



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

TESIS

RELACIÓN ENTRE NORMAS DE BIOSEGURIDAD Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DURANTE LA PANDEMIA DEL
COVID - 19 EN CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS
PARTICULARES DEL DISTRITO DE MIRAFLORES – 2021

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CIRUJANO
DENTISTA**

AUTORA:

Bach. ROMINA ARACELI ALVA RAYME

ASESORA:

DRA., CLAUDIA CECILIA RUÍZ PANDURO

LIMA – PERÚ

2021

A mis padres por su amor incondicional, por ser mi ejemplo y guía, por enseñarme lo importante de la vida.

A mis hermanos por su apoyo desinteresado y su fuerza de motivación para seguir adelante y lograr nuestros objetivos juntos.

A mi asesora Dra. Ruiz Panduro, Claudia Cecilia por guiarme en la elaboración del presente estudio, a mis padres por su apoyo incondicional.

A Dios, por darme salud y fuerza para cumplir la misión.

ÍNDICE

	Pág.
Agradecimiento	ii
Dedicatoria	iii
Índice	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	12
1.2.1 Problema principal	14
1.2.2 Problemas específicos	14
1.3. Objetivos de la investigación	15
1.3.1 Objetivo principal	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4. Justificación de la investigación	15
1.4.1 Importancia de la investigación	16
1.4.2 Viabilidad de la investigación	16
1.5. Limitaciones del estudio	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la investigación	17
2.1.1 Internacionales	17
2.1.2 Nacionales	18
2.2. Bases teóricas	19
2.3. Definición de términos básicos	27

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	
3.1. Formulación de hipótesis principal y específicas	29
3.2. Variables	29
3.2.1 Definición de las variables	29
3.2.2 Operacionalización de las variables	31
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	
4.1. Diseño metodológico	32
4.2. Diseño muestral	32
4.3. Técnicas de recolección de datos	33
4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	34
4.5. Aspectos éticos	35
CAPÍTULO V: RESULTADOS	
5.1. Análisis descriptivo	36
5.2. Análisis Inferencial	41
5.3. Comprobación de hipótesis	44
5.4. Discusión	46
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	49
ANEXOS	
ANEXO: 1 Consentimiento informado	
ANEXO: 2 Ficha de recolección de datos	
ANEXO: 3 Matriz de consistencia	
ANEXO: 4 Base de datos	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1: Normas de bioseguridad en lavado de manos durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores	36
	37
Tabla N° 2: Normas de bioseguridad en el uso de barreras protectoras durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores	
Tabla N° 3: Normas de bioseguridad en la limpieza y desinfección de superficies durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores	38
Tabla N° 4: Nivel de aplicación de las normas de bioseguridad durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores	39
Tabla N° 5: Nivel de satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores	40
Tabla N° 6: Relación entre lavado de manos y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021	41
Tabla N° 7: Relación entre el uso de barreras protectoras y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en	42

consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021	43
Tabla N° 8: Relación entre limpieza y desinfección de superficies y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021	44
Tabla N° 9: Comprobación de relación entre normas de bioseguridad y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1: Normas de bioseguridad en lavado de manos durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores	36
Gráfico N° 2: Normas de bioseguridad en el uso de barreras protectoras durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores	37
Gráfico N° 3: Normas de bioseguridad en la limpieza y desinfección de superficies durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores	38
Gráfico N° 4: Nivel de aplicación de las normas de bioseguridad durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores	39
Gráfico N° 5: Nivel de satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores	40
Gráfico N° 6: Comprobación de relación entre normas de bioseguridad y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021	45

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar si existe relación entre normas de bioseguridad y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021. Se diseñó un estudio no experimental, descriptivo, transversal, prospectivo y correlacional cuya muestra fue 384 usuarios. En los resultados observamos que en el nivel de aplicación de las normas de bioseguridad presenta un mayor porcentaje en el nivel adecuado de 74,2% en los usuarios. Mientras que en los resultados en las normas de bioseguridad en la dimensión de lavado de manos presenta un mayor porcentaje en el nivel adecuado de 84,6% en los usuarios, en la dimensión de uso de barreras protectoras presenta un mayor porcentaje en el nivel adecuado con un 78,1% en los usuarios y en la dimensión de limpieza y desinfección de superficies presenta un mayor porcentaje en el nivel adecuado con un 82,0% en los usuarios. En referencia al nivel de satisfacción del usuario presenta un mayor porcentaje en el nivel bueno con 80,5% en consultorios odontológicos particulares. Al aplicar la prueba estadística de correlación de Spearman a las variables que son lavado de manos y satisfacción del usuario encontraron que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,520, mientras que las variables que son uso de barreras protectoras y satisfacción del usuario encontraron que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,762 y las variables que son limpieza y desinfección de superficies y satisfacción del usuario encontraron que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,521, donde ($p < 0,05$) y el valor de $P= 0,000$ entre todas las variables estudiadas. No obstante al aplicar la prueba estadística de correlación de Spearman a las variables principales que son normas de bioseguridad y satisfacción del usuario encontraron que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,758, esto significa que existe una relación alta positiva entre las variables de estudio donde ($p < 0,05$), valor de $P= 0,000$ por lo tanto existe evidencia estadística suficiente, y se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo que existe relación entre normas de bioseguridad y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.

Palabras clave: Bioseguridad, satisfacción del paciente, infección por coronavirus.

ABSTRACT

The present study aimed to determine if there is a relationship between biosafety standards and user satisfaction during the COVID-19 pandemic in private dental offices in the Miraflores district - 2021. A non-experimental, descriptive, cross-sectional, prospective, and correlational study was designed whose sample was 384 users. In the results we observe that in the level of application of the biosafety norms it presents a higher percentage in the adequate level of 74.2% in the users. While in the results in the biosafety standards in the hand washing dimension it presents a higher percentage in the appropriate level of 84.5% in users, in the dimension of use of protective barriers it presents a higher percentage in the adequate level with 78.0% in users and in the dimension of cleaning and disinfection of surfaces, it presents a higher percentage at the appropriate level with 82.0% in users. Regarding the level of user satisfaction, it presents a higher percentage in the good level with 80.0% in private dental offices. When applying Spearman's statistical test of correlation to the variables that are hand washing and user satisfaction, they found that the Spearman correlation coefficient is 0.520, while the variables that are use of protective barriers and user satisfaction found that the Spearman correlation coefficient is 0.762 and the variables found to be cleaning and disinfection of surfaces and user satisfaction that the Spearman correlation coefficient is 0.521, where ($p < 0.05$) and the value of $P = 0.000$ among all the variables studied. However, when applying the Spearman statistical test of correlation to the main variables that they found are biosafety norms and user satisfaction that the Spearman correlation coefficient is 0.758, this means that there is a high positive relationship between the study variables where ($p < 0.05$), P value = 0.000 therefore there is sufficient statistical evidence, and the alternative hypothesis is accepted. Concluding that there is a relationship between biosafety standards and user satisfaction during the COVID-19 pandemic in private dental offices in the Miraflores district - 2021.

Keywords: Biosecurity, patient satisfaction, coronavirus infection.

INTRODUCCIÓN

La pandemia del COVID-19 afectó enormemente la asistencia sanitaria dental debido a las preocupaciones sobre el riesgo de transmisión por fluidos contaminantes, la formación de gotitas durante la práctica dental, lo que redujo drásticamente el número de procedimientos dentales en todo el mundo. Las políticas implementadas incluyen distanciamiento físico, prohibición de reunirse, cierre de escuelas, oficinas, restaurantes, lugares de culto, centros comerciales, restricción de instalaciones públicas, transporte público, etc. En el sector salud, el gobierno insta a evitar acudir a hospitales, servicios dentales, clínicas y otras oficinas de servicios de salud tanto como sea posible, excepto en una emergencia. En odontología, el potencial de transmisión del virus CoV-2 del SARS a través de gotitas, salpicaduras y aerosoles es muy alto. Esto da como resultado que los pacientes retrasen el tratamiento, lo que aumenta la morbilidad de las enfermedades dentales y bucales.

Por lo cual, se implementaron las atenciones dentales de urgencias y emergencias, el aseo de manos tanto del paciente y del operador es indispensable emplear barreras de protección de seguridad, reduciendo los procedimientos que provocan aerosol o gotas, aplicando un aislamiento con dique de goma, y aplicación por una técnica a 4 manos. No obstante, la atención asistencial requiere el cumplimiento estricto de estas normativas y más aún en estos tiempos donde la afectación del covid-19 eleva superiormente el peligro en consultorios dentales.

Es por ello, que el nivel de satisfacción es una parte importante del sistema de atención de la salud que refleja la medida en que los proveedores de atención odontológica reconocen las necesidades de los pacientes, se ganan su confianza y cumplen con los estándares de servicio sobre todo en el contexto de pandemia COVID -19. Es por ello, que la satisfacción del paciente es fácil de entender, pero difícil de definir, pero la satisfacción del paciente se puede definir reflejando la experiencia total de la atención.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel global una emergencia de salud pública intimidó al mundo en 2019, pronto con una pandemia anunciada por la OMS con la aparición de un virus abstruso, el coronavirus del síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV-2) denominado COVID-19, preocupando al mundo al extenderse en todas las esferas de la vida generando una problemática mundial, del cual se inició como un brote de neumonía en Wuhan, China. Los coronavirus pertenecen a la familia Coronaviridae y el SARS-CoV-2 basado en el genoma viral es parte del beta-coronavirus. Los coronavirus son de estructura esférica y tienen una glicoproteína con picos en su superficie que los hace parecer una corona, la razón de su nombre corona.

