



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE ESCUELA DE POSGRADO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE POSGRADO**

Tesis

Medidas de bioseguridad y satisfacción de los pacientes del servicio
odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023

**Para optar el grado académico de
Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad**

Presentado por:

Autora: De La Cruz Rivera, Carmen Yuliana

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8511-2647>

Autora: Soto De La Cruz, Liliana Lidia

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6102-6816>

Asesor: Dr. Jorge Alberto Vargas Merino

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3084-8403>

**Línea de Investigación General
Sociedad y Transformación digital**

**Lima- Perú
2024**

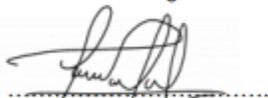
Declaración Jurada De Autoría Y Originalidad Del Trabajo

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, **De La Cruz Rivera, Carmen Yuliana y Soto De La Cruz, Liliana Lidia** Egresado (a) de la Escuela Académica Profesional de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“Medidas de bioseguridad y satisfacción de los pacientes del servicio odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023”**. Asesorado por el docente: VARGAS MERINO JORGE ALBERTO, con DNI 41843715, con ORCID <https://orcid.org/0000-0002-3084-8403> tiene un índice de similitud de (15) (QUINCE)% con código oid:14912:349596275 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Firma de autor 1

Egresado: Carmen Yuliana De La Cruz Rivera

DNI: 71260202



Firma de autor 2

Egresado: Liliana Lidia Soto De La Cruz

DNI: 45516127



Firma

Asesor: Jorge Alberto Vargas Merino

DNI: 41843715

Dedicatoria

A nuestros padres y maestros por habernos apoyado para lograr el presente aporte a nuestra sociedad.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por brindarnos salud y continuar en el proceso del presente trabajo de investigación, ya que con constancia y dedicación logramos enfrentar retos los cuales nos ayudaron a mejorar como persona y profesionales.

A nuestros padres por inculcarnos sus ideales y su apoyo constante para aportar para el bien de la sociedad.

A nuestros maestros por brindarnos sus conocimientos los cuales utilizamos como herramientas para enfrentar retos.

Finalmente agradecemos a nuestros amigos del entorno laboral quienes nos apoyaron con sus experiencias y conocimientos para el desarrollo de la tesis.

Índice General

Declaración Jurada De Autoría Y Originalidad Del Trabajo	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice General.....	v
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.1.1 Problema general.....	3
1.1.2 Problemas específicos.....	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación.....	4
1.4.1 Teórica.....	4
1.4.2 Metodológica.....	5
1.4.3 Práctica	5

1.5. Limitaciones de la investigación	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Formulación de hipótesis	18
2.3.1 Hipótesis general	18
2.3.2 Hipótesis específicas	18
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	19
3.1. Método de la investigación.....	19
3.2. Enfoque de la investigación	19
3.3. Tipo de investigación.....	19
3.4. Diseño de la investigación.....	19
3.5. Población, muestra y muestreo	20
3.6. Variables y operacionalización	23
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.7.1 Técnica.....	25
3.7.2 Descripción de instrumento	25
3.7.3 Validación	26
3.7.4 Confiabilidad.....	27
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	28
3.9 Aspectos éticos.....	29
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	30

4.1. Resultados	30
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados.....	30
4.1.2 Análisis estadístico inferencial.....	41
4.2 Discusión de resultados.....	49
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
5.1. Conclusiones.....	54
5.2. Recomendaciones	55
REFERENCIAS	57
ANEXOS.....	65
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	65
Anexo 2: Instrumentos.....	69
Anexo 3: Validez del instrumento.....	72
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento.....	89
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética	93
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	94
Anexo 6: Carta de autorización de la entidad	97
Anexo 7: Informe del asesor de Turnitin	98

Índice de tablas

Tabla 1 Cuadro operacional de la variable independiente	23
Tabla 2 Cuadro operacional de la variable dependiente	24
Tabla 3 Juicio de expertos	26
Tabla 4 Alfa variable 1: Medidas de bioseguridad	27
Tabla 5 Alfa variable 2: Satisfacción del paciente	27
Tabla 6 Alfa global de ambas variables	28
Tabla 7 Prueba de normalidad	41
Tabla 8 Tabla cruzada entre Medidas de Bioseguridad y Satisfacción del paciente	42
Tabla 9 Prueba de hipótesis general – chi cuadrado	43
Tabla 10 Tabla cruzada entre las Barreras de protección física y Satisfacción del paciente	43
Tabla 11 Prueba de hipótesis específica 1– chi cuadrado	44
Tabla 12 Tabla cruzada entre el proceso de desinfección y limpieza y Satisfacción del paciente	45
Tabla 13 Prueba de hipótesis específica 2– chi cuadrado	46
Tabla 14 Tabla cruzada entre el proceso de esterilización de instrumental y Satisfacción del paciente	46
Tabla 15 Prueba de hipótesis específica 3– chi cuadrado	47
Tabla 16 Tabla cruzada entre el Manejo de residuos y Satisfacción del paciente	48
Tabla 17 Prueba de hipótesis específica 4– chi cuadrado	48

Índice de figuras

Figura 1 Sexo de los encuestados	30
Figura 2 Edad de los encuestados.....	31
Figura 3 Barreras de protección física	32
Figura 4 Proceso de desinfección y limpieza	33
Figura 5 Proceso de esterilización del Instrumental.....	34
Figura 6 Manejo de residuos.....	35
Figura 7 Medidas de Bioseguridad	36
Figura 8 Confiabilidad del usuario con respecto al servicio de salud.....	37
Figura 9 Validez en el ámbito de la salud	38
Figura 10 Lealtad del usuario.....	39
Figura 11 Satisfacción del paciente	40

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de las medidas de bioseguridad en la satisfacción de los pacientes del servicio odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023. La investigación tuvo una metodología aplicada, con un método hipotético - deductivo, cuantitativo, no experimental y explicativa. La población del estudio fueron los pacientes del Servicio de Odontología de un Hospital de Lima, cuya muestra es de 249 pacientes. La encuesta y el cuestionario fueron validados con su respectiva consistencia alfa de cronbach. De esta manera, la conclusión general a la que arriba esta investigación es que las Medidas de bioseguridad influyen significativamente en la Satisfacción del paciente del servicio de odontología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Por lo tanto, cuando exista la correcta aplicación de las Medidas de bioseguridad existirá como consecuencia una buena Satisfacción del paciente; asimismo, en cuanto a las hipótesis específicas también se comprueban, por ello, las barreras de protección física, el proceso de desinfección y limpieza, el proceso de esterilización de instrumental y el Manejo de residuos si tienen una influencia en la satisfacción del paciente, por lo tanto, se comprueban todas las hipótesis en este estudio.

Palabras clave: Medidas de bioseguridad, servicio odontológico, desinfección y limpieza, satisfacción del paciente.

Abstract

The general objective of this research was to determine the influence of biosecurity measures on the satisfaction of patients in the dental service, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023. The research had an applied methodology, with a hypothetical - deductive, quantitative, not experimental and explanatory. The study population was patients from the Dentistry Service of a Hospital in Lima, whose sample is 249 patients. The survey and questionnaire were validated with their respective Cronbach's alpha consistency. In this way, the general conclusion reached by this research is that biosafety measures significantly influence patient satisfaction in the dental service of the Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital. Therefore, when there is the correct application of biosafety measures, there will be good patient satisfaction as a consequence; Likewise, regarding the specific hypotheses, the physical protection barriers, the disinfection and cleaning process, the instrument sterilization process and waste management are also tested if they have an influence on patient satisfaction, for example. Therefore, all hypotheses are tested in this study.

Keywords: Biosecurity measures, dental service, disinfection and cleaning, patient satisfaction.

Introducción

La investigación presente se basa en el contexto de las medidas de bioseguridad en el servicio de odontología, el cual ha tenido un impacto considerable en varios países desde el año 2020, sin embargo, aun representa un problema en la salud pública como consecuencia de una mala gestión del gobierno para este sector, por lo que se enfatiza la importancia de la buena aplicación de los procesos, el cual responderá a una buena satisfacción del paciente.

Por consiguiente, se expresa en el objetivo general: Determinar la influencia de las medidas de bioseguridad en la satisfacción de los pacientes del servicio odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023.

Se desarrolla en el capítulo I: El Planteamiento y formulación del problema, la justificación y la limitación del trabajo de investigación

Se desarrolla en el capítulo II: El argumento del marco teórico, los antecedentes y bases teóricas alusivas a las variables de estudio, así como, la hipótesis general y específicas.

Se desarrolla en el capítulo III: La aplicación de la metodología detallando la tipología, enfoque y diseño, calculándose la población y muestra, así como la aplicación de los instrumentos correspondientes, con la finalidad de obtener los datos para el posterior procesamiento.

Se desarrolla en el capítulo IV: Interpretación de los resultados mediante tablas y figuras, detallados por medio de tablas y figuras según las variables de estudio, con el cual posteriormente se efectuó la comprobación de la hipótesis.

Finalmente, en el capítulo V: Se presentan las conclusiones y recomendaciones generales orientadas a las medidas de bioseguridad y la satisfacción del paciente Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En la última década, la pandemia COVID-19 provocó un gran cambio con respecto a las medidas de bioseguridad en los establecimientos de salud a nivel internacional (Fuentes et al., 2021). Asimismo, Huayanca et al., (2022) indicaron que los sistemas sanitarios colapsaron a nivel mundial, precisamente en América Latina, esto debido al deficiente sistema de salud. De esta manera cada país implementó sus propias medidas de bioseguridad para reducir y eliminar el riesgo de contagio tanto para el personal de salud como para los pacientes (Romero et al., 2022).

Crimaldi et al., (2021) refieren que los factores sociodemográficos han transformado el servicio de salud odontológico a raíz de la pandemia. Zuñiga (2019) nos indica que, “El incumplimiento de las normas de bioseguridad representa un problema de salud pública no resuelto, realidad de la cual no escapa el Ecuador; contexto en el que esta problemática se asocia la presencia del riesgo al que están expuestos los trabajadores al aumento de mortalidad por causas evitables”. Igualmente, Logroño (2021) menciona que, el cumplimiento de las medidas de bioseguridad odontológica es muy indispensable para una intervención clínica y que el incumplimiento estas pueden constituir un alto riesgo para la contaminación y el contagio de infecciones para los pacientes, conllevando a una insatisfacción con respecto a la atención.

En Perú, la pandemia conllevó 4,156,078 casos de contagio y 217,005 fallecidos (Minsa, 2022). Con estas cifras se pudo reflexionar sobre la correcta aplicación de las medidas de bioseguridad en los establecimientos de salud. En relación a la satisfacción del usuario, Amau et al., (2022) refiere que los pacientes del Hospital Militar se sienten satisfechos (82.49%) por la atención que recibieron en el servicio de odontología. Mientras que, en el estudio de Chávez et al., (2019) los pacientes que acudieron al servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional

Guillermo Almenara Irigoyen se sienten insatisfechos porque no reciben una buena explicación por parte del médico.

La Contraloría General de la República del Perú (2020) realizó un operativo a nivel nacional en el cual se determinó la mala gestión en los hospitales nacionales considerando la falta de interés del gobierno peruano en el sector salud; un aspecto a considerar fue la distribución de los Equipos de Protección Personal (EPP), siendo este tan necesario para la gestión de la bioseguridad. Cabe recalcar que, el Ministerio de Salud emitió un reporto donde el 77.78% de establecimientos de salud a nivel nacional, entre centros y postas médicas, presentan infraestructura precaria y equipamiento obsoleto, inoperativo o insuficiente (Defensoría del Pueblo, 2022).

La gestión de las medidas de bioseguridad son parte fundamental de la satisfacción del paciente, y las carencias como los equipos de protección e instrumental que se generó durante la pandemia, y la gran deficiencia con respecto a la atención pueden generar insatisfacción, sobre todo cuando esta área del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen es considerada de alta complejidad. En ese sentido, estas problemáticas aún persisten después de la pandemia, deduciendo que no se ha avanzado mucho. (Defensoría del Pueblo, 2023).

El compromiso con el paciente es brindarle la seguridad necesaria durante su atención, con lo que se aseguraría resultados positivos para el Hospital Nacional, por ello es fundamental la gestión eficiente de las medidas de bioseguridad aunado a otros factores como la infraestructura, equipamiento suficiente, la eficiencia del Cirujano dentista, el trato que se brinda y la rapidez.

1.2. Formulación del problema

1.1.1 Problema general

Pg.- ¿De qué manera las medidas de bioseguridad influyen en la satisfacción de los pacientes del servicio odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023?

1.1.2 Problemas específicos

- Pe1. ¿De qué manera las barreras de protección física influyen en la satisfacción de los pacientes del servicio odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023?
- Pe2. ¿De qué manera el proceso de desinfección y limpieza influye en la satisfacción de los pacientes en el servicio odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023?
- Pe3. ¿De qué manera el proceso de esterilización de instrumental influye en la satisfacción de los pacientes en el servicio odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023?
- Pe4. ¿De qué manera el manejo de residuos influye en la satisfacción de los pacientes en el servicio odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la influencia de las medidas de bioseguridad en la satisfacción de los pacientes del servicio odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

- Oe1) Determinar la influencia de las barreras de protección física en la satisfacción de los pacientes en el servicio odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.
- Oe2) Determinar la influencia el proceso de desinfección y limpieza en la satisfacción de los pacientes en el servicio odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.
- Oe3) Determinar la influencia el proceso de esterilización de instrumental en la satisfacción de los pacientes en el servicio odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen
- Oe4) Determinar la influencia del manejo de residuos en la satisfacción de los pacientes en el servicio odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

El objetivo de esta investigación fue ampliar el conocimiento en el campo de la salud local y la dinámica entre el hospital y sus pacientes. Se centró en profundizar en los aspectos teóricos esenciales relacionados con las medidas de bioseguridad y la satisfacción de los usuarios. Con esto en mente, se buscó mejorar las políticas públicas al identificar los puntos críticos en su formulación y aplicación. Además, este estudio contribuyó a una mejor comprensión del uso de medidas de bioseguridad en centros de salud y hospitales de alta complejidad. A través de un análisis exhaustivo de estas medidas y su impacto en la satisfacción del paciente, profundizamos en las teorías tales como la de Florence Nigthingale el cual está basada en su enfoque de atención sanitaria saludable considerando la interacción del paciente con su entorno, así como, las teorías

de confirmación de expectativas el cual es la predominante en la literatura del consumidor desde los años 70, y con la paso del tiempo ha ido evolucionando para brindar mejores enfoques sobre las expectativas del usuario con la realidad que percibe.

1.4.2 Metodológica

La justificación metodológica para la presente investigación residió en la adopción de un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de diseño no experimental y correlacional, asimismo, se aplicó dos cuestionarios para la variable independiente y dependiente estructurados bajo la escala de Likert y fueron validados por expertos para su ejecución. Este enfoque metodológico permitió definir la conexión entre las variables de estudio, que puede ser adoptado o adaptado por futuros estudios en contextos similares. Así, los futuros autores se podrán beneficiar del presente estudio, ya que tendrán acceso a un estudio validado y efectivo para la recolección y análisis de datos en contextos similares. Esta metodología detallada no sólo permitió replicar el estudio y comparar los resultados a lo largo del tiempo, sino que también proporcionó una base sólida para el desarrollo de investigaciones futuras y al enriquecimiento de conocimientos en el área.

1.4.3 Práctica

Los hallazgos tangibles que se obtendrán en el presente estudio servirán de insumo para una serie de beneficios prácticos y aplicados. En primer lugar, los resultados pueden ser compartidos a los responsables del área del servicio odontológico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, proporcionando una base de evidencia sólida para futuras intervenciones en la atención al paciente, con la finalidad de concientizar la correcta aplicación de las medidas de bioseguridad y de esta manera minimizar cualquier riesgo de posibles enfermedades.

1.5. Limitaciones de la investigación

Una de las limitaciones para realizar la investigación corresponde al sesgo de respuesta, toda vez que los pacientes han podido brindar una respuesta inexacta debido a falta de conocimiento por algunos conceptos o por responder de manera rápida al salir de sus citas médicas. Por otro lado, debemos considerar también como limitación los hallazgos de la presente investigación debido a que estos no podrían ser generalizada a otros hospitales porque existe una diferencia en las prácticas de bioseguridad, así como, características propias de los pacientes. Una limitación adicional son las variables no controladas, toda vez que la satisfacción del paciente puede ser afectado por otras variables como la calidad del servicio o experiencia del personal, lo que representaría una falta de precisión a los resultados de las medidas de bioseguridad. Por último, de recursos limitados como el económico y el tiempo, considerando que las atenciones por día son limitadas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes Nacionales

Según Madrid (2020), tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el nivel de conocimiento y aplicación de medidas de bioseguridad de los odontólogos en este Centro de Salud”. Realizó un estudio con enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, asimismo, se ejecutó en 37 establecimientos de salud, en el área de odontología, donde existen 97 odontólogos laborando en cada uno de estos establecimientos, se aplicó dos instrumentos para medir el conocimiento y la aplicación de las medidas de bioseguridad; teniendo como resultado que el 87.63% de la muestra tiene un buen conocimiento de medidas de bioseguridad y el 96.9% realizan la aplicación adecuada de la misma. Se concluye que el personal de odontología tiene buen conocimiento de las medidas de bioseguridad las cuales son aplicadas con eficiencia.

Según Otero (2020) tuvo como objetivo “Identificar la relación entre las medidas de bioseguridad y el riesgo laboral en el servicio de odontología”. Realizó un estudio con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, se utilizó dos cuestionarios a los 27 odontólogos que laboran en este establecimiento. Se determinó que existe un alto nivel acerca del uso de las medidas de bioseguridad, asimismo, el 94.6% considera que tiene un bajo riesgo laboral; por otro lado, no existe correlación entre las medidas de bioseguridad y el uso de barreras, eliminación de material contaminado, y desinfección y esterilización. Se concluye que las medidas de bioseguridad no se relacionan significativamente con el riesgo laboral en este servicio y las dimensiones tampoco se relacionan con las medidas de bioseguridad.

Soria (2021) tuvo como objetivo “establecer la relación entre el cumplimiento de las normas de bioseguridad por covid – 19 y la satisfacción de los usuarios en los consultorios

odontológicos privados en la ciudad de Abancay, Apurímac 2020”. Realizó un estudio de enfoque descriptivo no experimental, correlacional, tuvo como muestra a 100 usuarios. El resultado obtuvo un coeficiente fue de 0,6333, lo que significa una correlación positiva considerable, asimismo, se obtuvo el “p” valor igual a 0,008 menor al margen de error 0,05, por lo que se acepta la hipótesis de la investigación. Se concluyó que, cuanto más se práctica las normas de bioseguridad mejor será la satisfacción del usuario.

Lara et al., (2020) tuvieron como objetivo “Determinar la satisfacción de los pacientes del servicio de odontología de un hospital de Lima”. Realizaron un estudio de enfoque descriptivo, la muestra está conformada por 702 pacientes, se aplicó un instrumento SERVQUAL modificado para determinar la satisfacción del paciente. “Se determinó que los pacientes se sienten insatisfechos en un 88.6%, causada por las siguientes dimensiones: fiabilidad siendo la más alta (49.20%), capacidad de respuestas (69.12%), empatía (66.44%), seguridad (54.02%) y aspectos tangibles (67.74%). Se concluye que los pacientes estuvieron insatisfechos con la atención en el servicio de odontología del hospital de Lima”.

