente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----	---	-------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): En condición de ser aplicado

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg. Mercedes Rosario Rado Cuba    DNI: 09933461

Especialidad del validador: Mg. Gestión en los Servicios de la Salud

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

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

16 de Mayo del 2022

  
Mg. Mercedes R. Rado Cuba  
 Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

Firma del Experto Informante.



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DEL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 HUMANA</b>								
1	El Odontólogo me inspira confianza al explicarme mi problema odontológico	✓		✓		✓		
2	Me siento satisfecho con la amabilidad que me brinda el odontólogo durante el tratamiento.	✓		✓		✓		
3	Considero que el odontólogo mantiene confidencialidad de mi diagnóstico.	✓		✓		✓		
4	Me siento satisfecho con la explicación del odontólogo sobre los cuidados a seguir post tratamiento.	✓		✓		✓		
5	Atención que me brinda el centro Odontológico es personalizada e individual.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2 TÉCNICO-CIENTÍFICA</b>								
6	Me siento satisfecho con el cumplimiento de protocolos y normas de bioseguridad en el servicio del centro odontológico.	✓		✓		✓		
7	Me siento satisfecho con la orientación recibida durante la atención odontológica.	✓		✓		✓		
8						✓		
9	Estoy satisfecho cuando el odontólogo me escribe las indicaciones en una receta con letra clara y entendible.	✓		✓		✓		
10	Estoy satisfecho con el tiempo que tengo que esperar para recibir otra cita odontológica.	✓		✓		✓		
11	Estoy satisfecho con los horarios de atención, siendo estos adecuados.	✓		✓		✓		
12	Considero que el tiempo que dura la consulta odontológica es suficiente.	✓		✓		✓		
13	Estoy satisfecho con el tratamiento dental recibido en el centro odontológico.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3 ENTORNO</b>								
14	Visualmente considero que las instalaciones del centro odontológico son muy atrayentes y modernas.	✓		✓		✓		
15	El ambiente de la sala de espera tiene mueblería bastante cómoda y confortable.	✓		✓		✓		
16	El ambiente interno del consultorio dental tiene equipamiento y mueblería bastante cómoda y confortable.	✓		✓		✓		
17	Considero que el centro odontológico es un ambiente muy limpio.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): En condición de ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Mercedes Rosario Rado Cuba    DNI: 09933461

Especialidad del validador: Mg. Gestión en los Servicios de la Salud

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

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

...16...de Mayo...del 20.22

  
 Mg. Mercedes R. Rado Cuba  
 Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

Firma del Experto Informante

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: BIOSEGURIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1 FORMA DE ORGANIZAR EL SERVICIO DE SALUD</b>								
1	Está de acuerdo con la programación de la fecha de su cita odontológica en el centro odontológico.	/		/		/		
2	Considera usted que la cita odontológica programada responde a las necesidades de su tratamiento odontológico.	/		/		/		
3	Está de acuerdo en invertir más tiempo de espera para recibir su tratamiento odontológico rutinario.	/		/		/		
4	Esta usted de acuerdo en los procedimientos de valoración de su necesidad odontológica (triaje) que se realiza en el centro odontológico, al categorizar su atención de acuerdo a la urgencia o emergencia de su problema dental.	/		/		/		
5	Considera usted de primera elección que la forma para establecer una cita con el paciente en el centro odontológico, sea una comunicación vía telefónica o virtual.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2 DESINFECCIÓN DE LAS ÁREAS COMUNES, ÁREA CLÍNICA</b>								
6	Considera importante que la sala de espera del centro odontológico sea ventilada y tenga un aforo reducido.	/		/		/		
7	Percebe usted que la sala de espera del centro odontológico es un ambiente aséptico e idóneo.	/		/		/		
8	Está usted de acuerdo que a fin de evitar la aglomeración de pacientes en la sala de espera el paciente debe ser atendido a la hora programada.	/		/		/		
9	Considera importante la limpieza de los servicios higiénicos del centro odontológico.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3 DISPOSICIONES PARA LA PROTECCIÓN DEL PERSONAL Y DEL PACIENTE</b>								
10	Tiene relevancia para usted que el personal odontológico use equipo de protección personal frente a toda exposición o contacto de fluidos como sangre o saliva y otros materiales potencialmente infecciosos.	/		/		/		
11	Considera usted que el personal de atención estomatológico, debe contar de guantes, respiradores N95, protectores faciales, gorro descartable y mandilón descartable o traje especial (mameluco u overol).	/		/		/		
12	Cree usted necesario como paciente debe portar como mínimo un campo descartable o un mandilón descartable al momento de recibir una atención dental.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 4 MEDIDAS PARA LA PREPARACIÓN DEL CAMPO OPERATORIO</b>								
13	Considera usted que el centro odontológico guarda todas las medidas de limpieza, desinfección y esterilización de dispositivos médicos de atención estomatológica.	/		/		/		
14	Cree usted que el centro odontológico tiene especial cuidado de cubrir las superficies de contacto clínico que son difíciles de limpiar con barreras de protección que son cambiadas entre un paciente y otro.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 5 MANEJO DE RESIDUOS CONTAMINANTES</b>								
15	Percebe usted que los dispositivos que se considera de único uso por paciente, son desechados adecuadamente por el personal en el centro odontológico.	/		/		/		
16	Respecto a la clasificación de los residuos biocontaminados en el centro odontológico son correctamente eliminados.	/		/		/		