La gestión de una epidemia implica que todas las actividades que deben realizarse antes, durante y después del inicio del brote. Estos incluyen las atenciones clínicas como la odontológica que debe tener sus restricciones y normas de bioseguridad para prevenir la difusión del virus, el incumplimiento de estas normativas generaría una problemática entre los pacientes y profesionales.

Es por ello, que los profesionales de la salud bucal corren el mayor riesgo de adquirir COVID-19, como resultado del diálogo cara a cara con los pacientes, así como estar expuestos frecuentemente a fluidos corporales como saliva y sangre junto con fómites (como instrumentos dentales), seguimiento de rutina procedimientos dentales, mediante el uso de piezas de mano de turbina de aire, piezas de mano de baja velocidad, raspadores ultrasónicos, pulidores de bicarbonato y copas de pulido, así como perforaciones y aerosoles dentro de la cavidad bucal.

Una de las preocupaciones es la aerosolización que se produce cuando las partículas biológicas producidas durante los procedimientos dentales se suspenden en medios gaseosos en el entorno inmediato, lo que representa un

riesgo en términos de transmisión y propagación del virus. Los bioaerosoles que contienen microorganismos infecciosos permanecen suspendidos en el aire después del tratamiento en altas concentraciones y pueden extenderse a áreas inactivas de tratamiento dental. Esto, a su vez, aumenta el riesgo de exposición de médicos y pacientes, lo que puede resultar en la propagación de microelementos y/o organismos, incluido el SARS-CoV-2 provocando un peligro latente en la atención.

En la actualidad los inconvenientes en la atención de un paciente, son de forma irremediables; no obstante la maniobra de dichos inconvenientes son de gran trascendencia dado que optimiza la expectativa y calidad de las prestaciones. Por esta razón no se puede proyectar a que el atendido se vaya disgustado del servicio, generando una problemática latente cada vez que sucede ese evento en la atención, por que los pacientes buscan tratamiento dental para aliviar el dolor, realizar exámenes periódicos de salud bucal, mejorar la estética y, en muchos casos, proporcionar rehabilitación de boca completa para una función normal.

Es por ello que la selección de clínicas dentales para su tratamiento se basa en la accesibilidad, conveniencia y asequibilidad y al brindar abordajes satisfactorios el odontólogo se gana la confianza del atendido influyendo en el progreso de sus atenciones próximas. Sin embargo en el contexto del COVID - 19 el profesional debe tener una óptima interacción con el paciente estableciendo normas de bioseguridad para mayor seguridad del paciente.

En nuestra ciudad, uno de los distritos que han optado protocolos y normativas de bioseguridad rigurosas es el distrito de Miraflores, que presenta una alta demanda de servicios odontológicos particulares durante la pandemia, que acoge un número parcial de pacientes por urgencias dentales, cuya trascendencia es fundamental para la comodidad de los atendidos; percibiéndose por varias dimensiones como la relación interpersonal, la accesibilidad, el ambiente de atención o cómo están funcionando estas

estipulaciones en este contexto pandémico direccionados a la satisfacción del paciente.

Por lo cual, la evaluación del nivel de satisfacción del paciente permitirá reconocer las debilidades y fortalezas existentes en todas las clínicas odontológica particulares en nuestro país durante la pandemia con asociaciones a las dimensiones de satisfacción del cliente. Es por ello que la presente investigación determinó si existe relación entre normas de bioseguridad y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Existe relación entre normas de bioseguridad y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores - 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de aplicación de las normas de bioseguridad durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores - 2021

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores - 2021?

¿Existe relación entre lavado de manos y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores - 2021?

¿Existe relación entre el uso de barreras protectoras y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores - 2021?

¿Existe relación entre limpieza y desinfección de superficies y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores - 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo Principal

Determinar si existe relación entre normas de bioseguridad y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.

1.3.2. Objetivos secundarios

Determinar el nivel de aplicación de las normas de bioseguridad durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.

Determinar el nivel de satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.

Determinar si existe relación entre lavado de manos y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.

Determinar si existe relación entre el uso de barreras protectoras y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.

Determinar si existe relación entre limpieza y desinfección de superficies y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.

1.4. Justificación de la investigación

Presentó justificación teórica basada en conceptos actualizados de investigaciones previas en contexto al COVID -19 donde estuvo fundamentado las bases teóricas del estudio y reforzaron la relación de las variables a investigar, es por ello que si no se estudia estos criterios no hubo una apropiada perspectiva de normativas de bioseguridad y satisfacciones del usuario en atención odontológica.

Presentó justificación práctica porque identificó los principales factores que influyen en la satisfacción del usuario transcurrida la pandemia y a su vez si las normas de bioseguridad de los consultorios están de acuerdo a las disposiciones de las autoridades sanitarias.

Presentó justificación social porque los beneficiarios fue la propia institución y los usuarios que se atendieron en dicho distrito, estableciéndose condiciones para optimizar la atención ofrecida actualmente.

1.4.1. Importancia de la investigación

Presentó importancia teórica, porque nos proporcionó y generó información necesaria que nos ayudó a optimizar la visión referente a como las normativas de bioseguridad pudiendo influenciar la satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID -19.

Presentó importancia clínica porque nos permitió conocer sobre las normas de bioseguridad que debemos aplicar durante la coyuntura de la pandemia del COVID – 19 y si influyó en la satisfacción del usuario en la atención odontológica.

1.4.2. Viabilidad de la investigación

Este estudio fue factible porque tuvo un período requerido para adjuntar las informaciones. Contó con los recursos humanos esenciales para su desarrollo completo.

Presentó viabilidad financiera, porque todo aquello que se generó como gasto la investigadora se comprometió a financiarlo. La viabilidad también se dio al presentar disposición y acceso a informaciones que permitió una clara comprensión de las variables investigadas.

1.5. Limitaciones de estudio

El estudio mostró restricciones significativas para desarrollar las relativas evaluaciones, como la accesibilidad presencial de los sujetos de estudio debido a la coyuntura actual de la pandemia producido por el COVID – 19, sin embargo, se pudo usar medios virtuales o telefónicos para recolectar los datos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Sacoto A. (2020) Ecuador; desarrolló una investigación cuyo objeto fue definir las normativas de bioseguridad dental contra el Covid-19. La metodología fue inductivo- bibliográfico, compuesta por 30 artículos recopilados y escogidas. En los resultados de normativas de bioseguridad son mayormente trascendentales para prevenir el contagio de no específicamente este virus, si no también, de la existencia de otros virus no apreciados. Concluyendo que se visualiza que las normativas de bioseguridad contra el Covid-19 son de fundamental trascendencia para el dentista, para impedir la difusión del virus y que estas normativas de bioseguridad son eficaces en próximas pandemias no deseadas.¹

Campoverde A. (2021) Ecuador realizó un estudio cuya finalidad fue definir la correlación de la calidad de atención y satisfacción de usuarios externos en períodos de COVID 19 de atención particular. La metodología tipo básico, de diseño descriptivo correlacional. En los resultados de la calidad en la totalidad de las dimensiones de las variables, prevalece los niveles regulares por tanto la variable logra 57% en este nivel; 39% especularon que los niveles son óptimos y 4% exhibe que el nivel es pésimo. Al satisfacer al usuario; exhibe en sus dimensiones las prevalencias de niveles regulares por tanto la variable obtiene 57% en este nivel; 40% demuestra que el nivel es óptimo y 3% exhibieron que el nivel es pésimo. Concluyendo que calidad de atención y satisfacción percibidas por usuarios externos en períodos de COVID-19, exhiben índice de 0,584; significancia bilateral es $p < 0,01$, definiendo la subsistencia de asociativa positiva moderada que demuestra la hipótesis central.²

Loor E. (2017) Ecuador tuvo como propósito examinar las satisfacciones del usuario en referencia a la calidad de atención en el servicio dental del Centro de Salud N° 8. La metodología fue transversal y descriptiva por encuesta, la cual fue aplicada a 307 usuarios. Los resultantes ostentaron que 67,19% conciben que la prestación apreciada por el dentista en ese instante fue excelente, 30,83%

refiriendo que la prestación fue óptima, 3% excedente piensa que sus costumbres en la prestación fue mala o regular. El período de espera para recoger las prestaciones se exhibió aceptable fue 86,17% mientras que 13,83% no, en referencia a estos resultantes se registraron constituyentes emocionales que intervienen estrechamente en la percepción de la calidad del servicio. Concluyendo que los atendidos en el local de Salud No.8 piensan que alrededor del 90% de ellos se hallan satisfechos con las prestaciones percibidas, no obstante, otros constituyentes son concluyentes en la perceptiva de la calidad.³

2.1.2. Antecedentes nacionales

Soria S. (2021) Apurimac realizo un estudio cuyo objetivo fue definir la asociativa entre el acatamiento de las normativas de bioseguridad por covid – 19 y satisfacciones de los usuarios en los consultorios dentales. La metodología fue no experimental, correlacional. La muestra fue 100 usuarios. En los resultados las normativas de bioseguridad, los resultados encontrados de los 100 trabajadores, 90% exhibe que las normativas de bioseguridad son apropiadas para su puesta clínica, el 7% refiere que las normativas de bioseguridad son moderadas al ser aplicadas y 3% exhibe que estas normativas son inapropiadas para su ejecución. Referente a la investigación de satisfacción del usuario, los resultantes alcanzados exhiben que 86% de los encuestados expresan que al satisfacer al usuario fue óptima, el 8% refiere ser regular y 6% expresa que la satisfacción del usuario es mala. Concluyendo que cuanto más se ponga en práctica las normativas de bioseguridad, óptima será la satisfacción del usuario.⁴