Barreto (2020) tuvo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en un Hospital Nacional durante el 2019”. Realizó un estudio de enfoque cualitativo, no experimental, descriptivo de corte transversal, contó con una muestra de 194 pacientes, se aplicó una encuesta para medir la satisfacción del paciente. Se determinó que existe una satisfacción buena (60.8%), es importante precisar que, de las seis dimensiones analizadas, la atención general que se le da al paciente tiene un nivel regular en cuanto a satisfacción (93.8%), no obstante, la dimensión Eficacia tiene el mayor nivel de satisfacción (72.2%). Se concluye que las dimensiones de trato personal, eficacia, información, accesibilidad, seguridad, equipos y materiales, suman de manera positiva a la satisfacción del paciente, sin embargo, la dimensión de

atención general muestra algunas deficiencias, por lo que es necesario analizar el proceso desde la consulta del paciente hasta la atención con el odontólogo.

Antecedentes internacionales

Según Paz (2019), tuvo como objetivo “Describir aquellos conocimientos, actitudes y prácticas de normas de bioseguridad y riesgo biológico que se ejercieron en la práctica en tres ciudades de Nicaragua durante el 2017”. Realizó un estudio transversal, teniendo a 86 odontólogos seleccionados bajo un muestreo no probabilístico. Asimismo, aplicó un instrumento donde integran temas de conocimiento, práctica y actitudes sobre medidas de bioseguridad, el cual tuvo un alfa de cronbach de 0.86. “El resultado fue que los odontólogos tienen conocimiento sobre el riesgo biológico (98.8%), sin embargo, tienen conocimientos básicos sobre procedimientos usuales previa a la atención al paciente, tales como: lavado de manos (60.4%), buenas prácticas en el proceso de desinfección y esterilización de instrumentales y equipos 78% y 68,6% respectivamente, al igual que la bioseguridad personal (98,8%). Se concluye que los cirujanos dentistas cuentan con un conocimiento práctico para el proceso desde la higiene hasta la atención misma del paciente, así mismo, muestran actitud positiva y buenas prácticas de bioseguridad”.

García et al., (2020), tuvieron como objetivo “Proponer medidas de bioseguridad en las consultas estomatológicas para convertirlas en entornos Cirujano Dentistas más seguros”. Realizaron una investigación cualitativa, el cual involucró la revisión de material bibliográfico, seleccionando 44 artículos para el análisis, quedando definitivamente 6 artículos con más años de antigüedad, con un grado mayor relevancia en sus resultados y concordancia de la realidad en la cual está pasando muchos países a raíz del Covid-19. Se propuso extremar y modificar medidas que abarcan la organización administrativa y del servicio pesquisa epidemiológica, así como la adecuación de los procedimientos clínicos, medios de protección y desecho de los residuos

Cirujano Dentistas. Se concluye que las medidas de bioseguridad son imprescindibles y factibles para tener un entorno médico seguro.

Gonzales, et al., (2019) tuvieron como objetivo “Evaluar la calidad de la atención odontológica bajo las dimensiones de estructura, procesos y resultados desde la perspectiva de satisfacción del usuario”. “Realizaron un estudio con un enfoque descriptivo con una muestra de 200 pacientes del servicio odontológico, se aplicó un cuestionario de opción múltiple seleccionado. Se encontró que el 90% de los usuarios recibió un trato amable, el 36.5% declaró como excelente el tiempo de espera que fue alrededor de 20 minutos. Se concluye que el grado de satisfacción va en función del trato amable, el tiempo dedicado a la explicación de procedimientos, con el tratamiento recibido, así como los resultados de ella durante la consulta”.

García, et al., (2021), tuvieron como objetivo “Determinar aquellas variables predictoras que intervienen en la satisfacción del paciente en la atención médica”, algunas de ellas son: tiempo de espera, consulta por primera vez, numero de atención de pacientes atendidos, años del médico (experiencia profesional). Realizaron un estudio de corte transversal, asimismo, la muestra estuvo conformada por 423 pacientes utilizando un muestreo aleatorio simple, se aplicó una encuesta CAPHS para evaluar la satisfacción del paciente. Se determinó que las variables predictoras no se asocian significativamente con la satisfacción del paciente. Se concluye que existe un alto grado de satisfacción del paciente los cuales se pueden asociar a las instalaciones, limpieza, ambiente, etc., toda vez que las variables de estudio no incurrieron en la satisfacción del paciente.

Fernández et al., (2021) tuvieron como objetivo “Analizar de manera retrospectiva aquellos pacientes que fueron intervenidos en el servicio de odontología a fin de percibir los ingresos no deseados, reingresos hospitalarios y la satisfacción del paciente”. Realizaron un estudio bajo un enfoque cuantitativo, considerando a 1823 pacientes desde el 2007, a quienes se le aplicaron una

encuesta de satisfacción. “Los resultados nos muestran que el 78.45% de los pacientes percibió una atención muy buena, sin embargo, el 0.35 % indicó que no recibió una buena atención, asimismo, existe un 6.8% que presenta malestares postoperatorios a pesar de haber recibido tratamiento. Se concluye que las complicaciones postoperatorias son poco frecuentes, no obstante, se debe poner énfasis en ello. El índice de satisfacción del paciente mostró ser el adecuado con respecto a los postoperatorios y una elevada satisfacción con la experiencia quirúrgica percibida en el Hospital”.

2.2. Bases teóricas

Medidas de bioseguridad

Se define como bioseguridad a un conjunto de medidas y normas que tiene como fin proteger el bienestar del trabajador de salud en el medio laboral (Organización Mundial de Salud, 2022), es importante precisar que, estos principios comprometen a aquellas personas que se encuentre en el mismo ambiente y que debe ser aplicado para la reducción de riesgos biológicos (Ministerio de Salud, 2004) con el apoyo de un control efectivo y prevención adecuada para evitar una contaminación cruzada (Yecros et al., 2023).

Cabe recalcar que en el área de odontología siempre se ha manejado protocolos de bioseguridad toda vez que por la misma acción de la profesión están vinculados a la exposición de microorganismos de la cavidad bucal (Huayanca et al., 2022); por lo que, el uso de las medidas de barreras protectoras, proceso de desinfección, limpieza, esterilización de instrumental y el adecuado manejo de los residuos no vino como consecuencia de la pandemia; sin embargo, se sumaron las nuevas recomendaciones por las autoridades gubernamentales y sanitarias. (Esquivel et al., 2023)

Además, debemos recalcar que, como consecuencia de la pandemia la Asamblea General de las Naciones Unidas, trató temas sobre la preparación sostenible en relación a la seguridad sanitaria, resaltando la importancia de las inversiones políticas y financieras para promover la misma (Organización Mundial de Salud, 2020).

Por otro lado, debemos considerar que, la administración es la parte sensible de un gobierno sobretodo en el tema de gestión en la salud, debido a que las medidas de bioseguridad han sufrido un cambio a consecuencia del COVID – 19, siendo estas más estrictas, de esta manera el rol por parte del gobierno respecto a la administración de la gestión en la salud fue fundamental para obtener resultados óptimos (Gomez, 1986).

Las dimensiones de esta variable han sido consideradas a partir de Madrid y Barreto (2020).

Medidas de barrera de protección física

Las barreras de protección física involucran a los equipos de protección al personal, el cual se define como el equipo que protege al cuerpo humano, de esta manera se reduce el riesgo de contagio de cualquier enfermedad, cabe recalcar la importancia del adecuado uso de este equipo, los cuales son: mascarilla KN95, protección ocular, gorro desechable, mandilón de manga larga, guantes, mascarilla quirúrgica (Pastor, 2023).

Para el Ministerio de Salud el equipo de protección al personal es la indumentaria destinada al trabajo con la finalidad de protegerlo de riesgos que puedan amenazar su seguridad y salud, de esta manera resaltan la protección respiratoria precisando el uso de mascarillas N95 y FFP2, los cuales están aprobados en la norma técnica peruana N°329.201-2020 (Ministerio de Salud. 2023).

Desinfección y limpieza

El proceso de limpieza y desinfección es fundamental en los establecimientos de salud, con la finalidad de evitar la propagación de microorganismos en el ambiente donde se atienden a los pacientes, empezando desde un área de espera hasta ingresar al consultorio para la atención. (DIGESA, 2021)

Respecto a la desinfección se define como un proceso químico con la finalidad de eliminar cualquier microorganismo de formas vegetativas en superficies inertes, posteriormente se deben cubrir las superficies que hayan tenido contacto clínico y cambiarla en cada atención del paciente (Huayanca, 2022).

Esterilización de instrumental

La esterilización es el conjunto de operaciones para conseguir la eliminación completa de cualquier ser vivo de un objeto o sustancia (Acosta y De Andrade 2008, citado por Rodríguez, 2020), es importante precisar que la esterilización tiene un enfoque más profundo como parte de la limpieza del instrumental, toda vez que en el área de Odontología, la atención al paciente compromete el uso de varios instrumentales en la cavidad oral, por lo que este proceso es fundamental para erradicar cualquier residuo de sangre, saliva y otros (Rodríguez, 2020).

Uno de los métodos de esterilización recomendados es por calor húmedo, toda vez que el calor asegura la eliminación total de cualquier microorganismo (Stempf, 2020); para ello es necesario contar con los elementos adecuados para el correcto funcionamiento, tales como: la autoclave (equipo de vapor), un espacio donde se pueda instalar, un manual de operaciones, personal capacitado, así como un programa de mantenimiento preventivo (Acosta y Andrade, 2008).

Manejo de residuos

Se entiende como desechos clínicos a los residuos que se generen después de una atención los cuales deben almacenarse en los tachos correspondientes en el área designada según los lineamientos gubernamentales de cada país (Curay et al., 2021); asimismo, el manejo de residuos involucra todo el proceso desde la manipulación, acondicionamiento, hasta la disposición final. (DIGESA, 2020).

Para los centros de salud existe una clasificación de residuos en el cual tiene que haber un tacho color rojo para los residuos biológicos, tales como: artículos cortopunzantes, guantes usados, medicamentos vencidos, etc. (Delgado, 2023).

Teoría de Florence Nigthingale

Esta teoría está orientada a la interacción del paciente con su entorno, toda vez que incluye temas de higiene, entorno y cuidado del paciente, donde destaca el uso de los principios de limpieza, el cual se asocia las medidas de barrera, así como la correcta eliminación de los desechos (Vargas, 2023).

Cabe precisar que, esta teoría tiene como objetivo sobresaliente la gestión del cuidado y la seguridad del paciente, el cual es un reto en los sistemas de salud de cualquier país, debido a que se busca la previsión mínima de incidentes durante el proceso de atención, por lo que se deben utilizar herramientas y/o adecuados procesos para evitar el riesgo asistencial (Martínez et al., 2017).

Satisfacción del paciente

Se determina como satisfacción del paciente la evaluación positiva o negativa acerca de la atención médica recibida, con la finalidad de conocer la percepción del paciente desde el ingreso al establecimiento de salud hasta su culminación o próxima atención. Cabe recalcar el

seguimiento a falencias que se puedan encontrar en esta evaluación, pues de ella dependerá la eficacia del sistema (Feldman et al., 2007).

Por otro lado, según De Los Ríos y Ávila (2004) mencionan que la satisfacción de usuario está vinculada con los servicios de salud toda vez que, en la obtención del resultado de este dependerá el uso de este servicio a futuro, el cual es ratificado por la Universidad de Ontario, donde indican que la atención médica y satisfacción de los usuarios mejoran cuando las opiniones de estos son escuchados y atendidos (Vásquez et al., 2018).

Asimismo, debemos precisar que la satisfacción del paciente nos brinda una valoración subjetiva de cada proceso alcanzado pudiendo ser positivo o negativo, toda vez que este se enfoca en las percepciones y actitudes concretas y objetivas por parte del usuario. Considerando ello, esta variable será determinante para el éxito o fracaso de cualquier información (Rey, 2000).

De esta manera, la satisfacción del paciente nace como respuesta a la apreciación del servicio brindado por un establecimiento de salud, considerándose como determinante para la continuidad del servicio.

Las dimensiones de esta variable han sido consideradas a partir de Fuentes (2019).

Confiabilidad del usuario o paciente con respecto al servicio de salud

Es la capacidad de desempeñar el servicio prometido, es la probabilidad de que una determinada cosa funcione correctamente, esto con un alto nivel de precisión y de seguridad, a medida que una organización cumple las promesas que realiza a sus clientes, a nivel prestaciones, calidad de entrega, capacidad de solucionar problemas y a nivel costos (Fuentes, 2019).

Asimismo, la confiabilidad es la capacidad de desempeño del servicio prometido de modo seguro y preciso. Dicho concepto tiene mayor amplitud cuando una organización cumple sus promesas de entrega de prestación, solución de problemas y costos (Atalaya, 1995); Por otro

lado, Carpio y Ernesto (2008) establece que, confiabilidad se da cuando el proveedor de servicio de salud demuestra habilidades para prestar el servicio, de forma confiable y precisa, percibido así por el usuario. Es decir, la institución cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios.

Cabe recalcar que, el MINSA (2014) define que la confiabilidad es la capacidad para cumplir exitosamente el servicio ofrecido, teniendo en consideración la capacidad de realizar el servicio prometido con una alta probabilidad de que funcione correctamente (Zeta, 2021).

La confiabilidad del sistema es un factor clave para crear un producto o proceso libre de fallas y de riesgo mínimo que sea competitivo en la industria, a través del monitoreo de procesos de extremo a extremo (López, 2016).

Validez en el ámbito de la salud

Es el principal componente del servicio brindado por un establecimiento de salud, está vinculado a la capacidad que tiene de generar confianza a través de un profesional correcto, además está vinculado a la capacidad para alcanzar los efectos y resultados esperados por los clientes en función de las expectativas del usuario (Fuentes, 2019).

La validez comprende la característica principal del servicio que brinda un establecimiento de salud a través de un profesional de manera eficaz y correcta, además de la capacidad para alcanzar efectos que se desea o se espera de acuerdo a las expectativas del usuario (Atalaya, 1995).

Lealtad del usuario

Según Fuentes (2019), la lealtad se define como un aspecto fundamental de los grandes líderes, destacando su capacidad para ayudar a sus subordinados a establecer conexiones sólidas con los pacientes adecuados. La organización se interesa en que los pacientes deseen volver por

más, lo que resulta de la creación continua de valor. Esta conexión entre el paciente y la empresa fomenta la preferencia por hacer negocios exclusivamente con ella.

La lealtad está estrechamente ligada a la confianza, ambos valores son fundamentales en la mentalidad japonesa sobre el trabajo. Además, se reconoce el valor de la humildad, que comprende las limitaciones inherentes a las capacidades humanas. Esta condición se logra mediante la experiencia, constituyéndose de esta manera parte de la personalidad institucional (Koontz y Weihrich, 2013).

La lealtad Constituye una marca o sello que distingue a los gerentes o líderes, y se da siempre cuando estos ayudan a sus trabajadores a fortalecer relaciones sólidas y verdaderas, por otro lado, podemos decir que es un acuerdo contractual que tiene los mismos usuarios con la organización, en tanto y cuanto sus necesidades sean completamente satisfechas (Atalaya, 1995).

Teoría de Confirmación de expectativas

Teoría de Confirmación de expectativas nos indica el grado de satisfacción que el usuario tiene previamente con respecto al servicio (Martinez et al., 2002); cabe recalcar que este modelo crea un resultado entre la realidad percibida por el usuario y algún modelo de expectativa referente a la experiencia del mismo (Haro et al., 2016).

Cabe recalcar que cuando el usuario percibe un alto rendimiento del servicio teniendo una alta expectativa esta se considera la confirmación positiva; por lo contrario, si percibe un rendimiento peor de los esperado se considera una confirmación negativa, por lo que este se conviene en insatisfacción (Urrueña, 2012).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Ho - Las medidas de bioseguridad no influyen significativamente en la satisfacción de los pacientes del servicio de odontología del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023.

Ha - Las medidas de bioseguridad influyen significativamente en la satisfacción de los pacientes del servicio de odontología del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023.

2.3.2 Hipótesis específicas

He1) Las barreras de protección física influyen significativamente en la satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023.

He2) El proceso de desinfección y limpieza influye significativamente en la satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023.

He3) El proceso de esterilización de instrumental influye significativamente en la satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023.

He4) El manejo de residuos influye significativamente en la satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método de la presente investigación fue hipotético deductivo, debido a que parte de un supuesto de manera general para convertirla en una conclusión particular, es por ello que se trata de comprobar las hipótesis establecidas, teniendo como fundamento o soporte las leyes y teorías científicas (Sánchez, 2018). Del mismo modo, Arispe et. al (2020), menciona que el método hipotético deductivo, como su mismo nombre lo indica empieza por las hipótesis, las cuales deben ser refutadas para obtener conclusiones claras que confronten la realidad problemática.

3.2. Enfoque de la investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, toda vez que según Sánchez (2019) menciona que este enfoque trabaja con patrones que se puedan medir, haciendo uso de la estadística y análisis de datos que contribuirán a la comprobación de hipótesis.

3.3. Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada, toda vez que Arispe et al (2020) nos precisa que la investigación de este tipo se enfoca a identificar aquellas metodologías o protocolo que contribuya a la solución del problema de estudio, enfocados en el conocimiento consolidado y su aplicación. Cabe precisar que la Universidad identifica las investigaciones como aportes aplicados a las teorías ya existentes, de acuerdo a lo indicado por concytec.

3.4. Diseño de la investigación

La investigación de estudio fue no experimental toda vez que no se manipuló las variables de estudio para cambiar la realidad existente, sólo se estudió las variables en su contexto natural (Reyes y Mejía, 2018).

Asimismo, el corte fue transversal, debido a que la investigación se desarrolló en un único periodo de tiempo, presentando un análisis de las variables de estudio (Reyes y Mejía, 2018).

La investigación fue de nivel explicativo ya que explicó las fuentes por las cuales ocurren determinadas situaciones, hechos o fenómenos. En ese sentido, en este tipo de investigación se encuentra la descripción de las variables de un fenómeno, así como el análisis de la influencia que existe entre ellas; estas investigaciones son más estructuradas que los estudios con los demás alcances, y de hecho implican los propósitos de estos (exploración, descriptivo y asociación) además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno al que hace referencia (Hernández et al., 2014).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

Según Lepkowski citado por Carhuancho et al (2019) mencionan que “la población es el conjunto de casos que concuerdan con una serie de especificaciones”, por lo tanto, la presente investigación tuvo como población de estudio a los pacientes del servicio de odontología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen el cual está conformado por 700 pacientes entre julio a octubre del año 2023.

Criterios de inclusión:

- Pacientes que asisten al servicio odontológico para recibir atención.
- Pacientes que asisten al servicio odontológico mayores de 18 años.
- Pacientes que asisten al servicio odontológico de ambos sexos.
- Pacientes que brindan conformidad al consentimiento informado.

Criterios de Exclusión:

- Pacientes con condiciones sistémicas que impidan la resolución de las encuestas

- Pacientes que no desean participar en la presente investigación
- Pacientes que nos contestaron toda la encuesta
- Pacientes que cuentan con algunas discapacidades cognitivas

Muestra

Según Muñoz (2018) la muestra es un segmento de la población el cual tiene rasgos o características del universo; para determinar la muestra probabilística, se hizo uso de la fórmula de la población finita:

Donde:

n: Representa el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el trabajo de campo.

p y q: Refiere a la probabilidad de estar (p) o no (q) dentro de la muestra. Según la teoría referencial, p y q tienen el valor de 0, 5 respectivamente, toda vez que no se conoce la probabilidad mediante los estudios estadísticos.

