



Universidad Nacional

SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

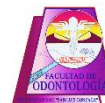
Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre y cuando den crédito y licencia a las nuevas creaciones bajo los mismos términos. Esta licencia suele ser comparada con las licencias copyleft de software libre y de código abierto. Todas las nuevas obras basadas en la suya portarán la misma licencia, así que cualesquiera obras derivadas permitirán también uso comercial.

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA



EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD



CONSTANCIA



El que suscribe deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

**Calidad de la atención odontológica durante la
pandemia por COVID-19, según la percepción de los
usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022**

Presentado por:

Bach. HUANCAHUARI SILVERA CINTHIA ROSARIO

El resultado obtenido es una coincidencia de 2%, por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO

Según reglamento de Evaluación de la Originalidad

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones:

Se aprueba el informe final por tener un porcentaje de similitud inferior a los límites establecidos por el reglamento.

Ica, 21 de Junio del 2023

Dra. Juana Rosa La Rosa Zapata
COORDINADOR PROGRAMA INFORMÁTICO
EVALUADOR DE ORIGINALIDAD
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

MG. CANDELA LEVANO CECIL MASSIEL
EVALUADOR
PROGRAMA INFORMÁTICO EVALUADOR DE
ORIGINALIDAD
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
Facultad de Odontología



**“CALIDAD DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DURANTE LA
PANDEMIA POR COVID-19, SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS
USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DE LOS AQUIJES, ICA-
PERÚ, 2022.”**

Salud pública y conservación del medio ambiente

TESIS

HUANCAHUARI SILVERA CINTHIA ROSARIO

Ica, Perú

2023

Dedicatoria

Dedico mi tesis en primer lugar a Dios, por darme la fuerza para culminar esta meta.

a mi madre, que desde el cielo es la luz que me daba fuerzas para continuar el día a día.

También a mi padre, por todo su amor y apoyo para seguir hacia adelante.

a mis hermanos, por brindarme su apoyo moral, espero ser ejemplo para ellos de que todo se puede lograr.

Y, finalmente, a cada uno de los docentes por la paciencia, asesoramiento y enseñanza, para poder lograr la culminación de mi tesis.

Agradecimientos

Primeramente, agradecer a Dios por guiar mis pasos y así poder culminar mi tesis. A mi alma mater “Universidad San Luis Gonzaga de Ica”. Y como no, mi mayor agradecimiento a mis padres y hermanos, en especial a mi madrecita que desde el cielo me guía el día a día y sé que estará muy feliz por cada logro mío.

A mis asesores de tesis, por su confianza y apoyo incondicional, durante todo el proceso que tomo la elaboración de mi trabajo.

Índice

Índice de contenidos

Contenido

I. Introducción.....	9
II. Estrategia metodológica.....	16
III. Resultados.....	21
IV. Discusión	33
V. Conclusiones	41
VI. Recomendaciones	42
VIII. Anexos.....	51
Anexo 01: Matriz de consistencia	51
Anexo 02: Operacionalizacion de variables	53
Anexo 03: Instrumentos.....	55
Anexo 04: Permiso de autorización	57
Anexo 05: Validacion de instrumentos.....	58
Anexo 06: Constancia de Trabajo de Campo	62
Anexo 07: Evidencias de trabajo de Campo	63
Anexo 08: Trabajo estadístico.....	64
Anexo 09: Evidencias de asesoramiento.....	67

Índice

Índice de tablas

Tabla N° 1	
Frecuencia y porcentaje de la cantidad de participantes asistentes al centro de salud distribuido por sexo femenino y masculino	21
Tabla N° 2	
Frecuencia y porcentaje de la cantidad de participantes asistentes al centro de salud distribuido por grado de instrucción	22
Tabla N° 3	
Calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022	23
Tabla N° 4	
La calidad de los aspectos tangibles durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022	25
Tabla N° 5	
La calidad de la atención intramural durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022	27
Tabla N° 6	
Calidad de las instalaciones durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022	27
Tabla N° 7	
Calidad de los recursos odontológicos durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.....	28
Tabla N° 8	
Calidad de la atención del personal administrativo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022	30
Tabla N° 9	
Calidad de la atención del odontólogo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.....	31
Tabla N° 10	
Contrastación de la hipótesis general	33
Tabla N° 11	
Contrastación de la hipótesis específica 1	34