Garcia L. (2021) Chiclayo realizo un estudio cuyo objetivo fue examinar la asociativa entre protocolos de bioseguridad y calidad de los servicios de bienestar transcurrida el COVID-19 en el Consultorio ISADENT. La metodología fue básica, cuantitativo, correlacional causal no experimental. La muestra fue 117. De una totalidad de 117 pacientes para 69,2% fue regular en protocolos de bioseguridad y 46,2% fue regular en referencia a calidad de los servicios sanitarios.⁵

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Normas de bioseguridad

La bioseguridad debe comprenderse como: disciplina de conductual dirigida a conseguir actitudes y comportamientos que minimizan los peligros de contraer infecciones, que debe ser ejercida por todos, en cualquier instante, y a totalidad de los atendidos.⁶ Referidos en 3 esenciales primordiales:

a) Precauciones universales

Agrupación de disposiciones primarias que ostentan envolver a la totalidad de pacientes, independientemente a reconocer o no su serología.⁷

Cuidados del personal

Precauciones estándares que cotidianamente el individuo que ejerce en la prestación dental debe continuar.⁷

Inmunización

Es el procesamiento por el cual un sujeto obtiene inmunidad o defensa contra ciertos padecimientos enfermedad.⁷

Lavado de manos

Es la aplicación mayormente efectiva que el profesional puede hacer para minimizar la difusión de patógenos de una persona a otra.⁷

Es decir, esta aplicación ostenta ser un aseo corto (clínico), mediano y largo (quirúrgico).⁷

b) Uso de barreras

Abarca la conceptualidad de impedir la exhibición estrecha a sangre y otros fluidos orgánicos elevadamente contagiantes, por la aplicación de elementos apropiados que se interceden a la fricción de los mismos.⁸

Barreras

Son las ejecuciones que tienden a impedir la difusión de patógenos de los objetos que están internamente del consultorio.⁸

Guantes

Su objeto esencial es emplearlo para impedir al personal dental y los individuos que son examinados, minimizando el riesgo de contagio con microbios de la piel del operador y las contaminaciones de las manos de este último con patógenos de la sangre, mucosa y saliva del atendido.⁸

Mascarillas

Se emplea para proteger la mucosa de la boca y nariz contra la ingesta y inhalar patógenos existentes en los aerosoles, aire y contra las salpicaduras de salivas y sangres.⁸

Protectores oculares

Son aplicables para proteger los ojos y el territorio próximo de ellos de la contaminación por contactos de saliva, sangre o aerosoles, y partículas que son generadas transcurridas las labores dentales.⁸

Bata

Cubre el cuello y la piel de los brazos de salpicaduras.⁹

Gorro

Resguardo de contaminación del cabello por aerosoles, salpicadura de saliva, sangre o ambas.^{10,11}

c) Eliminación de residuos

Exhibe a la basura o residuos dentales a todo material de desecho infectado con sangre. Abarca a piezas y tejidos extraídos, sarro, gasa o algodón con sangre y/o saliva, copas y escobillas de profilaxis, cintas y discos pulidores, puntas de papel, guantes, mascarillas, succionador, dique de goma, cinta celuloide o metal, cuñas, hojas de bisturí, aguja dentaria y envoltura de rayos X.¹²

d) Esterilización

Supresión a totalidad de caracteres de constituyentes subsistentes englobando bacterias, virus, esporas y hongos. Habitualmente comprende regimenes de calor o radiación.¹³

Métodos de esterilización

Engloba la totalidad de procedimientos ejecutados para extinguir bacterias patógenicas del instrumental reutilizable.¹⁴

Los productos utilizados actualmente son:

El glutaraldehido que es un desinfectante de alto nivel asociado a la extinción del virus de hepatitis B, C y VIH. Recomendandose la ejecución en soluciones al 2%.¹⁴

Alcohol de 70% su evaporación es veloz, además ostenta capacidades germicidas siendo tenúe, lo cual se aprecia como desinfectantes y antisépticos.¹⁴

Hipoclorito de sodio: tienen actividad sobre todas los patógenos englobando las esporas, con desventaja que perdura de manera corta.¹⁴

Peróxido de hidrógeno tiene gran potencial para desinfectar, esterilizar y antisepsia.¹⁴

Clorhexidina tiene uso limitado ya que su acciona antiviral es encima de virus con revestimiento lipídica, sobre membrana celular y proteínas intracelulares.¹⁴

Medios físicos

Calor húmedo

La efectividad patógena se genera al introducirse este vapor de agua caliente, a los patogénicos, que introduce, provocando la desnaturalización y coagulación protéica y enzimáticas.¹⁵

Calor seco

Esta técnica puede ejecutarse como segunda alternativa, siendo el primordial beneficio higienizar con calor seco porque no desgasta los instrumentos metalizados, ostentan desventajas de alcanzar un mínimo rango esporicida y dispone elevado tiempo y temperatura, lo que atribuye a degradar los materiales.¹⁵

Medios químicos

Esta técnica de esterilización es apreciada como primera alternativa, siempre y cuando las peculiaridades del material lo ostentan, siendo régimen eficaz, veloz y penetrante, con el inconveniente que el vapor presenta oxidación de objetos.¹⁵ Siendo los fundamentales:

Glutaraldehído

Constituyente químico que es aplicada como antiséptico de elevado nivel, que produce esterilización en un tiempo no menor a 10 horas y la concentración debe ser del 2%.¹⁵

2.2.2. Satisfacción

Esta asociado con la atención del usuario esto se percata en un período definido.¹⁶

a) Elementos de satisfacción

La satisfacción puede mencionarse como mínimo a tres contextos diversos: organizativos.¹⁷

prestación otorgada y replica en el estatus de bienestar de la comunidad.⁸
-trato recibido transcurrida el proceso de atención por segmento del personal comprometido.¹⁷

b) Niveles de satisfacción

Los atendidos involucran unos de los 3 niveles de satisfacción: Insatisfacción.- ocurre en el ejercicio adquirido del producto no abarca las perspectivas del atendido.¹⁸

Satisfacción.- Ocurre cuando las prácticas adquiridas del producto concuerda con las perspectivas del atendido.¹⁸

Complacencia.- Ocurre cuando las prácticas sobrepasa las perspectivas del atendido.¹⁸

c) Dimensiones de satisfacción

Confiabilidad.- Habilidad para lograr la prestación que se compromete de forma confiable y concisa, también la credibilidad, veracidad y honestidad en la prestación organizada.¹⁹

Validez.- Peculiaridad primordial del servicio que otorga el especialista de una forma óptima y efectiva además de la habilidad de conseguir la efectividad que se anhela o se aprecia en correspondencia con las perspectivas del atendido.¹⁹

Lealtad.- Es la marca diferencial de los grandes dirigentes y se da cuando los dirigentes ostentan colaborar a sus empleados a crear asociaciones con los atendidos óptimos.¹⁹

d) Satisfacción del usuario externo

Conceptualizada como el grado de simpatía y diverso estado de ánimo que un individuo subsiste transcurrido su prestación que se consigue de asemejar la manera como fue abordado con el requerimiento y perspectiva a que el atendido requiera su abordaje. Actualmente, hallar un atendido satisfecho es indispensable para obtener la lealtad incondicional dando reeferencia a que la costumbre que vivió en su atención logre que regrese en busca de nuevos requerimientos sin importar lo lejos o la economía que este abordaje requiera.²⁰

El usuario externo es aquel individuo que asiste a una entidad de salud para acoger una prestación de salud de forma progresiva y con calidad, en el ámbito de familia y comunidad.²⁰

La satisfacción del usuario externo es el nivel de complacencia por parte de la entidad de salud, referente a las prespectivas y percepciones del usuario en asociativa a los prestaciones que esta le confiere.²¹

e) Satisfacción en la evaluación de la calidad de la atención

La satisfacción del atendido de las prestaciones de salud es ostentada en cuantiosos constituyentes, pero tiene asociativa dependiente con la atención que se brinda con los importes y prespectivas de los usuarios, decretando en extenso calculo al rango de ejecución de los servicios, en la adherencia al abordaje y en los resultantes que se alcanzen.²²

1. Lo idóneo a lo esperado.²³
2. Lo mínimo al menor nivel alcanzado.²³
3. Lo esperado en asociativa a la experiencia anterior.²³
4. Lo merecido a lo alcanzado.²³

2.2.3. Pandemia del COVID -19

El padecimiento COVID-19 es una clase de neumonía viral generada por el coronavirus 2 del síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV-2). El 11 de febrero la Organización Mundial de la Salud (OMS) refirió que la designación del nuevo padecimiento sería "COVID-19", y en acuerdo con el Comité Internacional de Taxonomía de los Virus (ICTV) la denominación del virus sería "Coronavirus de tipo 2 provocante del síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV-2)". La OMS impuso bajo los términos del Comité de Emergencia de Regulación de Salud Internacional como un evento de emergencia estatal en las disposiciones internacionales.²⁴

a) Consideraciones clínicas

Las expresiones clínicas del COVID-19 son existencias típicas de fiebre, tos seca, disnea, malestar generalizado, aquejamiento de cabeza y neumonía, además exhiben diarrea, náuseas y vómitos.²⁵

Un segmento significativo de atendidos exhibió inicialmente hallazgos gastrointestinales atípicos.²⁶