Z: Refiere a las unidades de desviación estándar el cual se define como la probabilidad de error = 0, 05 siendo equivalente al intervalo de confianza del 95%, por ello, el valor $Z = 1.96$

E²: Refiere al error estándar de la estimación. En el presente estudio se ha considerado el 0,05%.

$$n = \frac{1.96^2 * (0.50 * 0.50)}{(0.05)^2}$$

$n = 248.57$ pacientes

Desarrollando el cálculo se obtuvo 248.57, de esta manera la muestra fue conformada por 249 pacientes del servicio odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima, a quienes respondieron el cuestionario para la obtención de la recolección de datos.

Muestreo

Según Muñoz (2018) menciona que el muestreo aleatorio simple nos permite que todos los elementos tienen las mismas posibilidades de ser elegidos; es por ello que la presente investigación se realizó el muestreo probabilístico aleatorio simple.

3.6. Variables y operacionalización

Tabla 1

Cuadro operacional de la variable independiente

VARIABLES	DEFINICIÓN conceptual	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (niveles o rango)
Medidas de Bioseguridad	Se define como bioseguridad a un conjunto de medidas y normas que tiene como fin proteger el bienestar del trabajador de salud en el medio laboral, con la finalidad de evitar el riesgo de propagación. (Organización Mundial de Salud, 2022)	Esta variable será analizada por medio de cuatro dimensiones, en el cual se obtiene un total de dieciséis indicadores. Se encuestará a una muestra de 248 pacientes del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023.	Uso de medidas de barrera de protección física	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de mascarilla - Uso de guantes quirúrgicos - Uso de mandilón - Uso de lentes - Uso de gorro 	Ordinal	1 = Muy en desacuerdo
			Desinfección y limpieza	<ul style="list-style-type: none"> - Desinfección y limpieza de la sala de espera - Desinfección y limpieza de la unidad dental. - Desinfección y limpieza de los servicios higiénicos. - Desinfección y limpieza del Mandilón. - Desinfección y limpieza del escupidero. 		2 = En desacuerdo
			Esterilización de instrumental	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de espera para la esterilización del instrumental. - Uso de autoclave para la esterilización, - Instrumental debidamente empaquetado con cinta de color verde. 		3 = Indeciso
			Manejo de residuos	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción sobre de protocolos de manejo de desechos - Visualización de tachos separados por colores - Visualización de las señaléticas 		4 = De acuerdo
						5 = Muy de acuerdo
						Se llevó a cabo una reorganización de las escalas de las variables en tres grupos clasificados como "bajo, medio y alto", utilizando la regla de Estaninos determinando la media y la desviación estándar, y con ellos establecer los puntos de corte respectivos.

Tabla 2*Cuadro operacional de la variable dependiente*

VARIABLES	DEFINICIÓN conceptual	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (niveles o rango)
Satisfacción del paciente	La satisfacción del paciente es la evaluación positiva o negativa acerca de la atención médica recibida, con ello se busca conocer la percepción del paciente desde el ingreso al establecimiento de salud hasta su culminación o próxima atención (Feldman et al., 2007).	Esta variable será analizada por medio de cuatro dimensiones, cada una con cinco ítems haciendo un total de cuatro indicadores. Se encuestará a una muestra de 248 pacientes del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023.	Confiabilidad del usuario con respecto al servicio de salud	<ul style="list-style-type: none"> - Claridad en la evaluación médica. - Confianza inspirada por el departamento de Odontología. - Confort durante el cuidado proporcionado. - Atractivo personal. - Explicación detallada de los procedimientos. - Atención apropiada brindada. - Disponibilidad de materiales e insumos adecuados. 	Ordinal	1 = Muy en desacuerdo
			Validez en el ámbito de la salud	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de espera para ser atendido. - Nivel de satisfacción experimentado durante la atención. - Percepción general de la calidad del cuidado recibido. - Eficiencia en la ejecución de tareas. 		2 = En desacuerdo
			Lealtad del usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia puntual a las citas programadas. - Participación activa en actividades relacionadas. - Trato respetuoso por parte del personal. - Consideración de los límites de la atención odontológica. - Estímulo para mantener la atención dental. 		3 = Indeciso
						4 = De acuerdo
						5 = Muy de acuerdo
						Se llevó a cabo una reorganización de las escalas de las variables en tres grupos clasificados como "bajo, medio y alto", utilizando la regla de Estaninos determinando la media y la desviación estándar, y con ellos establecer los puntos de corte respectivos.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Se aplicó como técnica para la investigación la encuesta estructurada permitiendo la obtención de los datos de manera precisa. De acuerdo a Carhuancho (2019) la encuesta es la forma más práctica para aplicar, toda vez que requiere que el investigador se presente ante la población de estudio y realice el cuestionario; sin embargo, teniendo en cuenta la coyuntura actual por la que nuestro país está pasando, se utilizó otros medios para presentar las encuestas a la muestra, para esta investigación se consideró el Google Forms.

3.7.2 Descripción de instrumento

Se utilizó cuestionario de 32 interrogantes el cual está conformada por los datos obtenidos de los pacientes del servicio odontológico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, y las variables de estudio.

En la variable Medidas de Bioseguridad tenemos las dimensiones: Uso de medidas de Barrera de Protección física, Desinfección y limpieza, esterilización de instrumental y manejo de residuos.

Para la variable satisfacción del paciente tenemos las dimensiones: Confiabilidad del usuario con respecto al servicio de salud, validez en el ámbito de la salud y Lealtad del usuario. Dicho instrumento de investigación estuvo aplicado a los pacientes del servicio odontológico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, mediante una encuesta física, así como un Google forms, el cual tenía un tiempo entre 08 a 10 minutos. Cabe precisar que el paciente respondió según su criterio.

En este estudio, se llevó a cabo una reorganización de las escalas de las variables en tres grupos clasificados como "bajo, medio y alto", utilizando la regla de estatinos determinando la media y la desviación estándar, y con ellos establecer los puntos de corte respectivos en el software SPSS V23. Finalmente, se evaluaron las hipótesis propuestas considerando el uso de la prueba de Chi-Cuadrado para investigar las hipótesis causales.

3.7.3 Validación

La validación es un proceso por el cual el instrumento debe pasar para determinar si los cuestionarios son inherentes a la investigación de tal manera que nos asegure una exactitud y consistencia para efectuarlo; es por ello que nos indica el grado con el que el instrumento mide lo que se plantea en la investigación, teniendo presente ciertos puntos, tales como, su contenido, constructo, criterio, la opinión de los expertos (Arispe et al, 2020). De esta manera, se procedió a validar el cuestionario a cinco expertos, en el cual se aplicó el método de agregados individuales, es decir, que cada experto realizó una evaluación directa de los ítems del instrumento.

Tabla 3

Juicio de expertos

Experto	Medidas de Bioseguridad	Satisfacción del Paciente
Magíster/Doctor: Navarro Tapia Javier Felix	Aplicable	Aplicable
Magíster/Doctor: Brenda Roxana Vergara Pinto	Aplicable	Aplicable
Magíster/Doctor: Luis Miguel Olortegui Alcalde	Aplicable	Aplicable
Magíster/Doctor: Kelly Milagritos Casana Jara	Aplicable	Aplicable
Magíster/Doctor: Alfredo Martín Berrospi Ytahashi	Aplicable	Aplicable

3.7.4 Confiabilidad

Según Arispe et al (2020) menciona que los instrumentos deben ser procesados para determinar la confiabilidad de la misma, el cual se realiza por medio de una prueba piloto con las mismas características de la realidad. Para determinar la confiabilidad de la investigación se realizó una prueba piloto en un total de 30 pacientes, los resultados fueron evaluados con la prueba de fiabilidad de alfa de Cronbach, toda vez que las preguntas del cuestionario tienen una escala de medición ordinal con una determinada escala valorativa.

Tabla 4

Alfa variable 1: Medidas de bioseguridad

Reliability Statistics Variable	
Cronbach's Alpha	N of Items
,808	16

Nota. En la tabla 4 nos muestra la evaluación de la confiabilidad del instrumento de medición de la variable Medidas de Bioseguridad (independiente). Resultados software (SPSS V.22).

Tabla 5

Alfa variable 2: Satisfacción del paciente

Reliability Statistics Variable	
Cronbach's Alpha	N of Items
,945	16

Nota. En la Tabla 5 no muestra la evaluación de la confiabilidad del instrumento de medición de la variable Satisfacción del paciente (dependiente). Resultados software (SPSS V.22).

Tabla 6*Alfa global de ambas variables*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,917	32

Nota. En la Tabla 6 nos muestra la evaluación de la confiabilidad del instrumento de medición de manera general de las variables (Medidas de bioseguridad y Satisfacción del paciente). Resultados software (SPSS V.22).

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Como parte del procesamiento y análisis de datos es fundamental tener en cuenta ciertos métodos estadísticos, los cuales nos permiten manejar los datos cuantitativos, toda vez que en la presente investigación la recolección de datos se presentará de manera numérica, por lo que se debe considerar lo siguiente:

Análisis descriptivo, que nos permite describir y estudiar el comportamiento de las variables a través de la estadística descriptiva, toda vez que esta consiste en recopilar, presentar, analizar e interpretar la información haciendo uso de gráficos, tabulaciones, etc. (Matos, Contreras y Olaya, 2020).

Por otro lado, se utilizó el estadístico Chi cuadrado dado que es una excelente opción para comprender e interpretar la influencia entre dos variables categóricas, y su utilidad es principalmente evaluar la independencia entre dos variables nominales u ordinales, dando un método para comprobar si las frecuencias observadas en cada categoría son compatibles con la independencia entre ambas variables (Tinoco, 2008).

Es importante precisar que, se tomó como criterio la regla de Estaninos para precisar los niveles bajo, medio y alto, toda vez que según Morales y Rondan (2018) nos mencionan que esta

regla nos permite unir de manera más resumida las variables en un solo grupo de categorías con la finalidad de englobar su totalidad por ítems dentro de su variable.

3.9 Aspectos éticos

Se respetó los lineamientos en relación a la confidencialidad de los principios bioéticos asegurando que la información proporcionada por los pacientes del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, se emplearon principalmente para fines de investigación; además se solicitó el permiso a la Dirección del Servicio Odontológico del hospital para acceder a la recolección de datos. Por último, los autores de este trabajo de investigación, se acogieron según políticas del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, el cual es responsable de evitar el plagio y brindar el reconocimiento de autoría.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

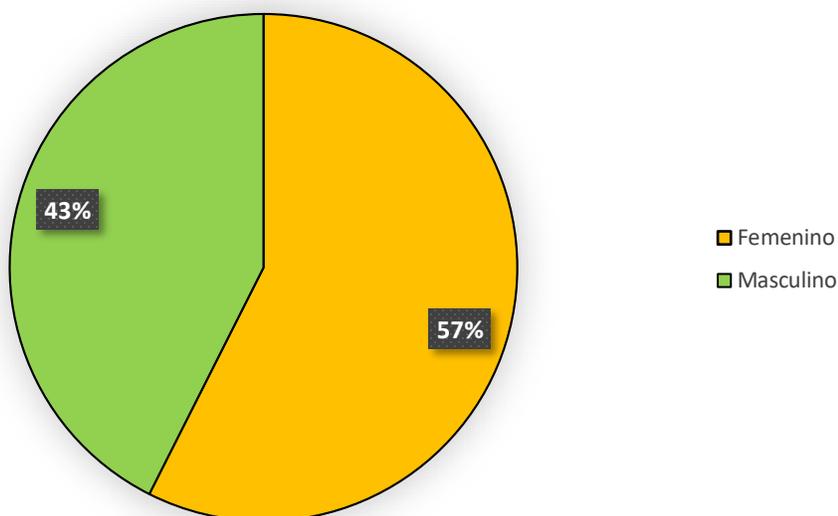
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Explorar los resultados del presente estudio considerando la variable Medidas de Bioseguridad y la Satisfacción del Paciente, y sus correspondientes dimensiones con escalas valorativas utilizadas en 249 pacientes (muestra) estructurándose las tablas según niveles de medición.

Resultados del análisis descriptivo de los encuestados

Figura 1

Sexo de los encuestados

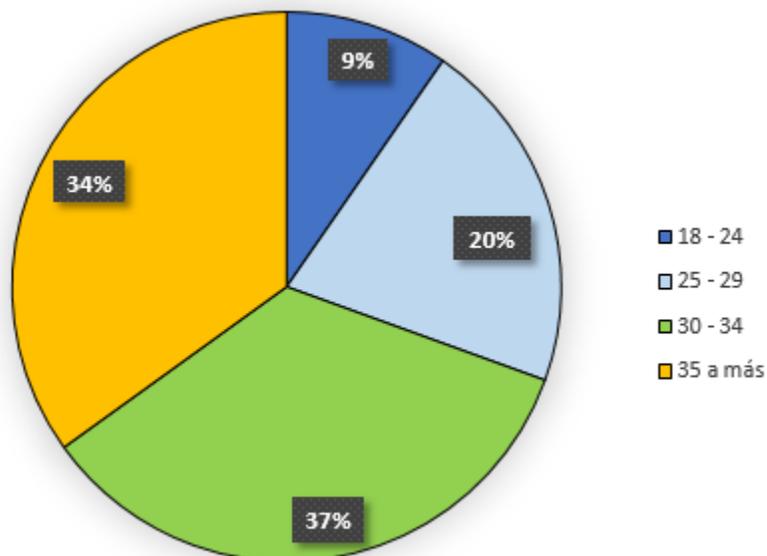


Nota: representación del género de los pacientes encuestados

Se toma en consideración que, el porcentaje mayor del género de la muestra es del género femenino con el 57%, y el 43% son es masculino siendo este el menor porcentaje.

Figura 2

Edad de los pacientes encuestados



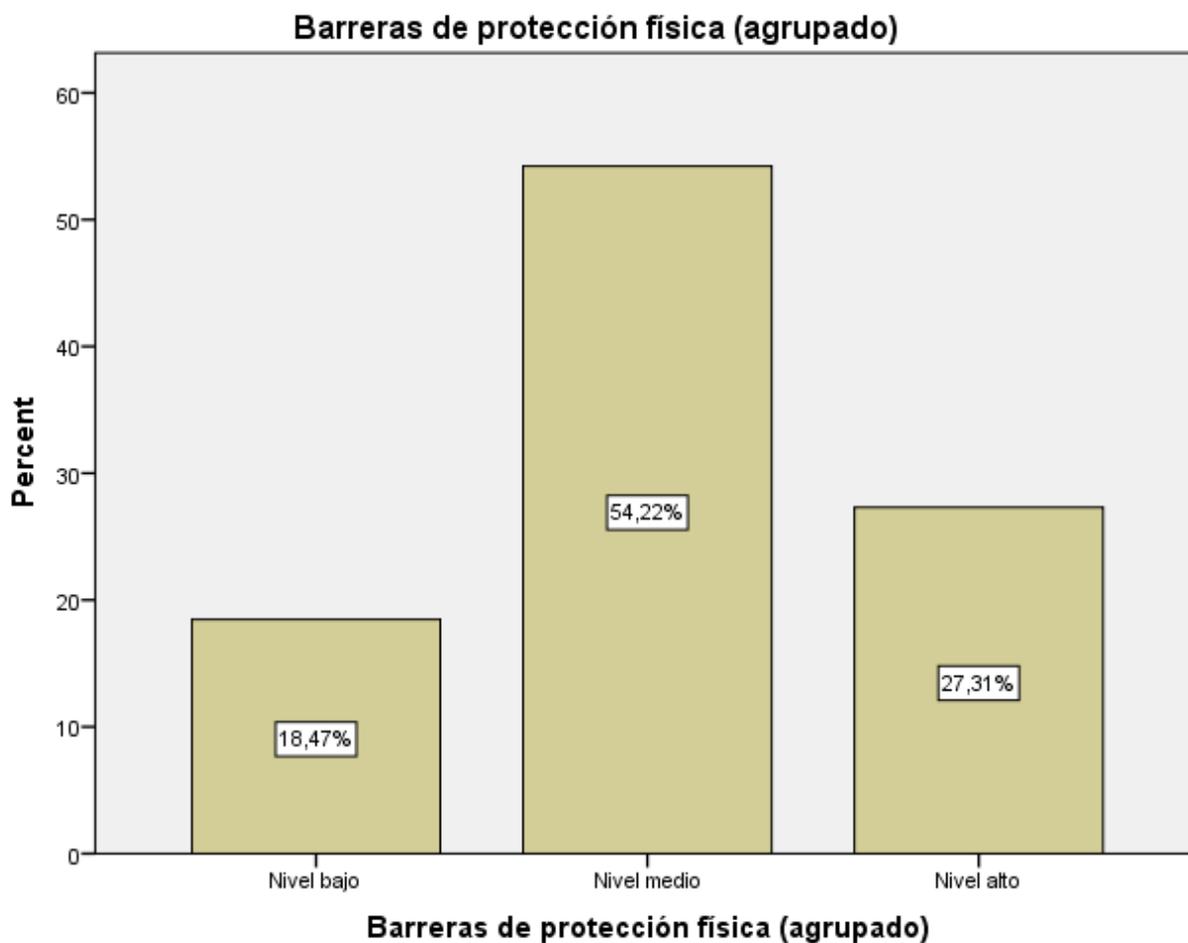
Nota: representación de la edad de los pacientes encuestados

Se determina que el 35% de los pacientes encuestados tiene una edad de 35 a más años, el 34% ostentan una edad entre 30 - 34 años, el segundo más alto, el 21% tiene un rango de es de 25 – 29 años siendo el tercer porcentaje alto, y por último el 10% tiene el rango de 18 – 24 años siendo el porcentaje más bajo de los encuestados.