Tabla N° 12

Contrastación de la hipótesis específica 1 36

Índice de gráficos

Gráfico N° 1

Frecuencia y porcentaje de la cantidad de participantes asistentes al centro de salud distribuido por sexo femenino y masculino 21

Gráfico N° 2

Frecuencia y porcentaje de la cantidad de participantes asistentes al centro de salud distribuido por grado de instrucción 22

Gráfico N° 3

Calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022 23

Gráfico N° 4

La calidad de los aspectos tangibles durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022 25

Gráfico N° 5

La calidad de la atención intramural durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022 26

Gráfico N° 6

Calidad de las instalaciones durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022 27

Gráfico N° 7

Calidad de los recursos odontológicos durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022..... 28

Gráfico N° 8

Calidad de la atención del personal administrativo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022 30

Gráfico N° 9

Calidad de la atención del odontólogo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022..... 32

Resumen

El objetivo general fue: Determinar la calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022. Metodología: No experimental, básica, transversal, descriptivo y de enfoque cuantitativo, como instrumento de recolección de datos se usó una encuesta que fue validada, la cual fue dividida en 2 dimensiones aspectos tangibles y atención intramural, conteniendo 21 preguntas, las cuales se aplicaron a una muestra poblacional de 99 usuarios del centro de salud de los Aquijes, cuyos resultados obtenidos fueron: La calidad de la atención odontológica, según los usuarios, fue una calidad regular en un 61.6%, seguido de una calidad de atención buena en un 31.3%, y un menor porcentaje deficiente en un 7.1%. Los aspectos tangibles, según los usuarios, fue una calidad regular en un 54.5%, seguido de una calidad de atención buena en un 28.3%, y un menor porcentaje deficiente en un 17.2%. La calidad de la atención intramural, según los usuarios, fue una calidad regular en un 57.6%, seguido de una calidad de atención buena en un 35.4%, y un menor porcentaje deficiente en un 7.1%. Conclusiones: La calidad de la atención odontológica, la calidad de las instalaciones, la calidad de los recursos odontológicos y la calidad de la atención del personal administrativo según los usuarios, fue una calidad regular, mientras que la calidad de la atención del odontólogo según los usuarios, fue una calidad buena.

Palabras clave: Atención intramural, aspectos tangibles, atención, calidad.

Abstract.

The general objective of the research was: To determine the quality of dental care during the COVID-19 pandemic, according to the perception of the users of the Aquijes health center, Ica-Peru, 2022. Methodology: Non-experimental, basic, cross-sectional, descriptive and quantitative approach, as a data collection instrument a survey was used that was validated, which was divided into 2 dimensions tangible aspects and intramural care, containing 21 questions, which were applied to a population sample of 99 users of the Aquijes health center, whose results obtained were: The quality of dental care, according to the users, was a regular quality in 61.6%, followed by a good quality of care in 31.3%, and a lower percentage deficient by 7.1%. The tangible aspects, according to the users, was a regular quality at 54.5%, followed by a good quality of care at 28.3%, and a lower poor percentage at 17.2%. The quality of intramural care, according to the users, was a regular quality at 57.6%, followed by a good quality of care at 35.4%, and a lower percentage of poor at 7.1%. Conclusions: The quality of dental care, the quality of the facilities, the quality of dental resources and the quality of the care of the administrative staff according to the users, was a regular quality while the quality of the dentist's care according to users, it was a good quality.

Keywords: Intramural care, tangible aspects, care, quality.

I. Introducción

La problemática en la atención odontológica en los centros de salud, se encuentra relacionados tanto con los aspectos tangibles que son los recursos, ambientes y los equipos, así como con la atención intramural mediante los cuales se busca brindar un servicio de salud que logre cumplir con los parámetros básicos de una atención de calidad, en la que se debe tener en cuenta la precepción del paciente que llega a percibir que ha logrado cumplir con las expectativas de atención básica y de calidad, siendo importante conocer que existen parámetros de atención brindados en el Perú por MINSA y que se deben cumplir en los establecimientos de salud público y privado.