La sintomatología exhibe estar segregados, tal y cual en los adultos, como asintomáticos, tenues, moderados y graves.²⁷

b) Rutas potenciales de transmisión

El nuevo coronavirus puede transmitirse directamente a través de la tos, el estornudo y la inhalación de gotitas y microgotitas que contienen virus de personas infectadas. También es transmisible por proximidad con las membranas mucosas orales, nasales y oculares. Las manifestaciones clínicas del COVID-19 no se han asociado con ninguna discapacidad visual; sin embargo, alguna evidencia sugiere que la exposición ocular puede proporcionar una ruta de transmisión viable al cuerpo del huésped y, por lo tanto, su propagación no se limita al tracto respiratorio.^{28,29} Un informe de un caso de Alemania ha proporcionado más pruebas sobre la posible transmisión de COVID-19 a través del contacto con pacientes asintomáticos. También hay varios estudios que indican que la transmisión de COVID-19 puede transmitirse por el aire durante los procedimientos de generación de aerosoles (AGP).^{30,31,32}

c) Diagnóstico

Microbiología

El diagnóstico molecular se fundamenta en técnicas de RT-PCR que eexploran series particulares del genoma viral.³³

Radiología

En las fases iniciales del padecimiento exhiben no valorar variantes en la imagenología sencilla, abarcando la TAC si se ejecuta en los primeros 2 días de síntomas.³⁴

Laboratorio

En lo referente al contexto analítico, son peculiares el incremento de proteína C reactiva (PCR), con procalcitonina habitual, y linfopenia (< 1.100 cél/ μ l). Cabe resaltar que los casos crónicos exhibieron con mayor recurrencia linfopenia intensa, hipoalbuminemia y niveles mayormente elevados de ALT, LDH, PCR, ferritina y D-dímero, así como IL-2R, IL-6, IL-10 y TNF- α .³⁵

F. Prevención

La OMS, recomienda impedir el contacto proximo con personas que padecen infecciones respiratorias agudas.³⁶ Estas normativas abarcan:

El aseado de manos es clave para prevenir.³⁶

Impedir tocarse con las manos sin lavar, los ojos, la nariz y la boca.³⁶

Impedir el contacto próximo con sujetos enfermos.³⁶

Si está enfermo, quedarse en casa.³⁶

Al toser o estornudar, taparse la nariz y boca con un pañuelo desechable y luego eliminarlo.³⁶

Los objetos y las superficies que se tocan recurrentemente, asear y desinfectar aplicando productos habituales de aseo y aplicación doméstica.³⁶

2.2.4. Normas de bioseguridad durante la pandemia del COVID – 19

La odontología dentro del ámbito covid- 19, es uno de los sectores mayormente perjudicados en este período de confinamiento. Este virus abarca un elevado índice de contagio por sus particulares extrínsecas y subsiste un conjunto de

elevado peligro en los cuales se ubican los dentistas, las prestaciones dentarias exhiben un elevado peligro de contagio por la exhibición a cuantiosos virus, patógenos del bienestar oral y tracto respiratorio y porque los dentistas en sus ejecución cotidiana interactúan con fluidos corporales y por el empleo de ciertos instrumentos rotatorios que provocan microgotas y duran en el consultorio.³⁷

Según la Organización Panamericana de la Salud, OPS, (2018), sobre el aseo y las desinfecciones de ámbitos y superficies, aprecian lo siguiente³⁸:

Todo lugar y equipo que se ostenta con un propósito de prestar servicios en salud siempre exhiben preservarse por medio de procesos de aseo y desinfección de tal forma que éstos rigan su función a cabalidad.³⁸

2.3. Definición de términos básicos

Satisfacción: conceptualizado como un reflejo de contextos particulares de la práctica de usuarios, en virtud de la contribución que estos realicen a las prestaciones otorgadas.⁷

Normas de bioseguridad: Comprende como doctrina de conductual dirigida a conseguir actitudes y comportamientos que minimizan los peligros de contraer infecciones, que debe ser ejercida por todos, en todo instante, y con totalidad de atendidos.⁶

Precauciones universales: Agrupación de medidas primarias que ostetan envolver a la totalidad de pacientes, independientemente a reconocer o no su serología.⁷

Inmunización: Es el proceso por el cual un sujeto ostenta inmunidad o protección contra ciertos padecimientos.⁷

COVID -19: El padecimiento COVID-19 es una clase de neumonía viral provocada por coronavirus 2 del síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV-2).²⁴

Confiability: Habilidad para lograr las prestaciones que se compromete de forma protegida y concisa.¹⁹

Satisfacción: Está asociada con las perspectivas del usuario esto esta percibida en un período definido y acatamiento de todo lo que é visto en una planificación.¹⁶

Validez: Peculiaridad primordial del servicio que otorga el médico de una forma óptima y eficacia además de la habilidad de conseguir el efecto que se anhela o se espera en correspondencia con las expectativas del atendido.¹⁹

Lealtad: Es la marca diferencial de los grandes dirigentes y se da cuando los dirigentes pueden colaborar a sus empleados a crear asociaciones con los pacientes óptimos.¹⁹

Esterilización: Supresión a totalidad de formas de material subsistente englobando patógenos, virus, esporas y hongos. Habitualmente comprende regimenes de calor o radiación.¹³

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas

3.1.1 Hipótesis principal

H1: Existe relación significativa entre normas de bioseguridad y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.

H0: No existe relación significativa entre normas de bioseguridad y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.

3.1.2 Hipótesis secundarias

Existe relación significativa entre lavado de manos y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.

Existe relación significativa entre el uso de barreras protectoras y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.

Existe relación significativa entre limpieza y desinfección de superficies y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.

3.2 Variables, definición conceptual y operacional

V₁ Normas de bioseguridad

Definición conceptual: Debe comprenderse como doctrina de conductual dirigida a conseguir actitudes y conductas que minimizan los peligros de contraer infecciones, que debe ser ejercida por todos, en todo instante, y con todos los atendidos.⁶

V₂. Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Conceptualizada como el grado de simpatía y diverso estado de ánimo que un individuo subsiste transcurrido su atención que se consigue de asemejar la manera como fue abordado con el requerimiento y expectativa que el atendido requiera su abordaje.²⁰

Operalización de variables

variables	dimensiones	indicadores	Escala de medición	valor
Normas de bioseguridad	<p>Lavado de manos</p> <p>Uso de barreras protectoras</p> <p>Limpieza y desinfección de superficies</p>	Encuesta virtual	<p>Cualitativa</p> <p>Ordinal</p>	<p>Inadecuado: 0 – 18 puntos</p> <p>Moderado: 19 – 37 puntos.</p> <p>Adecuado: 38 – 56 puntos.</p>
Satisfacción del usuario	<p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	Encuesta virtual	<p>Cualitativa</p> <p>Ordinal</p>	<p>Malo: 0 – 28 puntos.</p> <p>Regular: 29 – 59 puntos.</p> <p>Bueno: 60 – 88 puntos.</p>

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico

El diseño según Hernandez Sampieri fue no experimental porque no se maniobrará ninguna variable del estudio.³⁹

En referencia con las mediciones de las variables estudiadas fue transversal, porque las herramientas fueron ejecutados en un establecido instante de tiempo.³⁹

Nuestra investigación fue un Nivel III, o también conocido como un nivel correlación por que se evaluó la asociativa entre las variables estudiadas.³⁹

En referencia con los periodos del examen fue prospectivo porque la recopilación de datos se dio mientras va sucediendo los eventos.³⁹

Presentó un alcance descriptivo porque el investigador se limitó a medir la existencia, características o distribución de un fenómeno en una comunidad en un instante de tiempo.³⁵

4.2. Diseño muestral

Población

La población constituido por usuarios atendidos en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.

Muestra

La fórmula para calcular el tamaño muestral cuando se desconocio el tamaño de la población es la siguiente:

$$n = \frac{Z_a^2 * p * q}{d^2}$$

Dónde:

n = El tamaño muestral que queremos calcular

Z = Nivel de confianza 95% -> Z=1,96

p = Probabilidad de éxito = 0,5

q = Probabilidad en contra = 0,5

d = Es el margen de error máximo que admitirá (5%)

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$

$$n = 384$$

La muestra estuvo conformada por 384 usuarios atendidos en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.

Criterios de Selección

Criterios de inclusión:

Usuarios externos mayores de 18 años.

Usuarios externos de ambos sexos.

Usuarios externos que firmen el consentimiento informado aceptando la participación de estudio.

Criterios de exclusión:

Usuarios externos con problemas neurologicos.

Usuarios externos que no cumplen con el protocolo de bioseguridad.

4.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

A. Técnica de recolección de datos

La técnica para ejecutar en este estudio fue mediante una ficha de recopilación que ya ha sido aprobado en otras investigaciones. Esta ficha de recopilación de datos tomando registro por la anotación de cuestionarios de normas de bioseguridad y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19.

B. Procedimientos

El instrumento del estudio fueron dos cuestionarios, para el cálculo de las variables.

Para el cálculo de las normas de bioseguridad se utilizó una encuesta empleada de las Normas de bioseguridad OMS (NBOMS) adaptado por Soria⁴ con 14 ítems correspondientes de igual forma cuantificados en escala Likert del 0 al 4. Con una calificación de:

Inadecuado: 0 – 18 puntos

Moderado: 19 – 37 puntos.

Adecuado: 38 – 56 puntos.

Para el cálculo de la variable de satisfacción del usuario se utilizó una encuesta de SERVPERF adaptada por Soria⁴ con 22 ítems correspondientes de igual forma cuantificados en escala Likert del 0 al 4. Con una calificación de:

Malo: 0 – 28 puntos.

Regular: 29 – 59 puntos.

Bueno: 60 – 88 puntos.

4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Se aplicó un paquete estadístico IBM SPSS Statistic 25, aplicándose pruebas no paramétricas como la de Rho de Spearman que es una prueba de hipótesis que compara la distribución percibida de los datos con una distribución deseada de los datos respectivamente.