Resultados del análisis descriptivo de variables y dimensiones

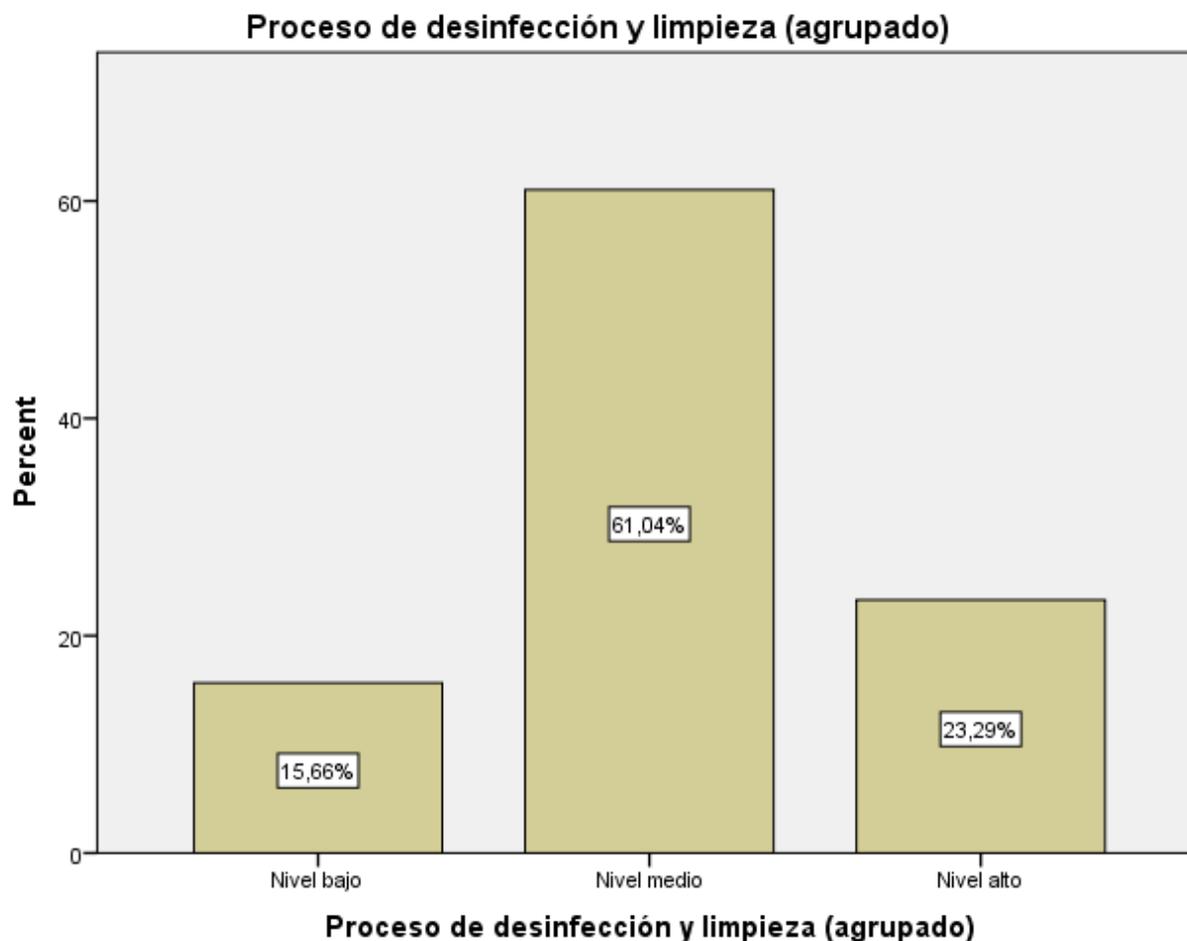
Figura 3

Barreras de protección física



Nota: análisis descriptivo de la dimensión barrera de protección física.

Se observa que, en las Medidas de Bioseguridad, las barreras de protección física se ven reflejado en que el 18,47% corresponde al bajo nivel, el 54,22% resulta un nivel medio y solo el 27,31% corresponde al nivel alto, esto representa un punto de partida para fortalecer iniciativas dentro de la institución para promover mayor conocimiento sobre las barreras de protección física.

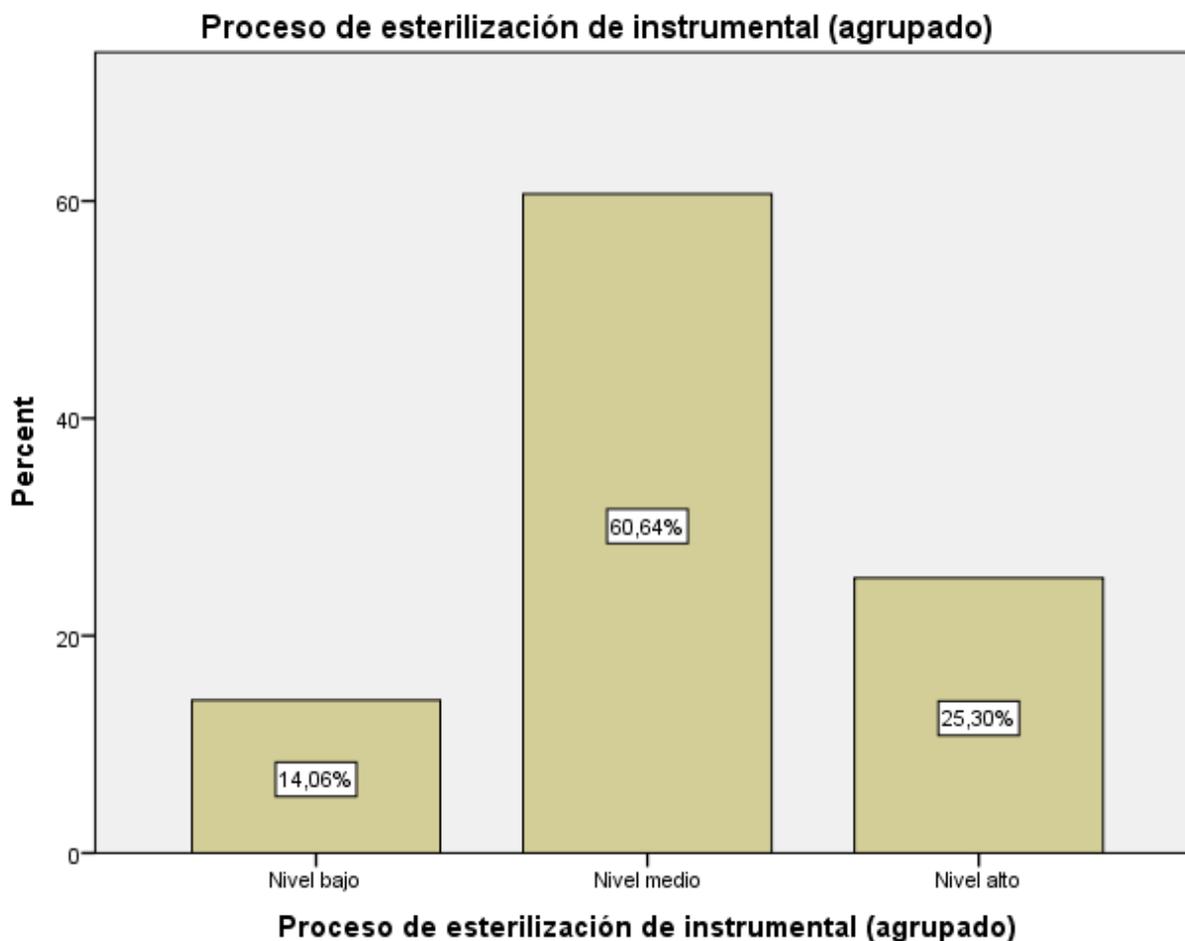
Figura 4*Proceso de desinfección y limpieza*

Nota: descripción de la dimensión del proceso de desinfección y limpieza.

Las Medidas de Bioseguridad, el proceso de desinfección y limpieza se ve reflejado en que el 15,66% corresponde al nivel bajo, el 61,04% corresponde al nivel medio y el 23,29% corresponde al nivel alto, con ello se enfatiza la generación de mejoras para el proceso de desinfección y limpieza dentro de la institución y de esta manera fortalecer las medidas de bioseguridad.

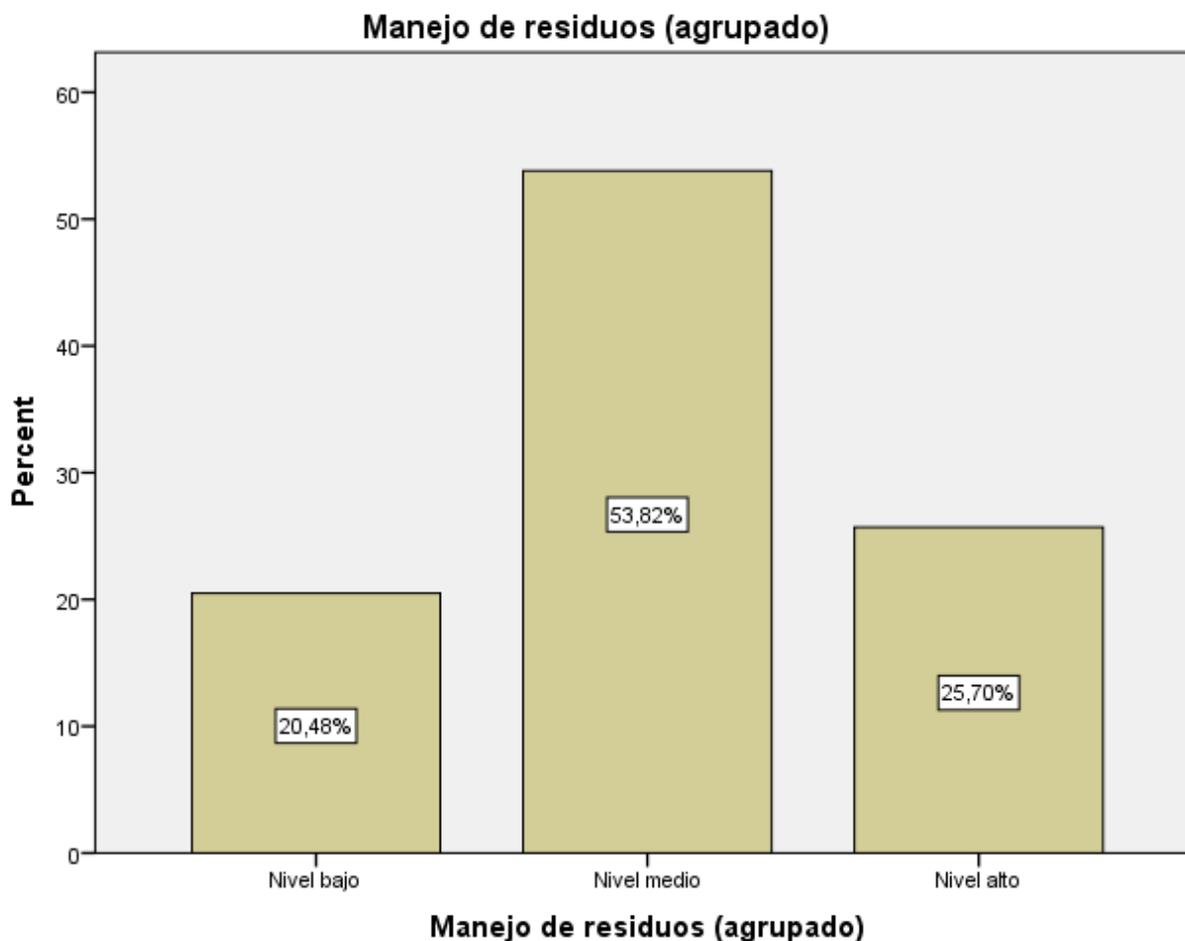
Figura 5

Proceso de esterilización del Instrumental



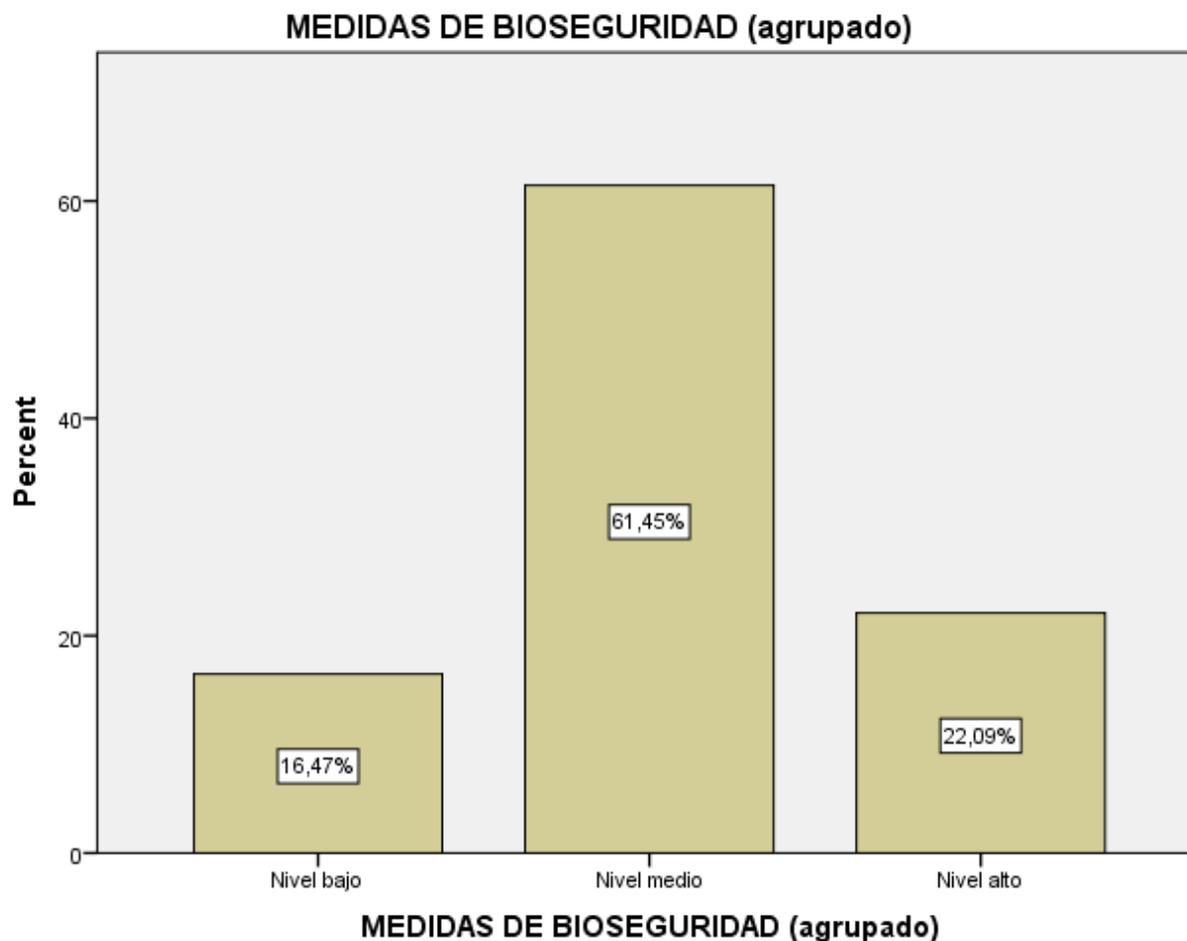
Nota: análisis descriptivo de la dimensión Proceso de esterilización del Instrumental.

Se observa que, en las Medidas de Bioseguridad, el proceso de esterilización del instrumental se ve reflejado en que el 14,06% corresponde al nivel bajo, el 60,64% corresponde al nivel medio y el 25,30% corresponde al nivel alto, con ello podemos entender que hay un nivel intermedio de percepción respecto al proceso de esterilización de instrumental, por lo que se debe fortalecer este proceso.

Figura 6*Manejo de residuos*

Nota: análisis descriptivo de la dimensión Manejo de residuos.

Se observa que, en las Medidas de Bioseguridad, el manejo de residuos se ve reflejado en que el 20,48% corresponde al nivel bajo, el 53,82% corresponde al nivel medio y el 25,70% corresponde al nivel alto, este resultado intermedio nos permitirá marcar un punto de inicio para plantear mejoras en el manejo de residuos.

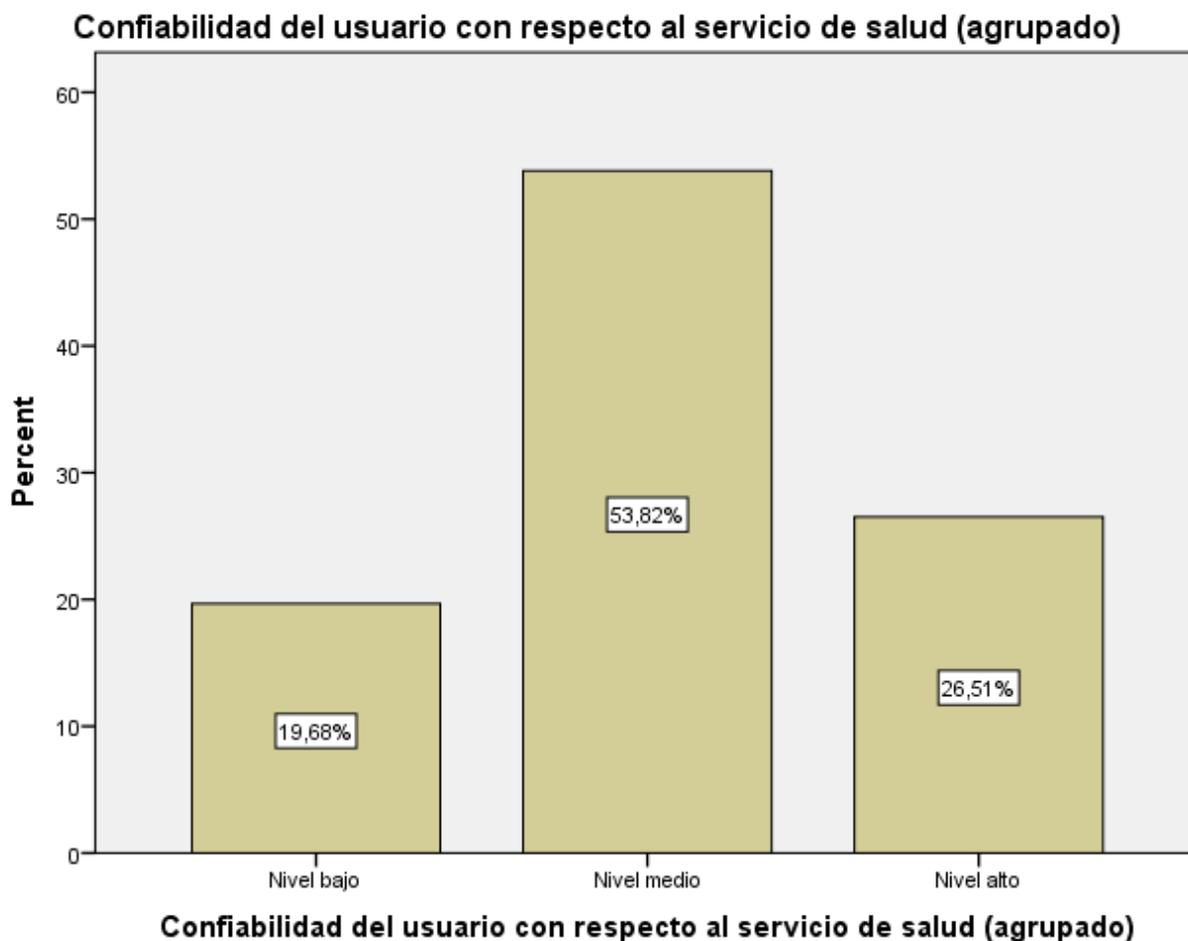
Figura 7*Medidas de Bioseguridad*

Nota: análisis descriptivo de la variable independiente.

Se observa que, las Medidas de Bioseguridad refleja que el 16,47% corresponde al nivel bajo, el 61.45% corresponde al nivel medio y el 22,09% corresponde al nivel alto, hay un escenario intermedio en las medidas de bioseguridad lo cual genera una cierta estabilidad en el cual se debe destacar la implementación de más mejoras con el objetivo de lograr una mayor efectividad en el hospital nacional.