La pandemia del COVID-19, origino que los sistemas de atención cambiaran a nivel mundial, lo que dio inicio a la creación de nuevos protocolos de atención, así como protocolos de bioseguridad, se cambió además el número de atención diarias que se pueden realizar en los consultorios odontológicos de un centro de salud, por lo que las percepciones del servicio de atención han cambiado, es por ello que en el presente estudio se busca conocer dichas percepciones de la calidad en el servicio de atención odontológica ante esta nueva realidad.

Según lo encontrado en diversos estudios existe algún tipo de insatisfacción en la calidad de atención relacionado a diferentes parámetros que son los que se deben de observar para determinar una atención de calidad, así también existen estudios que evidencian niveles de satisfacción en la atención relacionados a los mismos o diferentes parámetros. Por lo que se procede a plantear el problema de investigación: ¿Cómo es la calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022?, indicando a su vez los problemas específicos: Pe1 ¿Cómo es la calidad de los aspectos tangibles durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022? y Pe2. ¿Cómo es la calidad de la atención intramural durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022?

Teniendo como antecedentes nacionales:

Juan Amau et al (2022) Lima. en el que se buscaba identificar el nivel de satisfacción en la atención odontológica que se podía evidenciar entre los pacientes militares al momento de realizar los diferentes programas asistenciales, para este estudio se desarrolló una encuesta a 394 pacientes que eran atendidos en el servicio de odontología

del hospital militar, se aplicó el cuestionario validado por MINSA SERVQUAL, de los que se describe que cada cuestionario conto con 5 dimensiones y conto con 22 items, se destaca del estudio que existió un mayor número de participantes de sexo masculino, los participantes tenían una edad de entre los 18 y mayores a 60 años siendo el grupo mayor el que se encontraba entre los 30-39 años, la gran mayoría indicaron que se presentaban como pacientes continuadores, los servicios de atención más requeridos eran los de cirugía y endodoncia, la mayoría indico que se encontraba satisfecho con la fiabilidad de la atención, encontrándose una población mayoritaria insatisfecho al momento de indicar la calidad de atención basada en los elementos tangibles ¹

Humberto Lengua et al. (2021) Perú, Buscando encontrar la tasa de satisfacción de los pacientes en un Hospital en Perú, se desarrolla el estudio en una muestra poblacional de 150 pacientes que lograron pasar por los criterios de inclusión previamente establecidos, además el encuestador fue una persona que tuvo que pasar por un proceso de capacitación previa para lograr un resultado más exacto y con el menor casos de errores, dentro de los criterios de evaluación era que este debía realizarse dentro de los 15 minutos al momento de aplicar la encuesta, se encontró un mayor porcentaje de encuestados del sexo 2femenino, se informa que la mayoría de participantes solo tenían secundaria completa en un porcentaje del 50% , la mayoría de los encuestados eran del servicio médico un 44% y un 24% del servicio de odontología, en el ítem de fiabilidad se encontró un mayor porcentaje de satisfacción, en cambio indicaron en un porcentaje similar o mayor a los 57% que los ítem seguridad, empatía y aspectos tangibles eran insatisfechos. ²

Como antecedentes internacionales

Patricia Figueroa et al, (2019) México, el estudio estuvo desarrollado en la atención en pacientes con algún tipo de discapacidad, con una muestra poblacional de 38 pacientes que eran atendidos en servicio de odontología, en el cual se evidencio que el sexo femenino represento casi la mitad de varones, se describe que las atenciones más comunes eran las atenciones por casos de caries dental, seguidas por los traumatismos dentó alveolares y las enfermedades periodontales, además las atenciones presentaron un mayor número de insatisfacción por presentar problemas durante la colocación de anestesia en la mayoría de pacientes. ³