4.5. Aspectos éticos

Se cumplieron los lineamientos establecidos por el código de ética y Deontología del Colegio Odontológico del Perú donde todo investigador que investigó debe

hacerla respetando la normativa internacional y nacional que reguló la investigación con seres humanos.

En todo estudio en seres humanos deben requeridamente disponer del consentimiento informado en individuos competentes.

Al presentar la información precedente de un estudio, para su divulgación, independientemente de los resultados, sin abarcar en falsificaciones ni plagios y declarando si presentó o no conflicto de interés.

Se desarrolló el actual estudio preservando el anonimato de los colaboradores, respetando además los principios de igualdad, justicia y equidad.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo, tablas de frecuencia, gráficos, dibujos, fotos, tablas, etc

Tabla N° 1

Normas de bioseguridad en lavado de manos durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores

Lavado de manos		
	n	%
Inadecuado	14	3,6
Moderado	45	11,7
Adecuado	325	84,6
Total	384	100,0

n: Frecuencia absoluta simple

Fuente: propia del investigador

#: Frecuencia relativa simple

Observamos los resultados en las normas de bioseguridad en la dimensión de lavado de manos de los encuestados, presenta un mayor porcentaje en el nivel adecuado con un 84,6% en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores.

Gráfico N° 1

Normas de bioseguridad en lavado de manos durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores

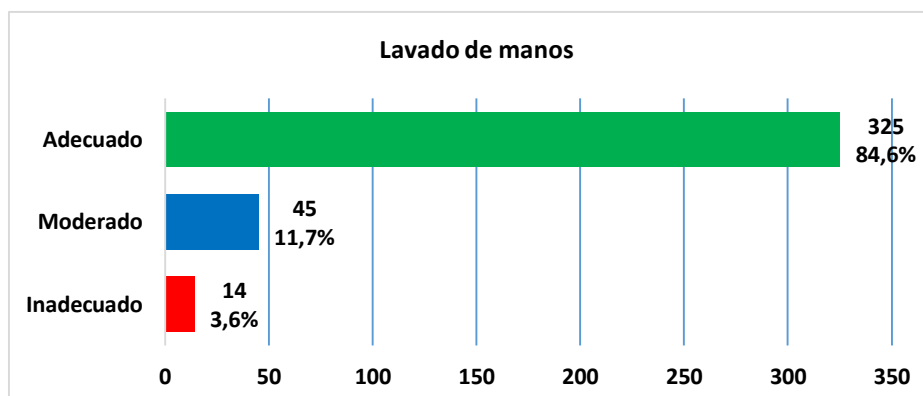


Tabla N° 2

Normas de bioseguridad en el uso de barreras protectoras durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores

Uso de barreras protectoras		
	n	%
Inadecuado	12	3,1
Moderado	72	18,8
Adecuado	300	78,1
Total	384	100,0

n: Frecuencia absoluta simple

Fuente: propia del investigador

?: Frecuencia relativa simple

Observamos los resultados en las normas de bioseguridad en la dimensión de uso de barreras protectoras de los encuestados, presenta un mayor porcentaje en el nivel adecuado con un 78,1% en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores.

Gráfico N° 2

Normas de bioseguridad en el uso de barreras protectoras durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores

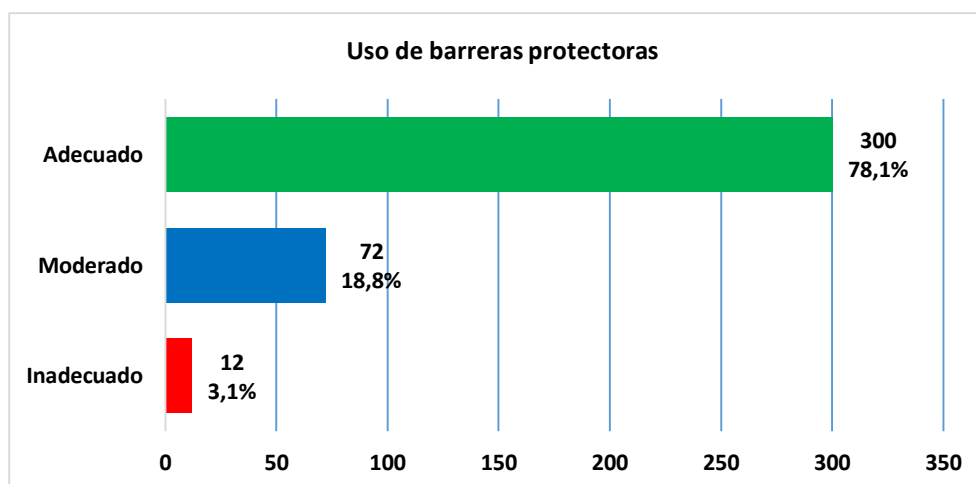


Tabla N° 3

Normas de bioseguridad en la limpieza y desinfección de superficies durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores

Limpieza y desinfección de superficies		
	n	%
Inadecuado	15	3,9
Moderado	54	14,1
Adecuado	315	82,0
Total	384	100,0

n: Frecuencia absoluta simple

Fuente: propia del investigador

?: Frecuencia relativa simple

Observamos los resultados en las normas de bioseguridad en la dimensión de limpieza y desinfección de superficies de los encuestados, presenta un mayor porcentaje en el nivel adecuado con un 82,0% en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores.

Gráfico N° 3

Normas de bioseguridad en la limpieza y desinfección de superficies durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores

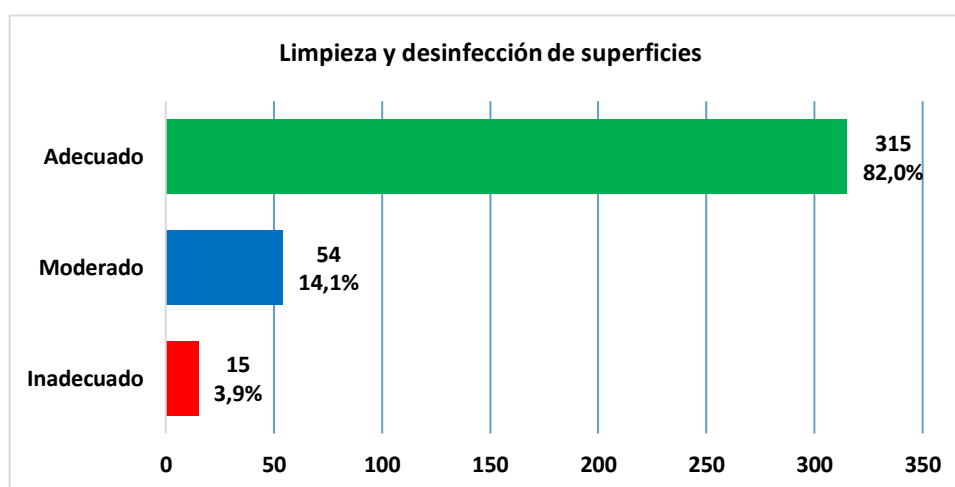


Tabla N° 4

Nivel de aplicación de las normas de bioseguridad durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores

Normas de bioseguridad		
	n	%
Inadecuado	18	4,7
Moderado	81	21,1
Adecuado	285	74,2
Total	384	100,0

n: Frecuencia absoluta simple

Fuente: propia del investigador

?: Frecuencia relativa simple

Observamos los resultados en el nivel de aplicación de las normas de bioseguridad de los encuestados, presenta un mayor porcentaje en el nivel adecuado con un 74,2% en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores.

Gráfico N° 4

Nivel de aplicación de las normas de bioseguridad durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores

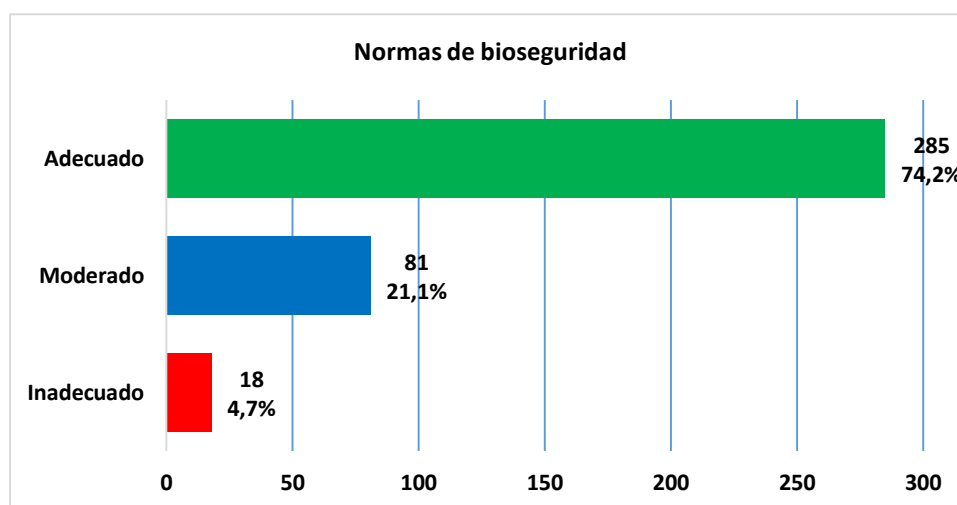


Tabla N° 5

Nivel de satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores

Satisfacción del usuario		
	n	%
Malo	21	5,5
Regular	54	14,1
Bueno	309	80,5
Total	384	100,0