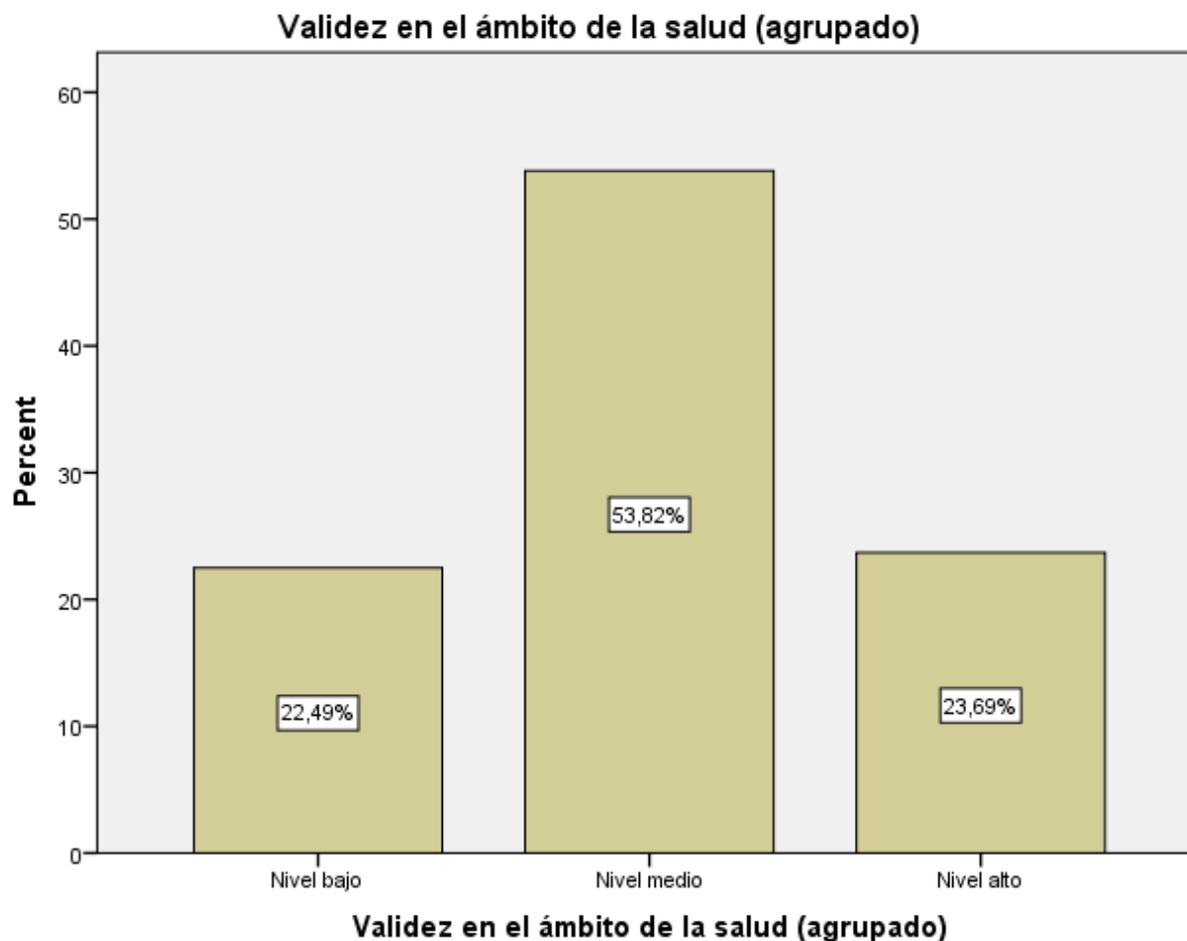
Figura 8

Confiabilidad del usuario con respecto al servicio de salud



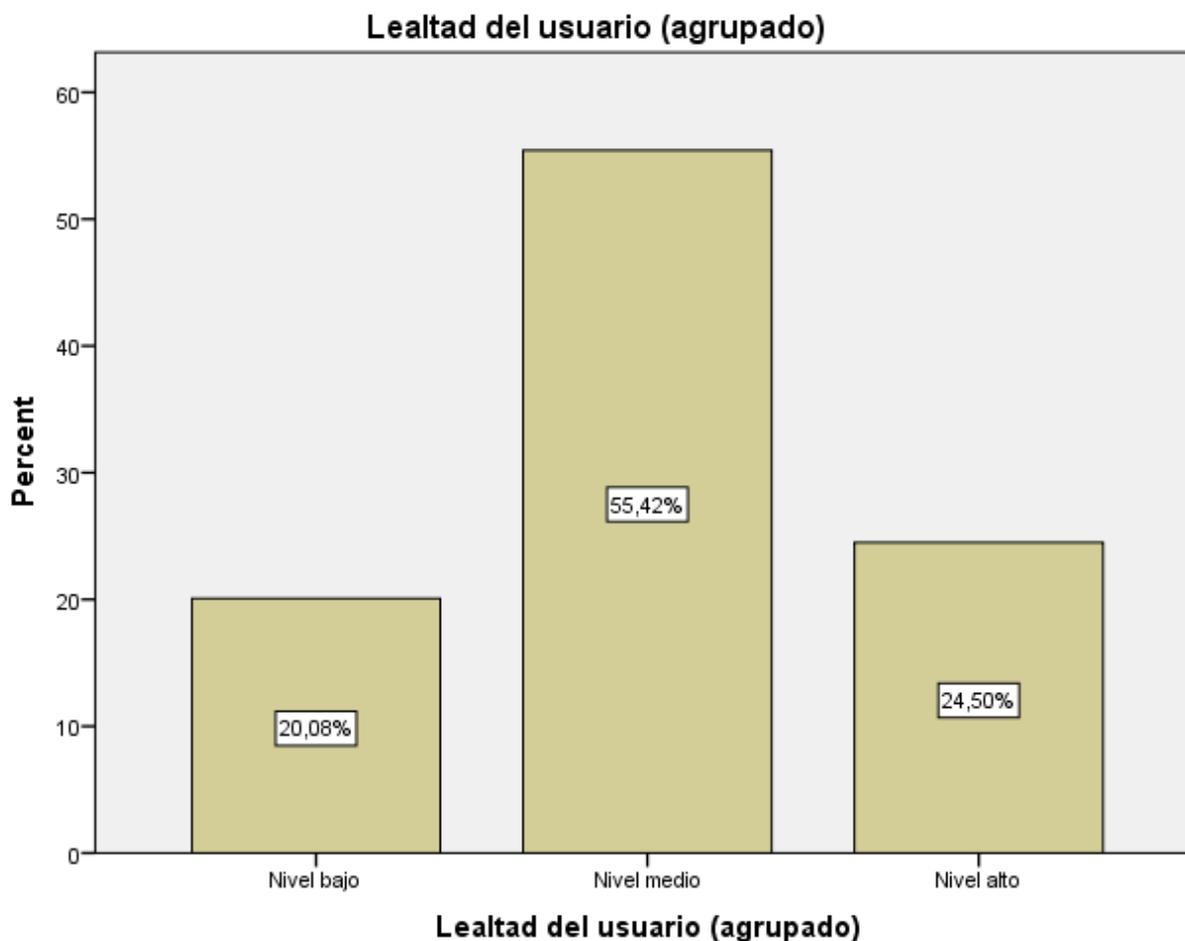
Nota: análisis descriptivo de la dimensión Confiabilidad del usuario con respecto al servicio de salud.

Se observa que, la Satisfacción del paciente, la confiabilidad del usuario respecto a los servicios de salud refleja que el 19,68% es de nivel bajo, el 53,82% es de nivel medio y el 26,51% es de nivel alto, hay un escenario intermedio de la confiabilidad del usuario trasciende en el desempeño del servicio prometido por ello debe resaltar las mejoras con una mayor eficiencia.

Figura 9*Validez en el ámbito de la salud*

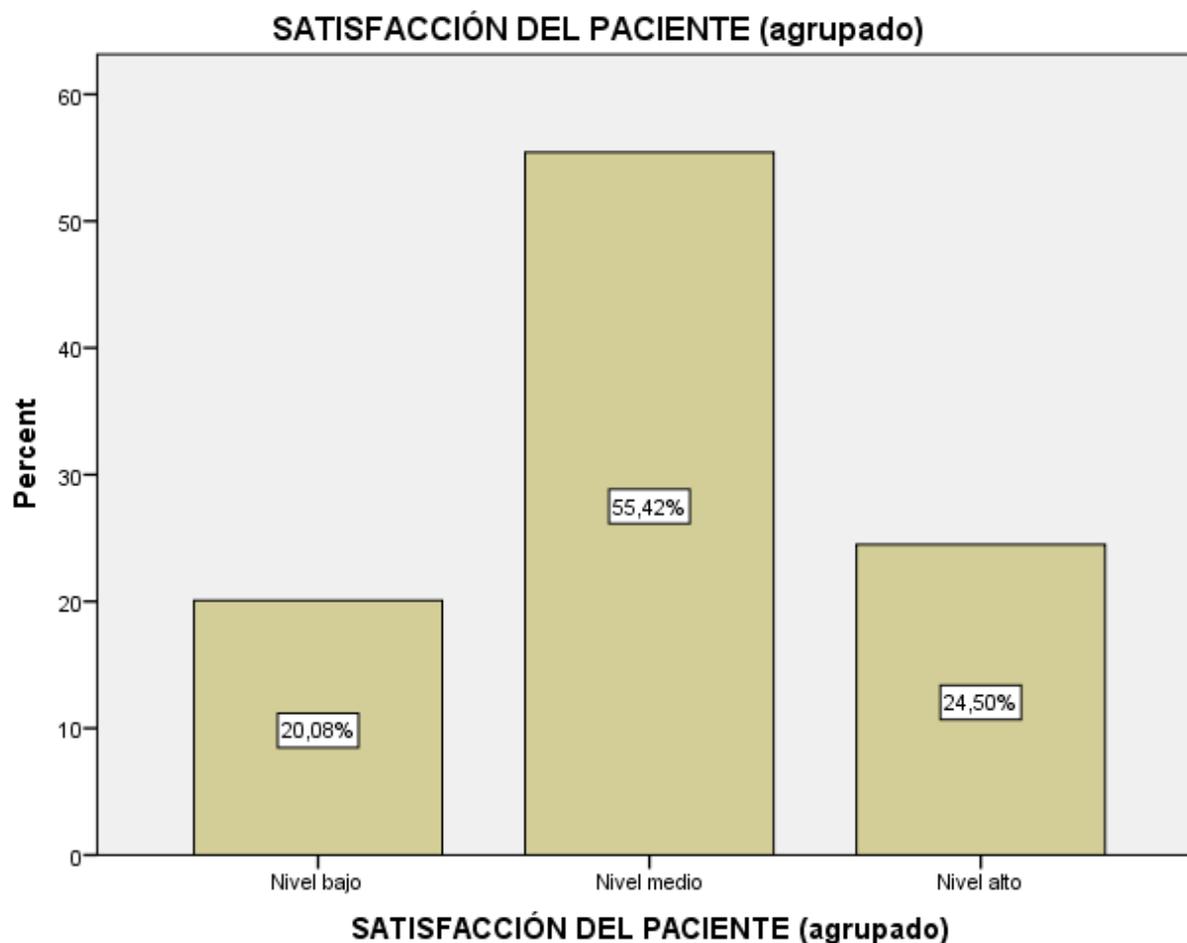
Nota: análisis descriptivo de la dimensión Validez en el ámbito de la salud.

Se observa que, la Satisfacción del paciente, la validez en el ámbito de la salud refleja en que el 22,49% es de nivel bajo, el 53,82% es de nivel medio y el 23,69% es de nivel alto, hay una base intermedia y baja lo cual indica una cierta inestabilidad en función a la validez en el ámbito de la salud, el cual recae en las expectativas del paciente con respecto al servicio brindado.

Figura 10*Lealtad del usuario*

Nota: análisis descriptivo de la dimensión Lealtad del usuario.

Se observa que, la Satisfacción del paciente, la validez en el ámbito de la salud refleja en que el 20,08% es de nivel bajo, el 55,42% es de nivel medio y el 24,50% es de nivel alto, esta base intermedia nos indica que la relación emocional entre la institución y el paciente es inestable, por ello se deben tomar medidas para asegurar el retorno del paciente.

Figura 11*Satisfacción del paciente*

Nota: análisis descriptivo de la variable dependiente.

Se observa que, satisfacción del paciente se ve reflejado en que el 20,08% es de nivel bajo, el 55,42% es de nivel medio y solo el 24,50% es de nivel alto, esta percepción intermedia respecto a la satisfacción del paciente nos traza una línea para fortalecer los procesos de atención al paciente y mejoras dentro de la institución.

4.1.2 Análisis estadístico inferencial

Para lograr el objetivo de la investigación, es esencial llevar a cabo las pruebas pertinentes sobre los datos recolectados y procesados, los cuales proporcionan una exposición detallada de la información aplicada y su contexto investigativo. De esta manera, se llevó a cabo un análisis estadístico inferencial.

El uso del estadístico no paramétrico de chi cuadrado se empleó para determinar si existe una influencia significativa entre las variables y su naturaleza causal, donde una variable afecta a la otra sin perder ninguna relación. El criterio de aceptabilidad para una hipótesis causal se basa en que la significancia sea $< 0,05$, lo que indica una influencia sustancial entre las variables de estudio (independiente y dependiente), validando así la hipótesis general.

Prueba de la normalidad

Se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov toda vez que la población de la investigación es de 249 personas, con ello se logró evaluar si los datos poseían una distribución normal o no normal.

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Barreras de protección física	.212	249	.000	.921	249	.000
Proceso de desinfección y limpieza	.131	249	.000	.943	249	.000
Proceso de esterilización de instrumental	.182	249	.000	.917	249	.000
Manejo de residuos	.162	249	.000	.945	249	.000
MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD	.105	249	.000	.978	249	.001
Confiablez del usuario con respecto al servicio de salud	.099	249	.000	.952	249	.000
Validez en el ámbito de la salud	.121	249	.000	.962	249	.000
Lealtad del usuario	.090	249	.000	.962	249	.000
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	.069	249	.006	.980	249	.001

Nota: La evaluación de la normalidad de las variables y dimensiones se realizó mediante la prueba correspondiente. Cuando el valor de significancia en el estadístico Kolmogorov-Smirnov es inferior a 0,05, se concluye que no hay una distribución normal. Por lo tanto, se recurrió al uso del estadístico no paramétrico de chi cuadrado para analizar la influencia.

Prueba de la hipótesis

Tabla 8

Tabla cruzada entre Medidas de Bioseguridad y Satisfacción del paciente

		SATISFACCIÓN DEL PACIENTE (agrupado)				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD (agrupado)	Nivel bajo	Count	21	15	5	41
		% of Total	8.4%	6.0%	2.0%	16.5%
	Nivel medio	Count	18	101	34	153
		% of Total	7.2%	40.6%	13.7%	61.4%
	Nivel alto	Count	11	22	22	55
		% of Total	4.4%	8.8%	8.8%	22.1%
Total	Count	50	138	61	249	
	% of Total	20.1%	55.4%	24.5%	100.0%	

Nota: Descripción representativa Tabla cruzada entre medidas de bioseguridad y satisfacción del paciente.

Según la tabla, podemos indicar que el nivel medio predomina con un 40,6%, un nivel medio de medidas de bioseguridad y nivel medio para la satisfacción del paciente, lo cual significa que, la percepción para las variables es de 40.6%, asimismo, impera un 8,4% para el nivel bajo para las medidas de bioseguridad y la satisfacción del paciente, también predomina un 8,8% para las medidas de bioseguridad y la satisfacción del paciente.

Tabla 9

Prueba de hipótesis general – chi cuadrado

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	41,401 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	36.479	4	.000
Linear-by-Linear Association	16.404	1	.000
N of Valid Cases	249		

Nota: representación de la prueba de hipótesis general.

Siendo la significando inferior de 0,05, se admite la hipótesis general de la investigación, lo cual significa que, las medidas de bioseguridad influyen significativamente en la satisfacción de los pacientes del servicio de odontología del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023.

De esta manera, cuando exista presencia de una buena aplicación de medidas de bioseguridad existirá como consecuencia una buena satisfacción de pacientes en el Hospital Nacional de estudio.

Tabla 10

Tabla cruzada entre las Barreras de protección física y Satisfacción del paciente

		Barreras de protección física (agrupado) * SATISFACCIÓN DEL PACIENTE (agrupado) Crosstabulation				
		SATISFACCIÓN DEL PACIENTE (agrupado)			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Barreras de protección física (agrupado)	Nivel bajo	Count % of Total	18 7.2%	22 8.8%	6 2.4%	46 18.5%
	Nivel medio	Count % of Total	22 8.8%	87 34.9%	26 10.4%	135 54.2%

	Nivel alto	Count	10	29	29	68
		% of Total	4.0%	11.6%	11.6%	27.3%
Total		Count	50	138	61	249
		% of Total	20.1%	55.4%	24.5%	100.0%

Nota: Descripción representativa inferencial Tabla cruzada entre el Barrera de protección física y la Satisfacción del paciente.

Según la tabla, podemos indicar que el nivel medio predomina con un 34,9%, un nivel medio de la satisfacción del paciente y un nivel medio para las barreras de protección física, lo cual significa que, la percepción para las variables es de 34.9%, asimismo, impera un 7,2% para el nivel bajo para la satisfacción del paciente y las barreras de protección física, también impera un nivel alto con un 11,6% para la satisfacción del paciente y las barreras de protección física.

Tabla 11

Prueba de hipótesis específica 1– chi cuadrado

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	27,837 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	25.242	4	.000
Linear-by-Linear Association	18.057	1	.000
N of Valid Cases	249		

Nota: representación de la prueba de hipótesis específica 1

Siendo la significando inferior de 0,05, se admite la hipótesis específica 1 de la investigación, lo cual significa que las barreras de protección influyen significativamente en la satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023.

Por lo tanto, cuando exista presencia de una buena aplicación de las barreras de protección física, existirá como consecuencia una satisfacción del paciente en el hospital nacional de estudio.

Tabla 12

Tabla cruzada entre el proceso de desinfección y limpieza y Satisfacción del paciente

		Satisfacción del Paciente (agrupado)				Total
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Proceso de desinfección y limpieza (agrupado)	Nivel bajo	Count	18	13	8	39
		% of Total	7.2%	5.2%	3.2%	15.7%
	Nivel medio	Count	25	95	32	152
		% of Total	10.0%	38.2%	12.9%	61.0%
	Nivel alto	Count	7	30	21	58
		% of Total	2.8%	12.0%	8.4%	23.3%
	Total	Count	50	138	61	249
		% of Total	20.1%	55.4%	24.5%	100.0%

Nota: Descripción representativa inferencial de la tabla cruzada entre el Proceso de desinfección y limpieza y la Satisfacción del paciente.

La predominancia es mayor desde el nivel medio con un 38,2% de la satisfacción del paciente y un nivel medio para el proceso de desinfección y limpieza, lo que significa que, la apreciación para la variable y la dimensión es de 38,2%, asimismo, impera un 7,2% para el nivel bajo para la satisfacción del paciente y las barreras de protección física, así como un 11,6% para el nivel alto para la satisfacción del paciente y el proceso de desinfección y limpieza.

Tabla 13

Prueba de hipótesis específica 2– chi cuadrado

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	25,242 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	22.197	4	.000
Linear-by-Linear Association	12.598	1	.000
N of Valid Cases	249		

Nota: Descripción representativa de la prueba de hipótesis específica 2

Siendo la significando inferior de 0,05, se admite la hipótesis específica 2, lo cual significa que el proceso de desinfección y limpieza influyen significativamente en la satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023.