Parodi-Lema et al (2022) Chile , en el que se buscó indicar cuales eran las diferentes expectativas y sus percepciones de la atención odontológica en un hospital de Chile, se realizó el estudio que consistió en una encuesta dirigida a 92 personas que asistían all

hospital de Chile, solo se consideró que las personas fueran las que eran atendidas en el servicio dental del hospital, se efectuó la encuesta SERVQUAL adaptada al servicio odontológico de Chile, existió un mayor número de hombres en el presente estudio, se concluyó en el estudio que las mujeres indicaron sentirse menos satisfechas con el servicio de salud odontológico, la edad también estuvo altamente relacionada con la percepción de la calidad de atención ya que a medida que esta iba incrementando también subía los niveles de satisfacción, en los ítems de la calidad de atención basada en la seguridad obtuvo una mejor posición en satisfacción seguida de Empatía, siendo las más bajas la disponibilidad así como el ítem de elementos tangibles. ⁴

Maximiliane et al. (2021) Alemania, en la que se detalla cual es la perspectiva de la atención odontológica durante la COVID-19 efectuada sobre todos los que forman parte de una atención, se efectuó una encuesta dirigida a desarrollar la perspectiva de la atención dirigida a una muestra poblacional que cumpla con todos los criterios de inclusión y tratando de garantizar que no se tome en cuenta aquellos que presenten alguno de los criterios de exclusión, teniendo en cuenta que el estudio fue efectuado en Alemania quien no tomo en cuenta la cancelación de atenciones odontológicas durante la COVID-19, se evidencio que los pacientes indicaron que la calidad de atención no cambio, y tampoco hubieron cambios significativos en los tratamientos, los cirujanos dentistas, así como los asistentes indicaron que la carga laboral fue mayor debido a que se tuvo que cumplir con los protocolos de bioseguridad, los asistentes dentales indicaron que solo se debió realizar atenciones de urgencia por el miedo al contagio. ⁵

Barbosa (2019) Colombia, en esta presente investigación se evidencio la atención odontológica en un paciente con autismo, se desarrolló en un paciente de 19 años y con la autorización expresa por parte de sus padres, ya que no podía dar la autorización personal, el estudio trato de visualizar que para estos casos lo cirujanos dentistas aplican un nuevo protocolo de atención, ya que el consultorio deben estar debidamente ambientado para la protección de los diferentes procedimientos a desarrollar, para poder cumplir con el tratamiento se tuvo que contar con el apoyo de un psicólogo para lograr la tranquilidad del paciente. Por lo que en cada caso nuevo que aparece en la consulta dental se deben asumir protocolos de atención adecuadas.⁶

Ordoñez et al. (2020) Colombia, para esta investigación se tomó en cuenta la atención odontológica dirigida a pacientes oncológicos, para ello se realizó la encuesta de 15 participantes de la institución que de forma anónima y voluntaria desearon participar en el estudio, se encontró que no existe una guía especializada en la atención específica en

pacientes oncológicos por lo que los protocolos de atención son desarrollados por el mismo personal consiente de que el servicio de atención a estos pacientes debe cumplir con pautas específicas de atención. ⁷

Schulz et al. (2021) Alemania, quienes mediante el uso de la encuesta han buscado que se investigue de la perspectiva de atención odontopediátrica durante la pandemia por la COVID-19, se desarrolló la investigación en un total poblacional de 549 tutores de pacientes mediante un cuestionario virtual, de los cuales el porcentaje mayor era de mujeres, indicaron que solo un 22% de las clínicas odontológicas realizaban una atención completa, el 11.8% solo realizaba atenciones de casos específicos de emergencia, durante la segunda ola el 72 % de clínicas reiniciaran labores, los problemas de exodoncias fue una de las visitas odontológicas más comunes, para el gran porcentaje de personas encuestadas encuentran que los profesionales que atienden las clínicas se encuentran capacitados para brindar una atención de calidad. ⁸