n: Frecuencia absoluta simple

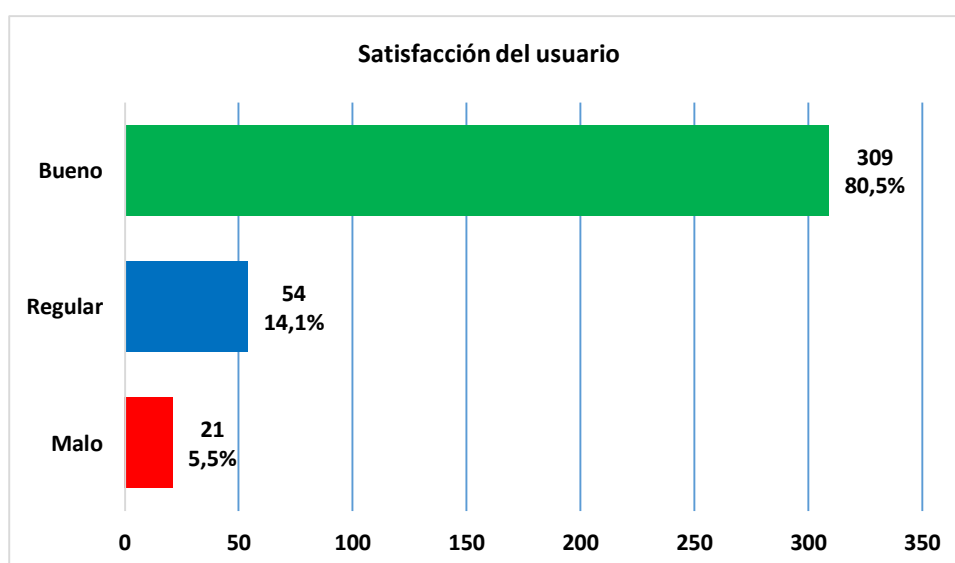
Fuente: propia del investigador

#: Frecuencia relativa simple

Observamos los resultados en el nivel de satisfacción del usuario de los encuestados, presenta un mayor porcentaje en el nivel bueno con un 80,5% en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores.

Gráfico N° 5

Nivel de satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores



5.2. Análisis inferencial, pruebas estadísticas paramétricas, no paramétricas, de correlación, de regresión u otras

Tabla N° 6

Relación entre lavado de manos y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021

H0: No existe relación entre lavado de manos y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021

H1: Existe relación entre lavado de manos y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021

	Rho Spearman	valor p
Lavado de manos - Satisfacción del usuario	0,520	0,000

Prueba Rho Spearman

Fuente: propia del investigador

Al aplicar la prueba estadística de correlación de Spearman a las variables que son el lavado de manos y satisfacción del usuario. Encontramos que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0, 520, esto significa que existe una relación moderada positiva entre las variables de estudio donde ($p < 0,05$), valor de $P= 0,000$ por lo tanto existe evidencia estadística suficiente, y se acepta **H1**.

Tabla N° 7

Relación entre el uso de barreras protectoras y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021

H0: No existe relación entre el uso de barreras protectoras y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021

H1: Existe relación entre el uso de barreras protectoras y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021

	Rho Spearman	valor p
Uso de barreras protectoras - Satisfacción del usuario	0,762	0,000
Prueba Rho Spearman	Fuente: propia del investigador	

Al aplicar la prueba estadística de correlación de Spearman a las variables que son el uso de barreras protectoras y satisfacción del usuario. Encontramos que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0, 762, esto significa que existe una relación alta positiva entre las variables de estudio donde ($p < 0,05$), valor de $P= 0,000$ por lo tanto existe evidencia estadística suficiente, y se acepta **H1**.

Tabla N° 8

Relación entre limpieza y desinfección de superficies y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021

H0: No existe relación entre limpieza y desinfección de superficies y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021

H1: Existe relación entre limpieza y desinfección de superficies y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021

	Rho Spearman	valor p
Limpieza y desinfección de superficies - Satisfacción del usuario	0,521	0,000
Prueba Rho Spearman	Fuente: propia del investigador	

Al aplicar la prueba estadística de correlación de Spearman a las variables que son la limpieza y desinfección de superficies y satisfacción del usuario. Encontramos que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0, 521, esto significa que existe una relación moderada positiva entre las variables de estudio donde ($p < 0,05$), valor de $P= 0,000$ por lo tanto existe evidencia estadística suficiente, y se acepta **H1**.

5.3 Comprobación de hipótesis, técnicas estadísticas empleadas

Tabla N° 9

Comprobación de relación entre normas de bioseguridad y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021

H0: No existe relación e entre normas de bioseguridad y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021

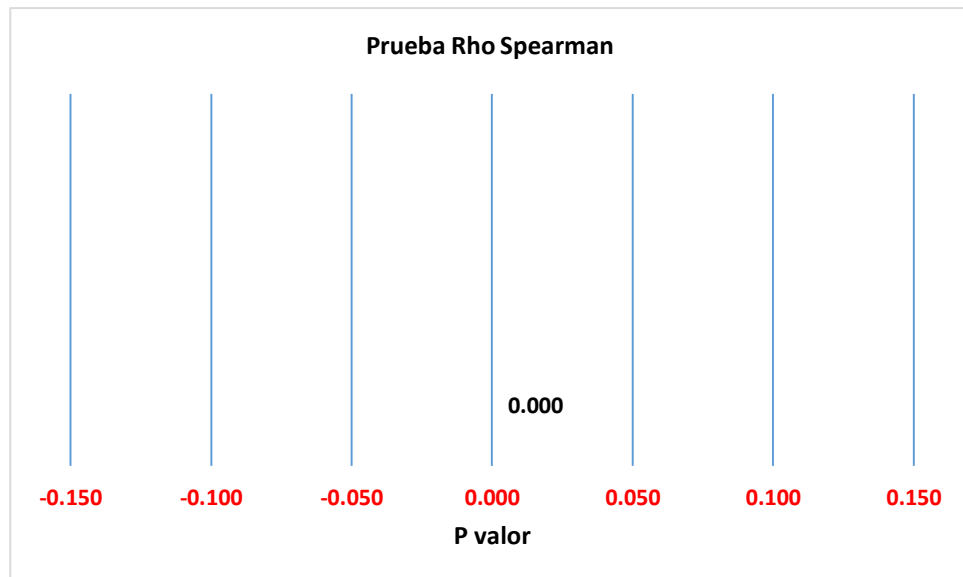
H1: Existe relación entre normas de bioseguridad y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021

	Rho Spearman	valor p
Normas de bioseguridad - Satisfacción del usuario	0,758	0,000
Prueba Rho Spearman	Fuente: propia del investigador	

Al aplicar la prueba estadística de correlación de Spearman a las variables que son las normas de bioseguridad y satisfacción del usuario. Encontramos que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0, 758, esto significa que existe una relación alta positiva entre las variables de estudio donde ($p < 0,05$), valor de $P= 0,000$ por lo tanto existe evidencia estadística suficiente, y se acepta **H1**.

Gráfico N° 6

Comprobación de relación entre normas de bioseguridad y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021



5.4. Discusión

En el presente estudio de investigación de diseño no experimental, tipo correlacional, transversal donde determinó si existe relación entre normas de bioseguridad y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.

En nuestro estudio se demuestra que las normas de bioseguridad son trascendentales para impedir el contagio de COVID – 19 siendo semejante con el autor **Sacoto A. (2020) Ecuador** En los resultados de normativas de bioseguridad son mayormente trascendentales para prevenir el contagio de no específicamente este virus del COVID - 19, si no también, de la existencia de otros virus no apreciados.¹

En los resultados observamos que en el nivel de aplicación de las normas de bioseguridad presenta un mayor porcentaje en el nivel adecuado de 74,2%, moderado 21,1% y inadecuado 4,7% discrepando con el autor **Soria S. (2021) Apurimac**, donde en los resultados referentes a la variable normativas de bioseguridad, el 90% exhibe que las normativas de bioseguridad son apropiadas para su puesta clínica, el 7% refiere que las normativas de bioseguridad son moderadas al ser aplicadas y 3% exhibe que estas normativas son inapropiadas para su ejecución.

En los resultados observamos que en el nivel de aplicación de las normas de bioseguridad presenta un mayor porcentaje en el nivel adecuado de 74,2% en los usuarios discrepando con el estudio de **Garcia L. (2021) Chiclayo**, donde una totalidad de 117 pacientes para 69,2% fue regular en lo que refiera a protocolos de bioseguridad.⁵

En referencia al nivel de satisfacción del usuario presenta un mayor porcentaje en el nivel bueno con 80,5%, regular 14,1% y malo 5,5% en consultorios odontológicos particulares discrepando con el autor **Soria S. (2021) Apurimac**, donde referente al estudio de satisfacción del usuario, los resultantes alcanzados exhiben que 86% de los encuestados expresan que al satisfacer al usuario fue

óptima, el 8% refiere ser regular y 6% expresa que la satisfacción del usuario es mala.⁴ Así mismo discrepa los resultados del estudio de **Campoverde A. (2021) Ecuador**, al satisfacer al usuario; exhibe en sus dimensiones las prevalencias de niveles regulares por tanto la variable obtiene 57% en este nivel; 40% demuestra que el nivel es óptimo y 3% exhibieron que el nivel es pésimo.² Mientras que en estudio de **Loor E. (2017) Ecuador**, que los atendidos en el local de Salud N°.8 expresan que alrededor del 90% de ellos se hallan satisfechos con la prestación percibida, no obstante, otros constituyentes son concluyentes en la perceptiva de la calidad.³

Conclusiones

Existe relación estadísticamente significativa entre normas de bioseguridad y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.

El nivel de aplicación de las normas de bioseguridad durante la pandemia del COVID – 19 es adecuado en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.

El nivel de satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 es bueno en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.

Existe relación estadísticamente significativa entre lavado de manos y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.