17	Respecto a la eliminación del equipo de protección personal, el gorro desechable, mascarillas y guantes son eliminados adecuadamente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----	---	-------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Margarita Elvira Hurtado Ayala    DNI: 16660487

Especialidad del validador: Mg. Gestión en los Servicios de la Salud

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

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

...16 de Mayo del 2022

  
 M. Elvira Hurtado Ayala  
 LIC. ENFERMERIA  
 C.E.P. N° 52624

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 HUMANA</b>								
1	El Odontólogo me inspira confianza al explicarme mi problema odontológico	/		/		/		
2	Me siento satisfecho con la amabilidad que me brinda el odontólogo durante el tratamiento.	/		/		/		
3	Considero que el odontólogo mantiene confidencialidad de mi diagnóstico.	/		/		/		
4	Me siento satisfecho con la explicación del odontólogo sobre los cuidados a seguir post tratamiento.	/		/		/		
5	Atención que me brinda el centro Odontológico es personalizada e individual.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2 TÉCNICO-CIENTÍFICA</b>								
6	Me siento satisfecho con el cumplimiento de protocolos y normas de bioseguridad en el servicio del centro odontológico.	/		/		/		
7	Me siento satisfecho con la orientación recibida durante la atención odontológica.	/		/		/		
8								
9	Estoy satisfecho cuando el odontólogo me escribe las indicaciones en una receta con letra clara y entendible.	/		/		/		
10	Estoy satisfecho con el tiempo que tengo que esperar para recibir otra cita odontológica.	/		/		/		
11	Estoy satisfecho con los horarios de atención, siendo estos adecuados.	/		/		/		
12	Considero que el tiempo que dura la consulta odontológica es suficiente.	/		/		/		
13	Estoy satisfecho con el tratamiento dental recibido en el centro odontológico.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3 ENTORNO</b>								
14	Visualmente considero que las instalaciones del centro odontológico son muy atractivas y modernas.	/		/		/		
15	El ambiente de la sala de espera tiene mueblería bastante cómoda y confortable.	/		/		/		
16	El ambiente interno del consultorio dental tiene equipamiento y mueblería bastante cómoda y confortable.	/		/		/		
17	Considero que el centro odontológico es un ambiente muy limpio.	/		/		/		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg: Margarita Elvira Hurtado Ayala    DNI: 16660487

Especialidad del validador: Mg. Gestión en los Servicios de la Salud

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

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

...16 de Mayo del 2022

  
 M. Elvira Hurtado Ayala  
 LIC. ENFERMERIA  
 C.E.P. N° 52624  
 Firma del Experto Informante

## Anexo 5. Confiabilidad del Instrumento

### Pruebas de confiabilidad para la variable: Bioseguridad.

Variable	Alfa de Cronbach
Bioseguridad	0,9
Total, de elementos	17

*Fuente: Elaboración propia.*

### Pruebas de confiabilidad para la variable: Satisfacción del paciente.

Variable	Alfa de Cronbach
Satisfacción del paciente	0,79
Total, de elementos	17

*Fuente: Hernández S. y Fernández C. 2010.*

## Anexo 6. Cálculo del tamaño muestral

Figura 2 Formula de población muestral

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N - 1)e^2 + z^2pq}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

Z= Nivel de confianza deseado 95% = 1.96

p = Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

(0.5)

q= Proporción de la población sin la característica deseada

(fracaso) (0.5)

e = Nivel de error dispuesto a cometer (0.05)

N = Tamaño de la población (100)

Reemplazando:

$$N = \frac{100 * (1.96)^2 * 0.50 * (0.50)}{(100 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * 0.50} = 79.83$$

N= 80

Fuente: Hernández S. y Fernández C. 2010.

## Anexo 7: Valores e interpretación del coeficiente Rho Spearman

Valores	Interpretación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.100	Correlación negativa debil
0.00	No existe Correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva debil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

**Nota.** Escalafones para interpretar los resultados de la correlación.

*Fuente: Hernández S. y Fernández C. 2010.*





**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, OSCANOVA RAMOS ANGELA MARGOT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "INFLUENCIA DEL INCREMENTO DE LA BIOSEGURIDAD EN PANDEMIA SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO DE LIMA, 2020-2022", cuyo autor es COLONIA PEREDA VERONICA YSABEL DEL PILAR, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 11 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
OSCANOVA RAMOS ANGELA MARGOT <b>DNI:</b> 41494560 <b>ORCID</b> 0000-0003-2373-1300	Firmado digitalmente por: AOSCANOARA el 11-08- 2022 23:43:24

Código documento Trilce: INV - 0817462