Zelocatecatl et al. (2019) México, en la que se buscaba evidenciar las prácticas y actitudes de los pacientes al buscar una atención odontológica, se efectuó un estudio de tipo cualitativo, y se desarrolla mediante la agrupación de personas de edades de 18 a 60 años logrando realizar 7 grupos, los pacientes en mayor porcentaje refieren que solo buscan una atención ante la presencia de dolor y una vez superada dejan de continuar con las atenciones, el caso de gingivitis en el mayor porcentaje de pacientes encuestados no fue de relevancia para la búsqueda de atención, un gran porcentaje incidió que antes de realizar la consulta odontológica había realizado la automedicación, o que algún conocido le habría indicado el uso de remedios caseros, se informó además que no se busca atención odontológica oportuna por falta económica o dejadez, y que refieren que la mayoría de pacientes encuestados indicaron no sentirse satisfechos con la calidad atención odontológica. ⁹

Salgarello et al. (2022) Chile, quienes buscaron evidenciar las diferentes perspectivas de los pacientes de los consultorios odontológicos en relación a la atención durante la COVID-19, se realizó un estudio retrospectivo de otros estudios buscando hallazgos significativos de las perspectivas de la atención en diferentes pacientes, con diversas características sociales, económicas y culturales, se realizó la investigación de 205 estudios que se habrían ejecutado con anterioridad, se evidenció las siguientes semejanzas, la mayor muestra poblacional era de mujeres, las edades eran de 18 a mayores de 60 años, al momento de recibir la atención en un porcentaje similar a 40% de los encuestados en los diferentes estudios evidencian padecer de miedo o ansiedad, un

porcentaje mayor de quienes deseaban tener una atención odontológica eran hombres, un aproximado del 30% de los encuestados presentaron temor por el contagio a pesar de los sistemas de bioseguridad implementados en los centros de salud, un 25% de os encuestados indicaron que solo eran acompañantes y que no asistirían a consulta odontológica hasta que pase la pandemia por completo. ¹⁰

Martínez (2020) Colombia, quien en su estudio decidió investigar la atención odontológica en pacientes adultos mayores durante la COVID-19, se aplicaron los criterios de inclusión para la ejecución de los estudios, los pacientes en un aproximado de 24% indicaron presentar algún tipo de falta de autonomía al presentar problemas cognitivos por lo que debían asistir a la consulta acompañados de alguien, en cuanto a esta población que indico no poseer autonomía el 46% indicó se debía por problemas de deterioro físico, además se encontró que un 5% de estos pacientes con necesidad de apoyo se encontraban solos, finalmente se indicó que la institución no se encontraba apta para desarrollar un atención de calidad en pacientes adultos mayores que deben asegurar el riesgo de atención de una enfermedad cruzada, por lo que la calidad de atención durante el COVID-19 habría disminuido. ¹¹

Sen Madhura et al. (2020) Canadá, un estudio en el que se busca evidenciar la atención odontológica durante la COVID-19, se debe implementar nuevos sistemas atención dirigidas a casos especiales dirigidos a pacientes geriátricos y/o que presente alguna necesidad especial. Se inicia una nueva forma de crear las atenciones de salud de calidad brindando las facilidades para que los pacientes puedan realizar la separación de citas de manera virtual o telefónica, que estas deberían de estar dirigidas según el caso de complejidad y de urgencia, por otro lado se debe realizar una mayor información acerca de la telemedicina que se puede aplicar a algunos casos específicos, entre otros cambios que durante la investigación ha encontrado que se encuentra aún brechas por reducir en la búsqueda de brindar una atención de calidad. ¹²

La justificación de la investigación es de permitir conocer la nueva perspectiva de calidad de atención odontológica en los pacientes, teniendo en cuenta que existe una nueva normalidad en el sistema de salud y que esta se fue implantando durante los años que viene durando la pandemia y según como cambia las circunstancias.

Así también otra justificación es la existencia de diferentes estudios sobre la calidad de atención de salud odontológica han ayudado a mejorar los servicios de la salud, generando cambios en las normas y políticas de salud de los países buscando la calidad

en la atención de los servicios de la salud, así también se busca conocer las nuevas perspectivas por parte de los pacientes para lograr una calidad de atención odontológica adecuada a una pandemia, consiguiendo que se pueda continuar con las atenciones de calidad durante enfermedades que puedan ocasionar futuras pandemias que cambien la realidad en las atenciones.