Existe relación estadísticamente significativa entre el uso de barreras protectoras y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.

Existe relación estadísticamente significativa entre limpieza y desinfección de superficies y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.

Recomendaciones

Realizar comparaciones de los grados de satisfacción de los usuarios externos atendidos en consultorios dentales particulares en diferentes distritos de Lima en el contexto del COVID – 19.

Evaluar la calidad de atención de los consultorios odontológicos particulares antes y después de la pandemia del COVID - 19.

Reforzar los niveles de conocimiento y ejecución de normativas de bioseguridad en dentistas de las diferentes zonas del Perú.

Ejecutar exámenes de la satisfacción del usuario en referente a la calidad de atención en el servicio dental en hospitales y consultorios particulares.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sacoto A. Protocolos de bioseguridad dental frente a covid-19. [Internet] [Tesis] Universidad de Guayaquil. Facultad Piloto de Odontología, 2020
2. Campoverde A. Calidad de atención y satisfacción de usuarios externos en tiempos de COVID-19 de una consulta privada médica en Guayaquil, 2020. [Internet] [Tesis] Universidad de Guayaquil. 2021.
3. Loor E. Examinación de la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud No. 8 mediante encuesta. [Internet] [Tesis] Quito: Universidad de las Américas, 2017.
4. Soria S. Normas de bioseguridad por covid-19 y satisfacción del usuario en consultorios odontológicos privados en la ciudad de Abancay, Apurímac, 2020. [Internet] [Tesis] Universidad Cesar Vallejo, 2021.
5. Garcia L. Protocolo de bioseguridad y calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo. [Internet] [Tesis] Universidad Cesar Vallejo, 2021.
6. Otero J, Otero J. Manual de Bioseguridad en Odontología. Lima Perú editorial Médica; 2002, 1(1): 5.
7. Ministerio de salud Perú. Norma Técnica Bioseguridad en Odontología. Lima Perú; 2005, 1(1): 5.
8. Salud - OMS. Organización Mundial de la Salud - Manual de Bioseguridad en el Laboratorio. 2005
9. Zapata M. potencial de contaminación del mandil blanco por bacterias aerotransportadas en la clínica de odontología en la Universidad de Las Américas. [Internet] [Tesis] Ecuador: Universidad de Las Américas. 2016.
10. Ruiz A, Fernández J. Principios de bioseguridad en los servicios estomatológicos. Medicentro Electrónica. 2013 17(2): 49-55.
11. Zenteno P. Bioseguridad en odontología. Revista de actualización clínica. 2011; 1(1):15.
12. Dominguez G, Picasso M, Ramos J. Bioseguridad en Odontología, Perú, 2002.
13. Velázquez A. San Martín/ Perú. Nivel de conocimiento y ejecución de principios de bioseguridad en cirujanos dentistas del valle del Alto Mayo,

- Región San Martín- Perú. [Tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista]. Perú: 2006.
14. Tapia H. Guía de bioseguridad para odontólogos. Loja. 2014, 1(1):1-10.
 15. Siles A. et al. Biosafety for dental patients during dentistry care after COVID-19: A review of the literature. Disaster medicine and public health preparedness. 2020, 1(1): 1-6.
 16. Francia A. Grado de satisfacción de la atención de salud en el Servicio de Consulta Externa. Hospital Nacional Sergio E. Bernales Diciembre 2018. [Internet] [Tesis] 2019.
 17. Betin A. Satisfacción de los pacientes referentes a Calidad de la Atención Odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Carcagena. Duazary [Internet]. 2009, 6 (2): 1.
 18. Elizondo J. La satisfacción del paciente con la atención técnica del Servicio Odontológico. Revista Salud Pública y Nutrición. RESPYN. 2011, 12 (1), 1.
 19. Tineo U. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Odontología de Establecimiento de Salud I-4 San Marcos, Provincia de San Marcos, Región de Cajamarca en el año 2014. [Internet] [Tesis] Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2015.
 20. Valero C. Nivel de satisfacción en la atención Odontológica en el Centro de Salud San Sebastián, 2017. [Tesis de Titulación]. Cusco: Escuela profesional de Odontología Universidad Andina del Cusco Facultad Ciencias de la Salud, 2017.
 21. Figueroa D., Cavalcanti G. Accesibilidad a los Servicios Públicos de Salud: la visión de los usuarios de la Estrategia Salud de la Familia. SCIELO. 2014, 13 (33):
 22. Infantes F. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos. Rev. peru. med. integr; 2017, 2(2): 133-139.
 23. Elizondo J. La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. Revista Salud Pública y Nutrición 2011,12(1).

24. Piva S. et al. Clinical presentation and initial management critically ill patients with severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2) infection in Brescia, Italy. *J Crit Care.* 2020;58(1):29-33.
25. Qian Y, Willeke K, Grinshpun S, Donnelly J, Coffey C. Performance of N95 respirators: Filtration efficiency for airborne microbial and inert particles. *Am Ind Hyg Assoc J.* 2010; 59(2):128- 32.
26. Herron J, Hay A, Gilliam A, Brennan P. Personal protective equipment and Covid 19- a risk to healthcare staff? *Br J Oral Maxillofac Surg.* 2020;58(5):500–502.
27. BiQ W. et al. Epidemiology and Transmission of COVID-19 in Shenzhen China: Analysis of 391 cases and 1,286 of their close contacts. *Lancet Child Adolescent Health.* 2020, 1(1): 1-10.
28. Peng X, Xu X, Li Y, Cheng L. Transmission routes of 2019-nCoV and controls in dental practice. *Int. J. Oral Sci.* 2020, 1(1):9 -12.
29. To K. et al. Consistent Detection of 2019 Novel Coronavirus in Saliva. *Clin. Infect. Dis.* 2020, 1(1): 1-6.
30. Rothe C. et al. Transmission of 2019-NCOV infection from an asymptomatic contact in Germany. *N. Engl. J. Med.* 2020, 382(1), 970–971.
31. Wax R, Christian, M. Practical recommendations for critical care and anesthesiology teams caring for novel coronavirus (2019-nCoV) patients. *Can. J. Anesth.* 2020, 67(1): 568–576.
32. Holshue M. et al. First case of 2019 novel coronavirus in the United States. *N. Engl. J. Med.* 2020, 382(1) 929–936.
33. Fang Y. et al. Sensitivity of Chest CT for COVID-19: Comparison to RT-PCR. *Radiology.* 2020, 19(1): 200432.
34. Rodrigues S, Edey A, Devaraj J. Jacob A. An update on COVID-19 for the radiologist-A British Society of Thoracic Imaging Statement. *Clin Radiol.* (2020),1(1): 30087-30088.
35. Chen D. Huang Clinical and immunologic features in severe and moderate coronavirus disease 2019. *J Clin Invest,* pi. 2020, 1(1): 37244.
36. Patel B, Ruparel N, Diogenes A, Hargreaves K. Coronavirus Disease 19 (COVID-19). *Dental Care. J. Endod.* 2020, 1(1): 1-7.

37. Borja C, Alvarado M. Conocimiento sobre la enfermedad por coronavirus (covid-19) en odontólogos de Lima y Callao. Revista científica odontológica. 2020, 1(1): 1-8.
38. OPS. Establecimiento: mantenimiento, limpieza y desinfección. Argentina. 2018.
39. Hernández S. Metodología de la investigación. 2012, 2(1): 130 -150.

ANEXOS

ANEXO N° 1: Consentimiento Informado



Fecha: _____

Mediante el presente documento, manifiesto que he sido informado (a) por la bachiller Alva Rayme, Romina Araceli de la Escuela Profesional de Estomatología, de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud, de la Universidad Alas Peruanas, sobre el objetivo del estudio **“RELACIÓN ENTRE NORMAS DE BIOSEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID - 19 EN CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS PARTICULARES DEL DISTRITO DE MIRAFLORES – 2021”** y además me ha informado sobre la veracidad de mis respuestas y la importancia del tema. Así mismo que cualquier imagen obtenida se hará protegiendo mi identidad; sobre el manejo de la información obtenida con un carácter de confidencialidad y su no uso para otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento expreso, así como de la posibilidad que tengo para revocar la participación cuando así lo decida.

En caso necesite más información, o tenga una duda sobre esta investigación puede contactarse por teléfono con la investigadora principal al número 977443022 .

Ante lo explicado, yo, de manera consciente y voluntaria, a continuación, firmo en señal de aceptación y conformidad.

Firma: _____

N° de DNI: _____

ANEXO N° 2: Ficha de recolección de datos



UAP | **UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

ESCALA PARA MEDIR NORMAS DE BIOSEGURIDAD (NBOMS)

INDICACIONES

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

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

Nro	ÍTEMS	0	1	2	3	4
1	El profesional al recibirlo a usted en el área de trabajo para la realización del tratamiento, se lavó las manos por un promedio de 20 segundos, empleando jabón y agua corriente.					
2	El profesional se lava las manos y hace cambio de guantes después del contacto con fluidos como sangre.					
3	El profesional al terminar el tratamiento se saca los guantes y hace su lavado de manos, empleando jabón y agua corriente					
4	El profesional que lo atiende utiliza en todo momento la mascarilla adecuada para la realización del tratamiento					
5	El profesional que lo atiende utiliza guantes durante el tratamiento odontológico.					
6	El profesional que lo atiende utiliza guantes a la hora de preparar los insumos.					
7	El profesional que lo atiende hace cambio de guantes cuando este se rompe o ya está deficiente.					
8	El profesional que lo atiende retira el guantes contaminado una vez finalizado el tratamiento.					
9	Utiliza el profesional los lentes protectores o protector fácil al momento de realizarle el tratamiento.					
10	El profesional que lo atiende utiliza gorro dentro y durante la atención.					
11	Visualizó usted una desinfección adecuada del área de trabajo que utilizó el profesional.					
12	Se observa un ambiente o área dental desinfectado antes de su ingreso para su tratamiento					
13	Se observa un ambiente o área dental desinfectado antes de su ingreso para su tratamiento.					
14	El profesional utiliza instrumental esterilizado que es abierto a la hora de su atención.					