Por lo tanto, cuando existe una buena aplicación del proceso de desinfección y limpieza, existirá como consecuencia una satisfacción del paciente en el hospital nacional de estudio.

Tabla 14

Tabla cruzada entre el proceso de esterilización de instrumental y Satisfacción del paciente

Proceso de esterilización de instrumental (agrupado) * SATISFACCIÓN DEL PACIENTE (agrupado) Crosstabulation						
		SATISFACCIÓN DEL PACIENTE (agrupado)			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Proceso de esterilización de instrumental (agrupado)	Nivel bajo	Count	11	18	6	35
		% of Total	4.4%	7.2%	2.4%	14.1%
	Nivel medio	Count	31	90	30	151
		% of Total	12.4%	36.1%	12.0%	60.6%
	Nivel alto	Count	8	30	25	63
		% of Total	3.2%	12.0%	10.0%	25.3%
Total		Count	50	138	61	249

	% of Total	20.1%	55.4%	24.5%	100.0%
--	---------------	-------	-------	-------	--------

Nota: Descripción representativa inferencial de la Tabla cruzada de Proceso de esterilización de instrumental y la Satisfacción del paciente.

La predominancia es mayor desde el nivel medio con un 36,1% de la satisfacción del paciente y un nivel medio para el proceso de esterilización de instrumental, lo que significa que, la apreciación para la variable y la dimensión es de 36,1%, asimismo, impera un 4,4% para el nivel bajo para la satisfacción del paciente y el proceso de esterilización de instrumental, así como un 10,0% para el nivel alto para la satisfacción del paciente y el proceso de esterilización de instrumental.

Tabla 15

Prueba de hipótesis específica 3– chi cuadrado

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	13,262 ^a	4	.010
Likelihood Ratio	12.452	4	.014
Linear-by-Linear Association	10.199	1	.001
N of Valid Cases	249		

Nota: representación de la prueba de hipótesis específica 3

Siendo la significando inferior de 0,05, se admite la hipótesis específica 3, lo cual significa que el proceso de esterilización de instrumental influye significativamente en la satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023.

Por lo tanto, cuando existe una buena aplicación del proceso de esterilización de instrumental, existirá como consecuencia una satisfacción del paciente en el hospital nacional de estudio.

Tabla 16

Tabla cruzada entre el Manejo de residuos y Satisfacción del paciente

		Manejo de residuos (agrupado) * SATISFACCIÓN DEL PACIENTE (agrupado)				
		Crosstabulation				
		SATISFACCIÓN DEL PACIENTE (agrupado)				Total
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Manejo de residuos (agrupado)	Nivel bajo	Count	17	22	12	51
		% of Total	6.8%	8.8%	4.8%	20.5%
	Nivel medio	Count	22	88	24	134
		% of Total	8.8%	35.3%	9.6%	53.8%
	Nivel alto	Count	11	28	25	64
		% of Total	4.4%	11.2%	10.0%	25.7%
Total	Count	50	138	61	249	
	% of Total	20.1%	55.4%	24.5%	100.0%	

Nota: Representación inferencial de la Tabla cruzada entre el Manejo de residuos y Satisfacción del paciente.

La predominancia es mayor desde el nivel medio con un 35,3% de la satisfacción del paciente y un nivel medio para el manejo de residuos, , lo que significa que, la apreciación para la variable y la dimensión es de 35,3%, asimismo, impera un 6,8% para el nivel bajo para la satisfacción del paciente y el manejo de residuos, así como un 10,0% para la satisfacción del paciente y el manejo de residuos.

Tabla 17

Prueba de hipótesis específica 4– chi cuadrado

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	19,060 ^a	4	.001
Likelihood Ratio	17.874	4	.001
Linear-by-Linear Association	6.664	1	.010
N of Valid Cases	249		

Nota: representación de la prueba de hipótesis específica 4

Siendo la significando inferior de 0,05, se admite la hipótesis específica 4 de la investigación, lo cual significa que el manejo de residuos influye significativamente en la satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023.

Por lo tanto, cuando existe una buena aplicación del manejo de residuos, existirá como consecuencia una satisfacción del paciente en el hospital nacional de estudio.

4.2 Discusión de resultados

Primero

A partir de los hallazgos encontrados se afirma que, si influye significativamente las Medidas de bioseguridad en la Satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023.

De acuerdo a los resultados alcanzados se manifiesta que la significancia es de 0,000, confirmando la influencia significativa de las medidas de bioseguridad hacia la satisfacción de los pacientes del servicio odontológico, por lo tanto, existe una relación sistemática entre las variables medidas de bioseguridad (independiente) y la satisfacción del paciente (dependiente) que se personaliza en una tendencia lineal.

Estos resultados se asemejan a lo que sostiene Soria (2021), cuyo objetivo fue determinar si existe relación entre el cumplimiento de las normas de bioseguridad y satisfacción del usuario, donde concluyó que las medidas de bioseguridad mantienen una correlación significativa con la satisfacción del paciente, toda vez que obtuvo un coeficiente 0.6333.

Por otro lado, los resultados obtenidos en la presente investigación concuerdan con García et al., (2020) en su investigación que tuvo como objetivo proponer medidas de bioseguridad en las consultas estomatológicas para convertirlas en entornos Cirujano Dentistas más seguros. El

mencionado autor realizó una investigación cualitativa, el cual involucró la revisión de material bibliográfico, seleccionando 44 artículos para el análisis, quedando definitivamente 6 artículos con más años de antigüedad, con un grado mayor relevancia en sus resultados. Además, propuso extremar y modificar medidas de adecuación de los procedimientos clínicos, medios de protección y desecho de los residuos Cirujano Dentistas y concluyó que las medidas de bioseguridad son imprescindibles y factibles para tener un entorno médico seguro, dado que estas medidas de bioseguridad son imprescindibles y factibles para tener un entorno médico seguro, el cual tendría un efecto positivo o negativo en la satisfacción del paciente.

Luego de haber analizado los resultados e identificar autores que se asemejan con los resultados al presente trabajo de investigación reafirmamos lo hallado con las teorías de Gómez (1986) y la Organización Mundial de Salud (2022) en el cual donde indican lo siguiente:

Se debe considerar que la administración es la parte sensible de un gobierno sobre todo en el tema de gestión en la salud, debido a que las medidas de bioseguridad son imprescindibles para el bienestar del médico cirujano y una buena atención al paciente.

Las medidas de bioseguridad conformadas por un conjunto de normas tienen como objetivo proteger el bienestar del trabajador de salud en el medio laboral con el apoyo de un control efectivo a fin de evitar una contaminación cruzada.

Cabe recalcar que en el área de odontología siempre se ha manejado protocolos de bioseguridad toda vez que por la misma acción de la profesión están vinculados a la exposición de microorganismos de la cavidad bucal (Huayanca et al., 2022); por lo que, el uso de las medidas de barreras protectoras, proceso de desinfección, limpieza, esterilización de instrumental y el adecuado manejo de los residuos no vino como consecuencia de la pandemia; sin embargo, se

sumaron las nuevas recomendaciones por las autoridades gubernamentales y sanitarias. (Esquivel et al., 2023)

En ese sentido y por lo expuesto, afirmamos que la hipótesis general del presente trabajo de investigación es aceptable, ya que las medidas de bioseguridad influyen significativamente en la satisfacción de los pacientes del servicio de odontología del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023.

Segundo

En razón a la hipótesis específica uno abordada en las barreras de protección física influyen significativamente en la satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023. De acuerdo a los resultados alcanzados se manifiesta que la significancia es de 0,000, por lo tanto, hay una influencia considerable por parte de las medidas de bioseguridad a la satisfacción del paciente, en donde existe una asociación sistemática entre la dimensión Uso de medidas de barrera de protección física y la variable dependiente Satisfacción del paciente que se representa en una tendencia lineal.

Estos resultados guardan concordancia con Madrid (2020), donde se comprobó que 87.63% del personal de odontología tiene un buen conocimiento de las medidas de bioseguridad y el 96.9% la aplica adecuadamente, brindando con ello a la seguridad de ellos mismo como la del paciente, cabe precisar que esta investigación hace un énfasis en las barreras de protección física, toda vez que estas representan la principal vía de acceso a cualquier infección por ello la importancia de aplicarlo adecuadamente.

Por otro lado, revisando las apreciaciones por la Contraloría General de la República del Perú (2020), es imperativo la distribución correcta de los equipos de protección personal para los

establecimientos públicos de salud, toda vez que estos son esenciales para la atención médica de los usuarios y sin ellos la probabilidad de una mala atención o riesgo biológico crecerá más.

Tercera

Con respecto a la hipótesis específica dos, donde el proceso de desinfección y limpieza influye significativamente en la satisfacción del paciente. Podemos indicar que, de acuerdo a los resultados alcanzados se manifiesta que la significancia es de 0,000, de esta manera, hay una influencia considerable del proceso del proceso de desinfección y limpieza en la satisfacción del paciente, existiendo una conexión sistemática entre la dimensión proceso de desinfección y limpieza y la variable dependiente satisfacción del paciente.

Estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Lara et al. (2020), toda vez que los resultados obtenidos indicaron un nivel de insatisfacción alto (88.6%), donde una de sus principales dimensiones, aspectos tangibles tuvo el 67.74% de insatisfacción, esta dimensión embarga puntos fundamentales en el proceso de desinfección en el establecimiento de salud, como la sala de espera, los servicios higiénicos y los equipos, por lo tanto, existe una influencia significativa en la satisfacción del usuario.

Cuarta

Con respecto a la hipótesis específica tres, donde el proceso de esterilización de instrumental influye significativamente en la satisfacción del paciente. Podemos indicar que, De acuerdo a los resultados alcanzados se manifiesta que la significancia es de 0,010, de esta manera, se comprueba que hay una influencia considerable del proceso de esterilización de instrumental en la satisfacción del paciente, existiendo una asociación sistemática entre la dimensión proceso de esterilización de instrumental y la variable dependiente satisfacción del paciente.

Estos resultados se asemejan con la investigación realizada por Barreto (2020), en el cual se obtuvo como resultado un nivel de satisfacción buena (60.8%), donde una de sus principales dimensiones, equipamiento y materiales tuvo el 52.6% de satisfacción, el cual hace referencia a los equipos y materiales utilizados durante el tratamiento odontológico del paciente desde su ingreso al establecimiento hasta la culminación de su tratamiento.

Quinta

Con respecto a la hipótesis específica cuatro, donde el manejo de residuos influye significativamente en la satisfacción del paciente. Podemos indicar que, De acuerdo a los resultados alcanzados se manifiesta que la significancia es de 0,001, de esta manera, se comprueba que hay una influencia considerable del manejo de residuos en la satisfacción del paciente, existiendo una asociación sistemática entre la dimensión manejo de residuos y la variable dependiente satisfacción del paciente.

Estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Paz (2019), en el cual se obtuvo como resultado que el 98.8% tiene conocimiento de los riesgos biológicos el cual se podría adquirir en alguna atención odontológica o eliminación de residuos biológicos, por ello el 63,9% de los especialistas utilizan algún sistema de clasificación de los residuos sólidos, contribuyendo de esta manera a la seguridad del paciente y del mismo odontólogo.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

General: Se comprobó que las Medidas de bioseguridad influyen significativamente en la Satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023 (sig.< 0,05) por lo tanto, cuando exista una correcta aplicación de las medidas de bioseguridad existirá como consecuencia satisfacción del paciente en el servicio de odontología en el hospital de estudio.

Primera: Se determinó que las Barreras de protección física influye significativamente en la Satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023 (sig.< 0,05), de esta manera, cuando exista un buen uso de las barreras de protección existirá como consecuencia satisfacción del paciente en el servicio de odontología en el hospital de estudio.

Segunda: Se determinó que el Proceso de desinfección y limpieza influye significativamente en la Satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023 (sig.< 0,05), de esta manera, cuando exista un buen proceso de desinfección y limpieza recaerá como resultado en la satisfacción del paciente en el servicio de odontología en el hospital de estudio.

Tercera: Se comprobó que el Proceso de esterilización de instrumental influye significativamente en la Satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023 (sig.< 0,05), de esta manera, cuando exista un buen proceso de esterilización de instrumental recaerá como resultado en la satisfacción del paciente en el servicio de odontología en el hospital de estudio.

Cuarta: Se comprobó que el Manejo de residuos influye significativamente en la Satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023 (sig.< 0,05, de esta manera, cuando exista un buen manejo de residuos recaerá como resultado en la satisfacción del paciente en el servicio de odontología en el hospital de estudio.

5.2. Recomendaciones

General: Promover para dar cumplimiento a las Medidas de bioseguridad desde el servicio odontológico del hospital en estudio y concientizar la correcta aplicación de la misma para prevenir enfermedades infecto-contagiosas al personal de salud y al paciente.

Primera: Reforzar la importancia del uso correcto de las Barreras de protección física desde el servicio odontológico mediante capacitaciones al personal de salud y a los pacientes, asimismo, concientizar el uso de estas barreras a los pacientes, toda vez que desde pandemia se siente que la prevención ha pasado a un segundo plano, por lo que se rehúsan a utilizar este tipo de barreras.

Segunda: Difundir el Proceso de desinfección y limpieza en el servicio odontológico para que el personal de salud y pacientes eviten la proliferación de microorganismos, así como la minimización de enfermedades.

Tercera: Difundir la importancia del Proceso de esterilización de instrumental en el servicio odontológico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023 que facilite la ejecución de esta acción preventiva a fin evitar enfermedades al cirujano dentista y al paciente.

Cuarta: Promover la relevancia del Manejo de residuos en el servicio odontológico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023 mediante capacitaciones para el

personal de salud, a los pacientes y al entorno, a fin de evitar diseminar enfermedades y sustancias tóxicas.

Para las posteriores investigaciones se debe considerar un análisis de factores combinados: que investiga la relación de varios factores, como las medidas de bioseguridad, las barreras de protección física, el proceso de desinfección y limpieza, el proceso de esterilización de instrumental y el manejo de residuos, impacta de manera conjunta en la satisfacción del paciente en el servicio odontológico de un hospital nacional.

Realizar estudios a nivel nacional considerando los contextos geográficos y poblacionales de cada departamento para examinar los resultados de otros hospitales nacionales o privados, con ello se podrá validar si los hallazgos son similares o diferentes de acuerdo al entorno o grupo demográfico.

Examinar la relación de la satisfacción de paciente con otras actividades propias de la odontología, como los resultados de una serie de tratamientos odontológicos, toda vez que la atención odontológica siempre se registrará con evaluaciones continuas de la misma, con ello se podría enfatizar el tratamiento de la salud oral a largo plazo.

Investigar de manera cualitativa los factores contextuales que influyen de manera efectiva en las medidas de bioseguridad, cabe precisar que, a inicios del 2020, los establecimientos de salud de nuestro país se vieron severamente afectados por el desabastecimiento de las barreras de protección física, parte de ello se debió a la mala gestión del gobierno, por ello es fundamental realizar más investigación en donde se puedan analizar las políticas instituciones que sumen al sector salud.

REFERENCIAS

- Alan, D. Cortez, L. (2018). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Amau, J. M., León, R., Ticona, R., & Estrada, L. (n.d.). Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. Retrieved April 9, 2024, from <https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/1824/1264>
- American Academy of Orthopaedic Surgeons. (2018). Quality Performance Measures. https://aaos.org/globalassets/quality-and-practice-resources/quality-performance-measures-resouces/pm_methods_v2.pdf
- Arispe, C. et al. (2020). La Investigación Científica. Editorial UIDE. Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%8dFICA.pdf>
- Atalaya, M. (1995). Satisfacción Académico-Administrativa en Estudiantes de Postgrado. Lima: UMNSM.
- Balkwell, Zhang, Song, Hackett, & Bycio. Citado por Ramos. V. (2019). La teoría de confirmación - desconfirmación expectativas para gestionar la motivación en el aula. Ecuador. <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1409/1912>
- Barreto, E. (2020). Nivel de Satisfacción según dimensiones en los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019. Tesis para obtener el grado de Maestro. Universidad Cesar Vallejo. Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44516/Barreto_SER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Carhuacho, I. et al. (2019). Metodología de la investigación holística. Editorial UIDE. Ecuador.
[https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%20para%20la%20investigaci%20ho%20adstica.pdf](https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%20para%20la%20investigaci%20hol%20adstica.pdf)
- Carpio C, Ernesto G. (2008) Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. Rev Soc Peru Med Interna. 12;21(4):143-52.
- Centro Nacional de Prevención de Desastres. (2019). ¿Sabes qué es el Equipo de Protección Personal (EPP)? México. <https://www.gob.mx/cenapred/articulos/sabes-que-es-el-equipo-de-proteccion-personal-epp>
- Chiriboga-Loyaga, J. A., Arroyo-Lalama, E. M., Romero-Fernández, A. J., & Cáceres-Correa, S. (2022). Medidas de bioseguridad durante la atención a pacientes odontológicos en pandemia COVID-19. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de La Salud. Salud y Vida, 6(2), 544. <https://doi.org/10.35381/s.v.v6i2.2137>
- Colegio Odontológico del Perú. (2020). Medidas de Bioseguridad para el cirujano dentista durante y post pandemia convis-19. <http://www.cop.org.pe/wp-content/uploads/2020/04/PROTOCOLO-DE-BIOSEGURIDAD-PARA-EL-CIRUJANO-DENTISTA.pdf>
- Crimaldi, D., Sparacino, S., Armendano, A., Obiols, C., Paleo, M., Rossé, J., & Ricciardi, N. (2018). Factores asociados a la utilización de servicios de salud odontológicos. Ciencia e Saude Coletiva, 23(2), 509–518. <https://doi.org/10.1590/1413-81232018232.18672015>
- EsSalud. (2015). Bioseguridad en los Centros Asistenciales de Salud (CAS). http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/diciembre_2015.htm#:~:text=Medios%20de

%20eliminaci%C3%B3n%20de%20material,depositados%20y%20eliminados%20sin%20riesgo.

Fernández, J. López, S. Cabadas, R. (2021). Complicaciones, eficacia y nivel de satisfacción en procedimientos ambulatorios de cirugía oral y maxilofacial. *Revista Española de Cirugía Oral y Maxilofacial*. España.

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-05582021000100012&lang=es

Fuentes, E. (2019). Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé en el año 2017. [tesis de maestría]. Lima: Universidad José Faustino Sánchez Carrión; 2019. <https://repositorio.unjpsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3659>

García, M. Soler, C. García, G. (2020). Propuesta de medidas de bioseguridad en la atención estomatológica frente a la pandemia COVID-19. *Revista Científica Del hospital Clínica Quirúrgico Hermanos Ameijeiras*. Vol21 No2. La Habana, Cuba. <http://www.revactamedica.sld.cu/index.php/act/article/view/98/html>

García, P. et al. (2020). Factores predictores de satisfacción de pacientes en consulta externa pediátrica del Hospital El Cruce-Nestor Kirchner. *Revista Argentina de Salud Pública*. Argentina. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-810X2021000100161&lang=es

Gonzales, R. et al. (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Revista Mexicana de Medicina Forense y Ciencias de la salud*. México. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=95106>

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGrawHill. <https://1drv.ms/b/s!AniSVQO4m2dOggREjLRXkUC64qjGyA?e=cMKYMJ>

- Hernández, R. et al. (2014). Metodología de la Investigación. 6ª. ed. McGraw-Hill. México, D.F.
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Huayanca, I., Martínez, J., Gamarra, G., & Mattos, M. (2022). Bioseguridad en Odontología en el contexto de COVID-19. *Odontoestomatología*, 24.
<https://doi.org/10.22592/ode2022n39e308>
- Koontz, H. Weirich, H. (2013). Elementos de administración 8ED. Un enfoque internacional y de innovación. McGraw-Hill.
- Lara, J. Hermoza, R. Arellano, C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*. Perú.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552020000300145
- Madrid, M. (2020). Nivel de conocimiento y aplicación de medidas de bioseguridad de los odontólogos de una Red de Salud MINSA de Lambayeque. Tesis para optar por el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad Cesar Vallejo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46657/Madrid_LMP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maguiña C. (2020). Reflexiones sobre el COVID-19, el Colegio Médico del Perú y la Salud Pública. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172020000100008
- Marzo, J. C., Martinez-Tur, V., Ramos, J., & Peiro, J. M. (2002). *Psicothema*. La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuesta a algunos interrogantes. <https://www.researchgate.net/publication/28080504> Matos, F. Contreras F.