La presente investigación hace el uso de la revaloración de los estudios previos realizados, solo que esta vez se consideran factores sociales y económicas distintas a otras épocas, además de tener en cuenta la implicación psicológica que trajo consigo la pandemia tanto en los pacientes, como el personal de atención de los centros de salud quienes deben afrontar sus propios miedos y pre juicios que permitan retomar la atención a la salud, sin dejar de lado que se debe cuidar la calidad en la atención brindada.

Objetivo General

Determinar la calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.

Objetivos Específicos

- Determinar la calidad de las instalaciones durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.
- Determinar la calidad de los recursos odontológicos durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.
- Determinar la calidad de la atención del personal administrativo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.
- Determinar la calidad de la atención del odontólogo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.

Realizando un trabajo de investigación que cumple con la esquematización requerida y la cual se procede a detallar: Capítulo I donde se procede a justificar la investigación así como el planteamiento del problema de investigación, dando a conocer a demás los trabajos de investigación previos que permiten justificar la investigación, permitiendo todo lo anterior el planteamiento de objetivos tanto general como específicos.

Capítulo II en el presente capítulo se procede a detallar la estrategia metodológica usada en la investigación, detallando tanto la población, así como la muestra poblacional usada en la investigación, detallando además del tipo de investigación, y la especificación de los instrumentos y los procedimientos usados.

Capítulo III en el que se detalla los resultados obtenidos usando el programa SPSS versión 21, en este capítulo se procede a realizar tanto la fiabilidad de los instrumentos aplicados, así como brindar información requerida en los objetivos de investigación, dando respuesta a los problemas de investigación planteados, y la contrastación de hipótesis.

Capítulo IV capítulo en el que se realiza la contratación de antecedentes tanto nacionales e internacionales logrando buscar la similitud o diferencias encontradas en los estudios y que permitan evidenciar si existen datos importantes que aporten al conocimiento sobre la calidad de atención odontológica.

Capítulo V que hace referencia a las conclusiones las cuales se logran evidenciar una vez realizados los resultados de la investigación

Capítulo VI que trata sobre las recomendaciones que se pueden hacer sobre el trabajo de investigación realizado y deberán relacionarse con el capítulo v.

Capítulo VII que en la presente investigación se basa en antecedentes tanto nacionales como internacionales sobre todo se encuentra basada en revistas científicas, la bibliografía será usando el estilo APA.

Capítulo VIII en el que se procede a colocar los anexos necesarios que permitan evidenciar el trabajo realizado en la investigación.

II. Estrategia metodológica

Tipo de investigación

Según la manipulación de la variable

No experimental: Porque solo se hizo una investigación en la que no se busca originar nuevas situaciones en la realidad que se investiga, y tampoco existirá manipulación alguna de las variables por parte del investigador. ^{19,35}

Según el propósito

Básica: La investigación realizada busca el desarrollo de nuevos conocimientos, usando el principio básico de la curiosidad por la investigación. ^{19,35}

Según el tiempo de estudio

Transversal: Se desarrollo un estudio que se encuentra analizando un hecho sucedido en un determinado tiempo. ^{19,35}

Según los resultados

Descriptivo: Porque se busca la recolección de información mediante datos estadísticos de las características que influyen en las percepciones de la calidad de la atención en un grupo poblacional que comparte relaciones socio-culturales. ^{19,35}

Nivel o enfoque de investigación

Se realiza una investigación de enfoque cuantitativo por cuanto la investigación está basada en la recolección de datos que serán calificados de manera numérica y que después podrá apoyar en la aceptación o negación de una hipótesis, además esta trata de que los resultados hallados puedan ser aplicados a poblaciones de mayor número de individuos. ^{19,35}

Técnicas, instrumentos y materiales de investigación

Descripción de la técnica

Se aplico una encuesta basada en número específico de preguntas que buscan lograr adquirir la información necesaria por parte de los usuarios que asisten al centro de salud

de los Aquijes acerca de la calidad de atención, dicho cuestionario abarcará las 2 variables que se usa en la investigación, además también se desarrollará una hoja en la que se indica el consentimiento informado de la participación de los pacientes que asisten a dicho establecimiento de salud. .^{19,35}

Modelo de instrumento

el modelo se encuentra en el punto de anexos.