ESCALA PARA MEDIR SATISFACCIÓN DEL USUARIO (SERVPERF)

Cuenta con 22 ítems.

Indicación:

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

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

Nro	ÍTEMS	0	1	2	3	4
1	Como considera usted al centro odontológico donde fue atendida.					
2	Como considera usted la apariencia, imagen (uniforme limpio y buena imagen) que muestra el profesional del consultorio.					
3	Como considera usted la limpieza y ventilación del centro odontológico donde fue atendido.					
4	Que apreciación te merece los insumos, equipo y material informativo que cuenta el centro odontológico.					
5	Como considera usted la manera y forma de atención a los usuarios en el centro odontológico.					
6	Como considera usted la atención que brinda el centro odontológico, está a la altura de la demanda del usuario.					
7	Como considera usted el orden de atención según programación de las citas.					
8	Como considera usted la atención por orden de llegada .					
9	Como considera usted la información que ofrece el centro odontológico sobre salud bucal .					
10	Como considera usted que el profesional desarrolle su historia clínica y luego le explica el procedimiento .					
11	Como considera usted la interacción de conocimiento que el profesional brinda después del procedimiento realizado					
12	Como considera usted la solución que da el profesional a tus dudas e inquietudes.					
13	Como considera usted las indicaciones y consejos que el profesional da sobre su salud bucal .					
14	Como considera usted el cumplimiento del profesional con las exigencias y necesidades que usted tiene.					
15	Como considera usted el perfil del profesional y la manera que le inspira seguridad con lo que realiza.					
16	como considera usted la confianza que el profesional le brinda durante la atención odontológica.					
17	Como considera la capacidad y habilidad del profesional para la solución de los problemas bucodentales o su problema para la cual asistió a la cita.					
18	Como considera usted el cumplimiento y protocolos de bioseguridad que cuenta el profesional durante su atención.					
19	Como considera la amabilidad del profesional en su primer contacto con usted.					
20	Como considera usted el grado de empatía del profesional durante su atención.					
21	Como considera usted la paciencia que le profesional tiene con usted durante toda su estadía en el centro odontológico.					
22	Como considera usted el horario que el centro odontológico proporciona para la necesidad del usuario.					

ANEXO N° 3: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Principal	Principal	General		
<p>¿Existe relación entre normas de bioseguridad y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores - 2021?</p> <p>Específicas</p> <p>¿Cuál es el nivel de aplicación de las normas de bioseguridad durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores - 2021</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores - 2021?</p> <p>¿Existe relación entre lavado de manos y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores - 2021?</p> <p>¿Existe relación entre el uso de barreras protectoras y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores - 2021?</p> <p>¿Existe relación entre limpieza y desinfección de superficies y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores - 2021?</p>	<p>Determinar si existe relación entre normas de bioseguridad y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.</p> <p>Específicas</p> <p>Determinar el nivel de aplicación de las normas de bioseguridad durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.</p> <p>Determinar si existe relación entre lavado de manos y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.</p> <p>Determinar si existe relación entre el uso de barreras protectoras y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.</p> <p>Determinar si existe relación entre limpieza y desinfección de superficies y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre normas de bioseguridad y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.</p> <p>Específicas</p> <p>Existe relación significativa entre lavado de manos y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre el uso de barreras protectoras y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre limpieza y desinfección de superficies y satisfacción del usuario durante la pandemia del COVID – 19 en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores – 2021.</p>	<p>Variable 1: Normas de bioseguridad</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p>	<p>Diseño de la investigación: no experimental, correlación, prospectivo, transversal.</p> <p>Población: Usuarios que se atienden en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores en el año 2021.</p> <p>Muestra: 384 Usuarios que se atienden en consultorios odontológicos particulares del distrito de Miraflores en el año 2021.</p> <p>Técnica</p> <p>Encuestas virtual.</p> <p>Instrumentos</p> <p>Ficha de encuesta virtual.</p>

Anexo N° 4 Base de datos

n°	Lavado de manos	Uso de barreras protectora	Limpieza y desinfección de	Normas de bioseguridad	Satisfacción del usuario
1	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
2	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
3	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
4	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
5	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
6	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
7	Adecuado	Moderado	Moderado	Moderado	Bueno
8	Adecuado	Adecuado	Moderado	Moderado	Bueno
9	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
10	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
11	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
12	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
13	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
14	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
15	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
16	Moderado	Moderado	Adecuado	Moderado	Regular
17	Adecuado	Adecuado	Moderado	Moderado	Regular
18	Adecuado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular
19	Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Bueno
20	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
21	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
22	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
23	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
24	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
25	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Moderado	Bueno
26	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
27	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
28	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
29	Inadecuado	Moderado	Moderado	Moderado	Bueno
30	Moderado	Moderado	Adecuado	Moderado	Malo
31	Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular
32	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
33	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
34	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
35	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
36	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
37	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
38	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
39	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular
40	Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Malo
41	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
42	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
43	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
44	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
45	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
46	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
47	Moderado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
48	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
49	Moderado	Moderado	Inadecuado	Moderado	Regular

49	Moderado	Moderado	Inadecuado	Moderado	Regular
50	Moderado	Moderado	Adecuado	Moderado	Regular
51	Moderado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Regular
52	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
53	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
54	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
55	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
56	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
57	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
58	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
59	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
60	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
61	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
62	Moderado	Moderado	Adecuado	Moderado	Regular
63	Inadecuado	Moderado	Moderado	Moderado	Bueno
64	Adecuado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular
65	Adecuado	Moderado	Adecuado	Moderado	Regular
66	Moderado	Moderado	Inadecuado	Moderado	Bueno
67	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
68	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
69	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
70	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
71	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
72	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
73	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular
74	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
75	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
76	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
77	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
78	Moderado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Malo
79	Adecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Malo
80	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
81	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
82	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
83	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
84	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
85	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
86	Adecuado	Moderado	Inadecuado	Moderado	Regular
87	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Malo
88	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
89	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
90	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
91	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
92	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
93	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
94	Adecuado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular
95	Inadecuado	Moderado	Moderado	Inadecuado	Malo
96	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
97	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
98	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
99	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno

99	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
100	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
101	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
102	Inadecuado	Moderado	Moderado	Inadecuado	Regular	
103	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
104	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
105	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
106	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
107	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
108	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
109	Adecuado	Moderado	Moderado	Moderado	Bueno	
110	Adecuado	Adecuado	Moderado	Moderado	Bueno	
111	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
112	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
113	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
114	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
115	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
116	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
117	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
118	Moderado	Moderado	Adecuado	Moderado	Regular	
119	Adecuado	Adecuado	Moderado	Moderado	Regular	
120	Adecuado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	
121	Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Bueno	
122	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
123	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
124	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
125	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
126	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
127	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Moderado	Bueno	
128	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
129	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
130	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
131	Inadecuado	Moderado	Moderado	Moderado	Bueno	
132	Moderado	Moderado	Adecuado	Moderado	Malo	
133	Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	
134	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
135	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
136	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
137	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
138	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
139	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
140	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
141	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular	
142	Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Malo	
143	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
144	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
145	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
146	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
147	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
148	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	

149	Moderado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
150	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
151	Moderado	Moderado	Inadecuado	Moderado	Regular
152	Moderado	Moderado	Adecuado	Moderado	Regular
153	Moderado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Regular
154	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
155	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
156	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
157	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
158	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
159	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
160	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
161	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
162	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
163	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
164	Moderado	Moderado	Adecuado	Moderado	Regular
165	Inadecuado	Moderado	Moderado	Moderado	Bueno
166	Adecuado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular
167	Adecuado	Moderado	Adecuado	Moderado	Regular
168	Moderado	Moderado	Inadecuado	Moderado	Bueno
169	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
170	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
171	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
172	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
173	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
174	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
175	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular
176	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
177	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
178	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
179	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
180	Moderado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Malo
181	Adecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Malo
182	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
183	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
184	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
185	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
186	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
187	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
188	Adecuado	Moderado	Inadecuado	Moderado	Regular
189	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Malo
190	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
191	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
192	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
193	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
194	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
195	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno
196	Adecuado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular
197	Inadecuado	Moderado	Moderado	Inadecuado	Malo
198	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno

199	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
200	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
201	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
202	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
203	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
204	Inadecuado	Moderado	Moderado	Inadecuado	Regular	
205	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
206	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
207	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
208	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
209	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
210	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
211	Adecuado	Moderado	Moderado	Moderado	Bueno	
212	Adecuado	Adecuado	Moderado	Moderado	Bueno	
213	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
214	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
215	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
216	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
217	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
218	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
219	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
220	Moderado	Moderado	Adecuado	Moderado	Regular	
221	Adecuado	Adecuado	Moderado	Moderado	Regular	
222	Adecuado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	
223	Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Bueno	
224	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
225	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
226	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
227	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
228	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
229	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Moderado	Bueno	
230	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
231	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
232	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
233	Inadecuado	Moderado	Moderado	Moderado	Bueno	
234	Moderado	Moderado	Adecuado	Moderado	Malo	
235	Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	
236	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
237	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
238	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
239	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
240	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
241	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
242	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	
243	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular	
244	Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Malo	
245	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Bueno	