- Olaya, J. (2020). Estadística descriptiva y probabilidad para las ciencias de la información con el uso del SPSS. Perú.
<http://eprints.rclis.org/40470/1/ESTADISTICA%20DESCRIPTIVA.pdf>
- Ministerio de Salud. (2004). Manual de Bioseguridad.
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3371.pdf>
- MINSA. (2014). Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. (M. d. Salud, Ed.) Obtenido de MINSA. (2014). Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. (M. d. Salud, Ed.).
<http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUALEMERGENCIA-2014.pdf>.
- Moncada, G. Et al. (2021). Experiencia en la implementación de sistemas de gestión de calidad para la atención odontológica en un centro docente asistencial universitario. Universidad de Los Andes. Chile. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2452-55882021000100011&lang=es#B8
- Monje, C. (2011). Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Colombia.
<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Morales, C. Rondan, J. (2018). El conocimiento, la práctica y actitudes como Factores determinantes del manejo adecuado de Residuos sólidos hospitalarios por parte de los Trabajadores del hospital “victor ramos guardia” De huaraz - 2016.
- Muñoz, C. (2018). Metodología De La Investigación. Editorial Progreso. México.
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2020). Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes. <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>

Organización Mundial de la Salud. (2020). El mejor momento para prevenir la próxima pandemia es ahora: los países unen sus voces para mejorar la preparación ante emergencias. <https://www.who.int/es/news/item/01-10-2020-the-best-time-to-prevent-the-next-pandemic-is-now-countries-join-voices-for-better-emergency-preparedness>

Organización Panamericana de la Salud. (2020). https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=5460:2011-bioseguridad-mantenimiento&Itemid=3952&lang=es

Otero, L. (2020). Medidas de bioseguridad y riesgo laboral en el servicio de odontología de los establecimientos de Salud de Piura – 2020. Tesis para optar por el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad Cesar Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50442/Otero_CLI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paz, M. (2019). Conocimientos, actitudes y prácticas de normas de bioseguridad y riesgo biológico en odontólogos de práctica privada de tres ciudades de Nicaragua. Odontología Sanmarquina. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/odont/article/view/15839/13615>

Pérez, C. (2010). *Técnicas de muestreo estadísticos* (1º). UNED. <https://documentcloud.adobe.com/link/track?uri=urn:aaid:scds:US:87b8f919-edbe-4062-9c54-918dabba00f5>

- Reyes, L. (2007). Teoría de Acción Razonada. Implicaciones para el estudio de las actitudes. México. <file:///C:/Users/CARMEN%20ROSA/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLaAccionRazonadaImplicacionesParaElEstud-2358919.pdf>
- Reyes, F., Reyes, A., y Diaz, V. (2019). Acerca de los sistemas de clasificación de diseños de investigación en psicología: Importancia y alcance. *Interciencia*, 44(5), 303-309. <https://doi.org/0378-1844/14/07/495-07>
- Reyes, M. Meza, M. de L. (2021). Cambios en los estilos de vida durante el confinamiento por COVID-19. *CIENCIA Ergo-Sum*, 28(4). <https://doi.org/10.30878/ces.v28n4a4>
- Sánchez, H. Reyes, C. Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Perú. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sanchez, F. (2018). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital De Investigación En Docencia Universitaria*. Perú. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Somocurcio, J. (2017). Conocimiento de las medidas de bioseguridad en personal de salud. *Horizonte Médico*. Perú. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400009
- Soria, S. (2021). Normas de bioseguridad por covid – 19 y satisfacción del usuario en consultorios odontológicos privados en la ciudad de Abancay, Apurímac, 2020. Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57742/Soria_SSM-SD.pdf?sequence=4

- Trujillo, A. Vera, J. (2009). Comprensión de la calidad en el servicio como la integración de dos dimensiones: tangible e intangible. *Revista Colombiana de Marketing*. Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/109/10926778005.pdf>
- Vargas, Z. (2009). *La Investigación Aplicada: Una Forma De Conocer Las Realidades Con Evidencia Científica*. Costa Rica. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Villanueva, R. et al. (2020). Respuesta del primer nivel de atención de salud del Perú a la pandemia COVID-19. Perú. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832020000300337&script=sci_arttext#B18
- Villegas, D. (2019). La importancia de la estadística aplicada para la toma de decisiones en *Marketing*. Bolivia. http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v12n20/v12n20_a04.pdf
- Zuñiga, G. (2019). Cumplimiento de las normas de bioseguridad. *Unidad de Cuidados Intensivos. Hospital Luis Vernaza*, 2019. *REVISTA EUGENIO ESPEJO*, 13(2), 28–41. <https://doi.org/10.37135/ee.004.07.04>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de la investigación: Medidas de bioseguridad y satisfacción de los pacientes del servicio odontológico, Hospital Nacional

Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente Dimensiones:	Tipo de investigación
¿De qué manera las medidas de bioseguridad influyen en la satisfacción de los pacientes del servicio odontológico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023?	Determinar la influencia de las medidas de bioseguridad en la satisfacción de los pacientes del servicio odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023.	Las medidas de bioseguridad influyen significativamente en la satisfacción de los pacientes del servicio de odontología del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023.	Medidas de Bioseguridad - Uso de medidas de barrera de protección física - Desinfección y limpieza - Esterilización de instrumental - Manejo de residuos Variable dependiente Dimensiones:	La presente investigación será de tipo aplicada, toda vez que Arispe et al (2020) nos precisa que la investigación de este tipo se enfoca a identificar aquellas metodologías o protocolo que contribuya a la solución del problema de estudio, enfocados en el conocimiento consolidado y su aplicación.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específica		

¿De qué manera las barreras de protección física influyen en la satisfacción de los pacientes del servicio odontológico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023?	Determinar la influencia de las barreras de protección física en la satisfacción de los pacientes en el servicio odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.	Las barreras de protección física influyen significativamente en la satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023.	Satisfacción del paciente - Confiabilidad del usuario con respecto al servicio de salud - Validez en el ámbito de la salud - Lealtad en el usuario	Método y diseño de la investigación El método de la presente investigación será el hipotético deductivo, debido a que esta parte de un supuesto de manera general para convertirla en una conclusión particular, es por ello que se trata de comprobar las hipótesis establecidas, teniendo como fundamento o soporte las leyes y teorías científicas (Sánchez, 2018). Del mismo modo, Arispe et. al (2020), menciona que el método hipotético deductivo, como su mismo nombre lo indica empieza por las hipótesis, las cuales deben ser refutadas para obtener conclusiones claras que confronten la realidad problemática.
¿De qué manera el proceso de desinfección y limpieza influye en la satisfacción de los pacientes en el servicio odontológico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023?	Determinar la influencia el proceso de desinfección y limpieza en la satisfacción de los pacientes en el servicio odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.	El proceso de desinfección y limpieza influye significativamente en la satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023.		
¿De qué manera el proceso de esterilización de instrumental influye en la satisfacción de los pacientes en el servicio odontológico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023?	Determinar la influencia del proceso de esterilización de instrumental en la satisfacción de los pacientes en el servicio odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.	El proceso de esterilización de instrumental influye significativamente en la satisfacción del paciente en el servicio odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023.		

<p>Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023?</p> <p>¿De qué manera el manejo de residuos influye en la satisfacción de los pacientes en el servicio odontológico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023?</p>	<p>Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.</p> <p>Determinar la influencia del manejo de residuos en la satisfacción de los pacientes en el servicio odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Yrigoyen.</p>	<p>el servicio de odontología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023</p> <p>El manejo de residuos influye significativamente en la satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023.</p>	<p>La presente investigación se desarrollará bajo un enfoque cuantitativo, toda vez que según Sánchez (2019) menciona que este enfoque trabaja con patrones que se puedan medir, haciendo uso de la estadística y análisis de datos que contribuirán a la comprobación de hipótesis.</p> <p>Población muestra</p> <p>Según Lepkowski citado por Carhuancho et al (2019) mencionan que “la población es el conjunto de casos que concuerdan con una serie de especificaciones”, por lo tanto, la presente investigación tiene como población de estudio a los pacientes del servicio de odontología del Hospital Nacional</p>
---	--	--	--

Guillermo Almenara Irigoyen el cual está conformado por 700 pacientes entre julio a octubre.

Desarrollando la fórmula (población finita) se obtiene 248.27 por lo tanto la muestra para el trabajo de investigación quedará conformada por 249 pacientes del servicio odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima, a las cuales se les aplicará el instrumento para la recolección de datos.

Anexo 2: Instrumentos

Cuestionario para medir la variable Satisfacción del paciente con respecto a las medidas de bioseguridad

Instrucción: Estimado usuario, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre la percepción del paciente en el servicio de odontología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

Sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible.

Sexo:

Masculino ()

Femenino ()

Edad:

18- 24 ()

25-29 años ()

30-34 años ()

35 a más ()

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

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

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Considera que el personal de salud usa debidamente la mascarilla.					
2	Considera que el personal de salud usa debidamente los guantes quirúrgicos.					
3	Considera que el personal de salud usa debidamente el mandilón.					
4	Considera que el personal de salud usa debidamente los lentes					
5	Considera que el personal de salud usa debidamente el gorro.					
6	Considera que la que la sala de espera está debidamente desinfectada y limpia.					
7	Considera que la unidad dental está debidamente desinfectada y limpia.					
8	Considera que los servicios higiénicos estén debidamente desinfectados y limpios.					
9	Considera que el mandilón del Cirujano Dentista está debidamente limpio.					
10	Considera que el escupidero está debidamente desinfectado y limpio					

11	Considera que el tiempo de espera de esterilización del instrumental es el adecuado					
12	Considera que el uso de autoclave es fundamental para la esterilización del instrumental para su atención					
13	Considera que su instrumental está debidamente empaquetado al momento de su atención en el área de Odontología					
14	Visualiza los protocolos de manejo de desechos del área de Odontología					
15	Visualiza los tachos de desechos debida mene separados por colores (rojo y negro)					
16	Visualiza las señaléticas del manejo de desechos del área de Odontología					

Cuestionario para medir la variable Satisfacción del paciente

Instrucción: Estimado usuario, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre la percepción del paciente en el servicio de odontología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

Sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincera (o) posible.

Sexo:

Masculino ()

Femenino ()

Edad:

18- 24 ()

25-29 años ()

30-34 años ()

35 a más ()

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

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

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Considera que el Cirujano Dentista explicó de manera clara su diagnóstico					
2	Considera que el área de Odontología le inspira confianza					
3	Considera que se siente cómodo con la atención que recibió					
4	Considera que se le atendió con carisma					
5	Considera que el personal del Hospital le brindó el procedimiento a seguir sobre su tratamiento					

6	Considera que se le brindó una atención adecuada					
7	Considera que se le brindó materiales e insumos adecuados					
8	Considera que el tiempo de espera fue el adecuado					
9	Considera satisfactoria su atención en el hospital					
10	Qué percepción tiene de la atención del personal					
11	Considera eficiente el trabajo realizado por el personal de hospital					
12	Considera volver a seguir a su siguiente cita					
13	Considera participar en actividades de salud bucal del hospital					
14	Considera que fue tratado con respeto					
15	Considera que su cita médica fue reservada rápidamente					
16	Se considera motivado por la atención del personal del hospital					

Anexo 3: Validez del instrumento

Título de investigación: MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO, HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA 2023

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Variable 1: MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD								
	Dimensión 1: Uso de medidas de barrera de protección física	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que el personal de salud usa debidamente la mascarilla.	X		X		X		
2	Considera que el personal de salud usa debidamente los guantes quirúrgicos.	X		X		X		
3	Considera que el personal de salud usa debidamente el mandilón.	X		X		X		
4	Considera que el personal de salud usa debidamente los lentes	X		X		X		
5	Considera que el personal de salud usa debidamente el gorro.	X		X		X		
	Dimensión 2: Desinfección y limpieza	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que la que la sala de espera está debidamente desinfectada y limpia.	X		X		X		
7	Considera que la unidad dental está debidamente desinfectada y limpia.	X		X		X		
8	Considera que los servicios higiénicos estén debidamente desinfectados y limpios.	X		X		X		
9	Considera que el mandilón del Cirujano Dentista está debidamente limpio.	X		X		X		
10	Considera que el escupidero está debidamente desinfectado y limpio	X		X		X		
	Dimensión 3: Esterilización de instrumental	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que el tiempo de espera de esterilización del instrumental es el adecuado	X		X		X		
12	Considera que el uso de autoclave es fundamental para la esterilización del instrumental para su atención	X		X		X		
13	Considera que su instrumental está debidamente empaquetado al momento	X		X		X		

	de su atención en el área de Odontología							
	Dimensión 4: Manejo de residuos	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Visualiza los protocolos de manejo de desechos del área de Odontología	X		X		X		
15	Visualiza los tachos de desechos debidamente separados por colores (rojo y negro)	X		X		X		
16	Visualiza las señaléticas del manejo de desechos del área de Odontología	X		X		X		

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Variable 2: Satisfacción del paciente								
	Dimensión 1: Confiabilidad del usuario con respecto al servicio de salud	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que el Cirujano Dentista explicó de manera clara su diagnóstico	X		X		X		
2	Considera que el área de Odontología le inspira confianza	X		X		X		
3	Considera que se siente cómodo con la atención que recibió	X		X		X		
4	Considera que se le atendió con carisma	X		X		X		
5	Considera que el personal del Hospital le brindó el procedimiento a seguir sobre su tratamiento	X		X		X		
	Dimensión 2: Validez en el ámbito de la salud	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que se le brindó una atención adecuada	X		X		X		
7	Considera que se le brindó materiales e insumos adecuados	X		X		X		
8	Considera que el tiempo de espera fue el adecuado	X		X		X		
9	Considera satisfactoria su atención en el hospital	X		X		X		
10	Qué percepción tiene de la atención del personal	X		X		X		
11	Considera eficiente el trabajo realizado por el personal de hospital	Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 3: Lealtad del usuario	X		X		X		
12	Considera volver a seguir a su siguiente cita	X		X		X		
13	Considera participar en actividades de salud bucal del hospital	X		X		X		

14	Considera que fue tratado con respeto	X		X		X		
15	Considera que su cita médica fue reservada rápidamente	X		X		X		
16	Se considera motivado por la atención del personal del hospital	X		X		X		

¹Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: 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.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Alfredo Martín Berrospi Ytahashi

DNI: 08271350

Especialidad del validador: Administración de empresas

27 de noviembre de 2023



Firma del validador

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: Alfredo Martín Berrospi Ytahashi

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del programa de Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad, requerimos validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar nuestra investigación, con la cual optaremos el grado de Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad. El título nombre de mi proyecto de investigación es “MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO, HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA 2023” y,

debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública. El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de consistencia de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



De La Cruz Rivera, Carmen
Yuliana DNI: 7 1260202



Soto De La Cruz, Lilitiana Lidia
DNI: 45516127

Título de investigación: MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO, HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA 2023

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Variable 1: MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD								
	Dimensión 1: Uso de medidas de barrera de protección física	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que el personal de salud usa debidamente la mascarilla.	X		X		X		
2	Considera que el personal de salud usa debidamente los guantes quirúrgicos.	X		X		X		
3	Considera que el personal de salud usa debidamente el mandilón.	X		X		X		
4	Considera que el personal de salud usa debidamente los lentes	X		X		X		
5	Considera que el personal de salud usa debidamente el gorro.	X		X		X		
	Dimensión 2: Desinfección y limpieza	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que la que la sala de espera está debidamente desinfectada y limpia.	X		X		X		
7	Considera que la unidad dental está debidamente desinfectada y limpia.	X		X		X		
8	Considera que los servicios higiénicos estén debidamente desinfectados y limpios.	X		X		X		
9	Considera que el mandilón del Cirujano Dentista está debidamente limpio.	X		X		X		
10	Considera que el escupidero está debidamente desinfectado y limpio	X		X		X		
	Dimensión 3: Esterilización de instrumental	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que el tiempo de espera de esterilización del instrumental es el adecuado	X		X		X		
12	Considera que el uso de autoclave es fundamental para la esterilización del instrumental para su atención	X		X		X		
13	Considera que su instrumental está debidamente empaquetado al momento de su atención en el área de Odontología	X		X		X		
	Dimensión 4: Manejo de residuos	Si	No	Si	No	Si	No	

14	Visualiza los protocolos de manejo de desechos del área de Odontología	X		X		X		
15	Visualiza los tachos de desechos debidamente separados por colores (rojo y negro)	X		X		X		
16	Visualiza las señaléticas del manejo de desechos del área de Odontología	X		X		X		

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Variable 2: Satisfacción del paciente								
	Dimensión 1: Confiabilidad del usuario con respecto al servicio de salud	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que el Cirujano Dentista explicó de manera clara su diagnóstico	X		X		X		
2	Considera que el área de Odontología le inspira confianza	X		X		X		
3	Considera que se siente cómodo con la atención que recibió	X		X		X		
4	Considera que se le atendió con carisma	X		X		X		
5	Considera que el personal del Hospital le brindó el procedimiento a seguir sobre su tratamiento	X		X		X		
	Dimensión 2: Validez en el ámbito de la salud	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que se le brindó una atención adecuada	X		X		X		
7	Considera que se le brindó materiales e insumos adecuados	X		X		X		
8	Considera que el tiempo de espera fue el adecuado	X		X		X		
9	Considera satisfactoria su atención en el hospital	X		X		X		
10	Qué percepción tiene de la atención del personal	X		X		X		
11	Considera eficiente el trabajo realizado por el personal de hospital	Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 3: Lealtad del usuario	X		X		X		
12	Considera volver a seguir a su siguiente cita	X		X		X		
13	Considera participar en actividades de salud bucal del hospital	X		X		X		
14	Considera que fue tratado con respeto	X		X		X		

15	Considera que su cita médica fue reservada rápidamente	X		X		X		
16	Se considera motivado por la atención del personal del hospital	X		X		X		

¹**Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**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.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Kelly Milagritos Casana Jara

DNI: 43562136

Especialidad del validador: Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

27 de noviembre de 2023



Firma del validador

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: JAVIER FELIX NAVARRO TAPIA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del programa de Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad, requerimos validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar nuestra investigación, con la cual optaremos el grado de Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad. El título nombre de mi proyecto de investigación es “MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO, HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA 2023” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública. El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de consistencia de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