Instrumentos Mecánicos

Se hizo uso de una computadora

Materiales

Diversos materiales de escritorio

Campo de verificación

Distrito de Ica.

Ámbito de aplicación Específico:

La presente investigación se desarrolla entre los usuarios que asisten al servicio de odontología en el centro de salud de los Aquijes de la región de Ica.

Ubicación temporal

La investigación será efectuada en el año 2022.

Unidades de estudio

Unidades de análisis

Pacientes asistentes al servicio de odontología del centro de salud de los Aquijes.

Población y muestra

Población

Criterios de inclusión

- Todo paciente que sea mayor de edad que asista a la consulta odontológica.

- Ambos sexos.
- Pacientes que son de los Aquijes.

Criterios de exclusión

- Todo paciente que sea menor de edad que asista a la consulta odontológica.
- Pacientes que asistan a otro servicio distinto al de odontología.
- Pacientes que son de otros distritos.

2.4.4.2. Muestra

Método aplicado:
$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Datos:

- Total de la población (N) = 140
- Precisión (d) = 0,05
- Nivel de confianza o seguridad (1- α) = 95%
- Proporción (p) = 0,32
- Nivel confianza prefijado (Z) = 1,96

Reemplazar datos:

$$n = \frac{140 \cdot 1,96^2 \cdot 0,32 \cdot 0,68}{0,05^2 \cdot (140-1) + 1,96^2 \cdot 0,32 \cdot 0,68}$$

N= 98.8909

- **Población formalizada**

POBLACIÓN 140

MUESTRA 99

Estrategia para manejar los resultados

Tipo de procesamiento

El procesamiento de los resultados se dará mediante el uso continuo de Microsoft Excel, incluyendo el uso del programa SPSS vs.26, con los cuales se buscó la recolección de datos y posterior realización de los cuadros estadísticos que permitirá continuar con la investigación.

Objetivos

Objetivo General

Determinar la calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.

Objetivos Específicos

- Determinar la calidad de las instalaciones durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.
- Determinar la calidad de los recursos odontológicos durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.
- Determinar la calidad de la atención del personal administrativo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.
- Determinar la calidad de la atención del odontólogo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.

Hipótesis y variables de la investigación

Hipótesis alterna (H1)

Si existe un nivel altamente significativo de la calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.

Hipótesis nula (H0)

No existe un nivel altamente significativo de la calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.

Variable independiente

La variable independiente es la percepción de los pacientes en la calidad de la atención odontológica.

Variable dependiente

La variable dependiente es la calidad de atención odontológica.

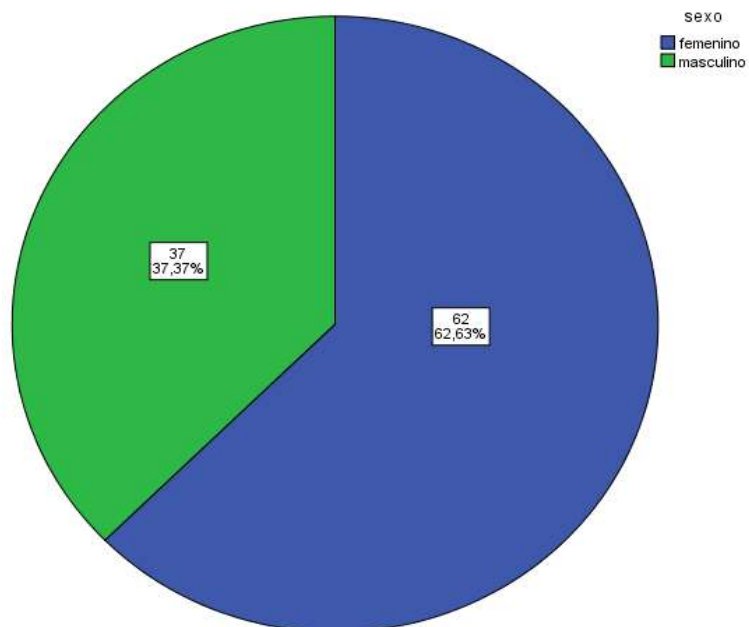
III. Resultados.