De La Cruz Rivera, Carmen
Yuliana DNI: 71260202



Soto De La Cruz, Liliana Lidia
DNI: 45516127

Título de investigación: MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO, HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA 2023

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Variable 1: MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD								
	Dimensión 1: Uso de medidas de barrera de protección física	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que el personal de salud usa debidamente la mascarilla.	X		X		X		
2	Considera que el personal de salud usa debidamente los guantes quirúrgicos.	X		X		X		
3	Considera que el personal de salud usa debidamente el mandilón.	X		X		X		
4	Considera que el personal de salud usa debidamente los lentes	X		X		X		
5	Considera que el personal de salud usa debidamente el gorro.	X		X		X		
	Dimensión 2: Desinfección y limpieza	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que la que la sala de espera está debidamente desinfectada y limpia.	X		X		X		
7	Considera que la unidad dental está debidamente desinfectada y limpia.	X		X		X		
8	Considera que los servicios higiénicos estén debidamente desinfectados y limpios.	X		X		X		
9	Considera que el mandilón del Cirujano Dentista está debidamente limpio.	X		X		X		
10	Considera que el escupidero está debidamente desinfectado y limpio	X		X		X		
	Dimensión 3: Esterilización de instrumental	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que el tiempo de espera de esterilización del instrumental es el adecuado	X		X		X		
12	Considera que el uso de autoclave es fundamental para la esterilización del instrumental para su atención	X		X		X		
13	Considera que su instrumental está debidamente empaquetado al momento de su atención en el área de Odontología	X		X		X		
	Dimensión 4: Manejo de residuos	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Visualiza los protocolos de manejo de desechos del área de Odontología	X		X		X		

15	Visualiza los tachos de desechos debida mene separados por colores (rojo y negro)	X		X		X		
16	Visualiza las señaléticas del manejo de desechos del área de Odontología	X		X		X		

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Variable 2: Satisfacción del paciente								
	Dimensión 1: Confiabilidad del usuario con respecto al servicio de salud	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que el Cirujano Dentista explicó de manera clara su diagnóstico	X		X		X		
2	Considera que el área de Odontología le inspira confianza	X		X		X		
3	Considera que se siente cómodo con la atención que recibió	X		X		X		
4	Considera que se le atendió con carisma	X		X		X		
5	Considera que el personal del Hospital le brindó el procedimiento a seguir sobre su tratamiento	X		X		X		
	Dimensión 2: Validez en el ámbito de la salud	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que se le brindó una atención adecuada	X		X		X		
7	Considera que se le brindó materiales e insumos adecuados	X		X		X		
8	Considera que el tiempo de espera fue el adecuado	X		X		X		
9	Considera satisfactoria su atención en el hospital	X		X		X		
10	Qué percepción tiene de la atención del personal	X		X		X		
11	Considera eficiente el trabajo realizado por el personal de hospital	Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 3: Lealtad del usuario	X		X		X		
12	Considera volver a seguir a su siguiente cita	X		X		X		
13	Considera participar en actividades de salud bucal del hospital	X		X		X		
14	Considera que fue tratado con respeto	X		X		X		
15	Considera que su cita médica fue reservada rápidamente	X		X		X		
16	Se considera motivado por la atención del personal del hospital	X		X		X		

¹Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: 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.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

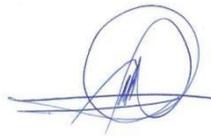
Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX

DNI: 08814139

Especialidad del validador: INVESTIGADOR

27 de noviembre de 2023



Firma del validador

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctora: Brenda Vergara Pinto

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del programa de Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad, requerimos validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar nuestra investigación, con la cual optaremos el grado de Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad. El título nombre de mi proyecto de investigación es “MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO, HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA 2023” y,

debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública. El expediente de validación que le hagollegarcontiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de consistencia de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



De La Cruz Rivera, Carmen
Yuliana DNI: 71260202



Soto De La Cruz, Liliana Lidia
DNI: 45516127

Título de investigación: MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO, HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA 2023

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Variable 1: MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD								
	Dimensión 1: Uso de medidas de barrera de protección física	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que el personal de salud usa debidamente la mascarilla.	X		X		X		
2	Considera que el personal de salud usa debidamente los guantes quirúrgicos.	X		X		X		
3	Considera que el personal de salud usa debidamente el mandilón.	X		X		X		
4	Considera que el personal de salud usa debidamente los lentes	X		X		X		
5	Considera que el personal de salud usa debidamente el gorro.	X		X		X		
	Dimensión 2: Desinfección y limpieza	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que la que la sala de espera está debidamente desinfectada y limpia.	X		X		X		
7	Considera que la unidad dental está debidamente desinfectada y limpia.	X		X		X		
8	Considera que los servicios higiénicos estén debidamente desinfectados y limpios.	X		X		X		
9	Considera que el mandilón del Cirujano Dentista está debidamente limpio.	X		X		X		
10	Considera que el escupidero está debidamente desinfectado y limpio	X		X		X		
	Dimensión 3: Esterilización de instrumental	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que el tiempo de espera de esterilización del instrumental es el adecuado	X		X		X		
12	Considera que el uso de autoclave es fundamental para la esterilización del instrumental para su atención	X		X		X		
13	Considera que su instrumental está debidamente empaquetado al momento de su atención en el área de Odontología	X		X		X		
	Dimensión 4: Manejo de residuos	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Visualiza los protocolos de manejo de desechos del área de Odontología	X		X		X		

15	Visualiza los tachos de desechos debida mene separados por colores (rojo y negro)	X		X		X		
16	Visualiza las señaléticas del manejo de desechos del área de Odontología	X		X		X		

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Variable 2: Satisfacción del paciente								
	Dimensión 1: Confiabilidad del usuario con respecto al servicio de salud	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que el Cirujano Dentista explicó de manera clara su diagnóstico	X		X		X		
2	Considera que el área de Odontología le inspira confianza	X		X		X		
3	Considera que se siente cómodo con la atención que recibió	X		X		X		
4	Considera que se le atendió con carisma	X		X		X		
5	Considera que el personal del Hospital le brindó el procedimiento a seguir sobre su tratamiento	X		X		X		
	Dimensión 2: Validez en el ámbito de la salud	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que se le brindó una atención adecuada	X		X		X		
7	Considera que se le brindó materiales e insumos adecuados	X		X		X		
8	Considera que el tiempo de espera fue el adecuado	X		X		X		
9	Considera satisfactoria su atención en el hospital	X		X		X		
10	Qué percepción tiene de la atención del personal	X		X		X		
11	Considera eficiente el trabajo realizado por el personal de hospital	Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 3: Lealtad del usuario	X		X		X		
12	Considera volver a seguir a su siguiente cita	X		X		X		
13	Considera participar en actividades de salud bucal del hospital	X		X		X		
14	Considera que fue tratado con respeto	X		X		X		
15	Considera que su cita médica fue reservada rápidamente	X		X		X		
16	Se considera motivado por la atención del personal del hospital	X		X		X		

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster: Luis Miguel Olortegui alcalde

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del programa de Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad, requerimos validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar nuestra investigación, con la cual optaremos el grado de Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad. El título nombre de mi proyecto de investigación es “MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO, HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA 2023” y,

debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública. El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de consistencia de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



De La Cruz Rivera, Carmen
Yuliana DNI: 71260202



Soto De La Cruz, Liliana Lidia
DNI: 45516127

Título de investigación: MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO, HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA 2023

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Variable 1: MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD								
	Dimensión 1: Uso de medidas de barrera de protección física	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que el personal de salud usa debidamente la mascarilla.	X		X		X		
2	Considera que el personal de salud usa debidamente los guantes quirúrgicos.	X		X		X		
3	Considera que el personal de salud usa debidamente el mandilón.	X		X		X		
4	Considera que el personal de salud usa debidamente los lentes	X		X		X		
5	Considera que el personal de salud usa debidamente el gorro.	X		X		X		
	Dimensión 2: Desinfección y limpieza	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que la que la sala de espera está debidamente desinfectada y limpia.	X		X		X		
7	Considera que la unidad dental está debidamente desinfectada y limpia.	X		X		X		
8	Considera que los servicios higiénicos estén debidamente desinfectados y limpios.	X		X		X		
9	Considera que el mandilón del Cirujano Dentista está debidamente limpio.	X		X		X		
10	Considera que el escupidero está debidamente desinfectado y limpio	X		X		X		
	Dimensión 3: Esterilización de instrumental	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que el tiempo de espera de esterilización del instrumental es el adecuado	X		X		X		
12	Considera que el uso de autoclave es fundamental para la esterilización del instrumental para su atención	X		X		X		
13	Considera que su instrumental está debidamente empaquetado al momento de su atención en el área de Odontología	X		X		X		
	Dimensión 4: Manejo de residuos	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Visualiza los protocolos de manejo de desechos del área de Odontología	X		X		X		

15	Visualiza los tachos de desechos debida mene separados por colores (rojo y negro)	X		X		X		
16	Visualiza las señaléticas del manejo de desechos del área de Odontología	X		X		X		

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Variable 2: Satisfacción del paciente								
	Dimensión 1: Confiabilidad del usuario con respecto al servicio de salud	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que el Cirujano Dentista explicó de manera clara su diagnóstico	X		X		X		
2	Considera que el área de Odontología le inspira confianza	X		X		X		
3	Considera que se siente cómodo con la atención que recibió	X		X		X		
4	Considera que se le atendió con carisma	X		X		X		
5	Considera que el personal del Hospital le brindó el procedimiento a seguir sobre su tratamiento	X		X		X		
	Dimensión 2: Validez en el ámbito de la salud	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que se le brindó una atención adecuada	X		X		X		
7	Considera que se le brindó materiales e insumos adecuados	X		X		X		
8	Considera que el tiempo de espera fue el adecuado	X		X		X		
9	Considera satisfactoria su atención en el hospital	X		X		X		
10	Qué percepción tiene de la atención del personal	X		X		X		
11	Considera eficiente el trabajo realizado por el personal de hospital	Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 3: Lealtad del usuario	X		X		X		
12	Considera volver a seguir a su siguiente cita	X		X		X		
13	Considera participar en actividades de salud bucal del hospital	X		X		X		
14	Considera que fue tratado con respeto	X		X		X		
15	Considera que su cita médica fue reservada rápidamente	X		X		X		
16	Se considera motivado por la atención del personal del hospital	X		X		X		

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Alfa variable independiente: Medidas de bioseguridad

Reliability Statistics Variable

Cronbach's Alpha	N of Items
,808	16

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	59,690	126,507	,673	,942
2	59,552	126,542	,807	,939
3	59,483	124,830	,857	,938
4	59,448	130,828	,655	,942
5	59,276	130,064	,773	,940
6	59,345	127,448	,891	,938
7	59,483	137,187	,490	,945
8	60,345	121,163	,660	,945
9	59,862	125,909	,777	,939
10	59,655	127,091	,801	,939
11	59,690	128,007	,747	,940
12	59,276	137,207	,490	,945
13	59,552	133,185	,607	,943
14	59,276	133,278	,606	,943
15	59,897	126,310	,755	,940
16	59,448	130,756	,720	,941

Alfa variable dependiente: Satisfacción del paciente

Reliability Statistics Variable

Cronbach's Alpha	N of Items
,945	16

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	62,931	34,138	,212	,814
2	62,828	34,219	,317	,804
3	62,655	32,305	,634	,785
4	62,828	35,076	,206	,810
5	62,724	33,778	,386	,799
6	62,897	34,810	,260	,807
7	63,069	30,924	,511	,790
8	62,931	29,995	,508	,791
9	62,759	34,047	,403	,799
10	63,000	32,500	,497	,792
11	62,793	34,027	,485	,796
12	62,793	34,099	,293	,806
13	62,724	32,564	,554	,789
14	62,862	32,909	,424	,797
15	62,897	32,953	,397	,799
16	62,828	31,148	,587	,785

Alfa global de ambas variables

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,917	32

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	126,036	228,851	,093	,920
2	125,929	228,884	,141	,918
3	125,750	223,157	,464	,915
4	125,929	228,217	,173	,918
5	125,821	228,374	,171	,918
6	126,000	225,481	,326	,916
7	126,179	220,152	,392	,916
8	126,036	211,739	,604	,912
9	125,857	224,423	,417	,915
10	126,107	224,766	,312	,916
11	125,893	228,321	,235	,917
12	125,893	225,581	,272	,917
13	125,857	224,571	,368	,916
14	126,000	222,889	,391	,915
15	125,964	228,110	,153	,918
16	125,929	225,254	,253	,917
1	126,321	204,671	,749	,910

2	126,179	207,634	,790	,909
3	126,107	207,951	,750	,910
4	126,071	213,550	,621	,912
5	125,893	212,470	,735	,911
6	125,964	208,999	,858	,909
7	126,107	220,914	,488	,914
8	127,000	206,593	,520	,915
9	126,500	211,815	,604	,912
10	126,250	208,194	,774	,910
11	126,321	211,560	,663	,911
12	125,893	224,988	,298	,917
13	126,179	217,708	,530	,914
14	125,893	216,692	,567	,913
15	126,500	208,037	,705	,911
16	126,071	213,698	,675	,912

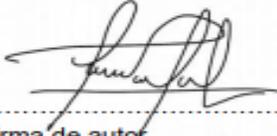
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO ÉTICO

Yo, **De La Cruz Rivera, Carmen Yuliana y Soto De La Cruz, Liliana Lidia** Egresado(a)s de la Escuela Académica Profesional de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaramos que el proyecto de tesis "**Medidas de bioseguridad y satisfacción de los pacientes del servicio odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023**", asesorado por el docente: VARGAS MERINO JORGE ALBERTO. con DNI 41843715 Con ORCID 0000-0002-3084-8403 cumplen con:

1. Integridad en las actividades de investigación científica y gestión.
2. Honestidad intelectual en todos los aspectos de la investigación científica. Verificable con el reporte Turnitin.
3. Objetividad e imparcialidad en las relaciones laborales y profesionales.
4. Veracidad, justicia y responsabilidad en la ejecución y difusión de los resultados de la investigación científica.
5. Transparencia, actuando sin conflicto de interés, declarando y manejando el conflicto, sea este económico o de otra índole. Esta declaración jurada está sujeta a control posterior y se somete a las sanciones señaladas en el Código de Ética para la Investigación de la universidad para el autor y su asesor de tesis, generando el repudio de la investigación.

Lima, 6 de enero de 2024



.....
Firma de autor

Egresada: De La Cruz Rivera, Carmen Yuliana
DNI: 71260202



.....
Firma de autor

Egresada: Soto De La Cruz, Liliana Lidia
DNI: 45516127



.....
Firma

Asesor: Jorge Alberto Vargas Merino
DNI: 41843715

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

 Universidad Norbert Wiener	FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO(FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIEI-VRI		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR- 068	VERSION: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 11/08/2022

Título de proyecto de investigación : Medidas de bioseguridad y satisfacción de los pacientes del servicio odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023.

Investigadores :
 - De La Cruz Rivera, Carmen Yuliana
 - Soto De La Cruz, Liliana Lidia

Institución(es) : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: “Medidas de bioseguridad y satisfacción de los pacientes del servicio odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023.” de fecha 08/11/2023 y versión.01. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

I. INFORMACIÓN

Propósito del estudio: El propósito de este estudio es determinar la influencia de las medidas de bioseguridad en la satisfacción de los pacientes del servicio odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023. Su ejecución ayudará/permitirá a tener una mayor comprensión del uso de las medidas de bioseguridad en establecimientos de salud y/u hospitales de alta complejidad, considerando un análisis detallado de estas medidas y su impacto en la satisfacción del paciente, de esta manera se podrán desarrollar teorías más robustas y matizadas que podrán ser utilizadas por otros investigadores.

Duración del estudio (meses): 03

N° esperado de participantes: 249

Criterios de Inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Pacientes que asisten al servicio odontológico para recibir atención.
- Pacientes que acuden a la consulta odontológica mayores de 18 años.
- Pacientes que acuden a la consulta odontológica de ambos sexos.
- Pacientes que firmen el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión:

- Pacientes con condiciones sistémicas que impidan la resolución de las encuestas
- Pacientes que manifiesten su rechazo a la participación en la investigación
- Pacientes que respondieron la encuesta de forma incompleta
- Paciente con discapacidad cognitiva.

Procedimientos del estudio: Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

- Llenado de la encuesta
- Procesamiento
- Emisión de resultados, conclusiones y recomendaciones

La entrevista/encuesta puede demorar unos 05 minutos y (según corresponda añadir a detalle).

Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

Riesgos: (Detallar los riesgos de la participación del sujeto de estudio)

Su participación en el estudio *no* presenta ningún riesgo para su salud e integridad.

Beneficios: (Detallar los riesgos la participación del sujeto de estudio)

Usted se beneficiará del presente proyecto toda vez que está proporcionando una base de evidencia sólida para futuras intervenciones y consideraciones en la atención al paciente, asimismo, se brinda conocimientos sobre las medidas de bioseguridad considerando la importancia que se ha ganado en estos últimos años a causa de la pandemia.

contribuir a otros hospitales nacionales, ya que las medidas de bioseguridad y la satisfacción del paciente suelen estar asociadas en todas las áreas médicas, y con ello la continuidad del servicio de salud.

Costos e incentivos: Usted *no* pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad: Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

Derechos del paciente: La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

Preguntas/Contacto: Puede comunicarse con el Investigador Principal (Detallar el nombre, número de teléfono y correo electrónico del investigador principal).

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio,

Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, **Email:** comite.etica@uwiener.edu.pe

II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

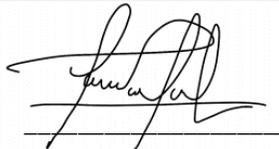
He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado(FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

_____ (Firma) _____

Nombre **participante**:

DNI:

Fecha: (dd/mm/aaaa)



Nombre Investigador: Carmen

Yuliana De La Cruz Rivera

DNI: 71260602



Nombre Investigador: Liliana Lidia

Soto De La Cruz

DNI: 45516127

_____ (Firma) _____

Nombre testigo o representante legal:

DNI:

Fecha: (dd/mm/aaaa)

***Nota:** La firma del testigo o representante legal es obligatoria solo cuando el participante tiene alguna discapacidad que le impida firmar o imprimir su huella, o en el caso de no saber leer y escribir.*

Anexo 6: Carta de autorización de la entidad

“Año de la Unidad, La Paz y El Desarrollo”

Lima, 01 de diciembre de 2023

Lic.
De La Cruz Rivera, Carmen Yuliana
Lic.
Soto De La Cruz, Lilitiana Lidia

Presente. -

Es grato dirigirme a Uds., en mi calidad de jefa del servicio de Odontología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, para saludarlas muy cordialmente, y a la vez brindarles autorización para la ejecución del trabajo de investigación: **“Medidas de bioseguridad y satisfacción de los pacientes del servicio odontológico, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2023”** servicio de Odontología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

Atentamente,



Dra. Erna Garavito Chang
Jefa del Servicio de Odontología
Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen

Anexo 7: Informe del asesor de Turnitin

● 15% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	uwiener on 2024-02-02 Submitted works	4%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
4	repositorio.uap.edu.pe Internet	<1%
5	repositorio.upsjb.edu.pe Internet	<1%
6	Universidad Alas Peruanas on 2024-02-13 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2023-05-19 Submitted works	<1%
8	Universidad Católica de Santa María on 2021-11-29 Submitted works	<1%