Tabla N° 01. Frecuencia y porcentaje de la cantidad de participantes asistentes al centro de salud distribuido por sexo femenino y masculino

		SEXO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	femenino	62	62,6	62,6	62,6
	masculino	37	37,4	37,4	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia.(Frecuencia y porcentaje de la cantidad de participantes asistentes al centro de salud distribuido por sexo femenino y masculino)

Gráfico N° 01. Frecuencia y porcentaje de la cantidad de participantes asistentes al centro de salud distribuido por sexo femenino y masculino



Fuente: Elaboracion propia.(Frecuencia y porcentaje de la cantidad de participantes asistentes al centro de salud distribuido por sexo femenino y masculino)

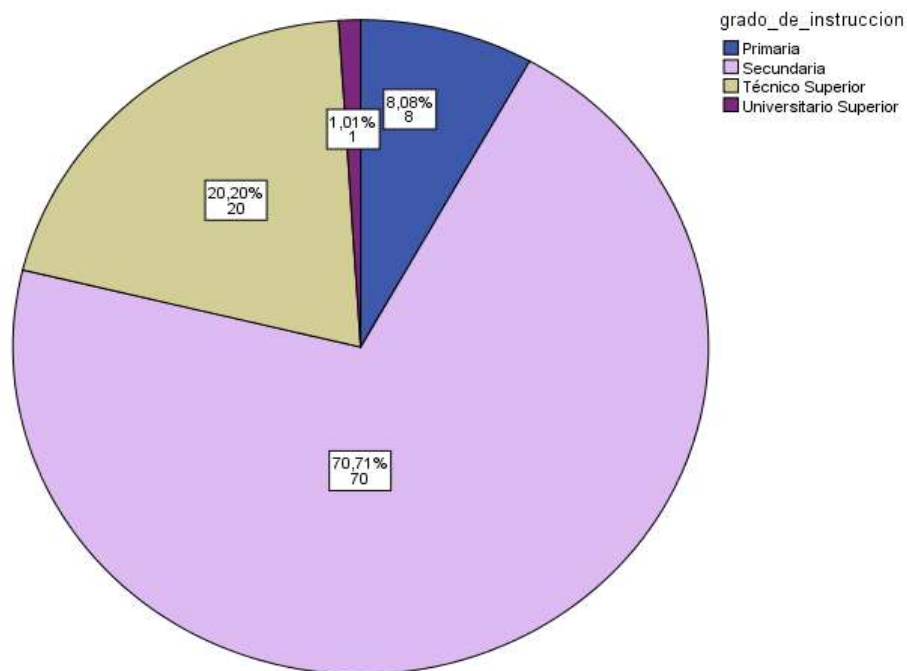
Según los resultados obtenidos de la frecuencia y porcentaje de la cantidad de participantes asistentes al centro de salud distribuido por sexo femenino y masculino, se determina que existió un mayor número de mujeres en un 62.2% siendo 62 mujeres del total y varones representaron un 37.4% con un numero de 37 del total.

Tabla N° 02. Frecuencia y porcentaje de la cantidad de participantes asistentes al centro de salud distribuido por grado de instrucción

		grado_de_instruccion			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Primaria	8	8,1	8,1	8,1
	Secundaria	70	70,7	70,7	78,8
	Técnico Superior	20	20,2	20,2	99,0
	Universitario Superior	1	1,0	1,0	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia.(Frecuencia y porcentaje de la cantidad de participantes asistentes al centro de salud distribuido por grado de instrucción)

Grafico N° 02. Frecuencia y porcentaje de la cantidad de participantes asistentes al centro de salud distribuido por grado de instrucción



Fuente: Elaboración propia. (Frecuencia y porcentaje de la cantidad de participantes asistentes al centro de salud distribuido por grado de instrucción)

Según los resultados de la frecuencia y porcentaje de la cantidad de participantes asistentes al centro de salud distribuido por grado de instrucción, se determinó que de los participantes manifestaron tener secundaria en un 70.7% seguido de Técnico superior en un 20.2%, representando un menor porcentaje los que solo tenían primaria en un 8.1% y ser universitario en un 1%.

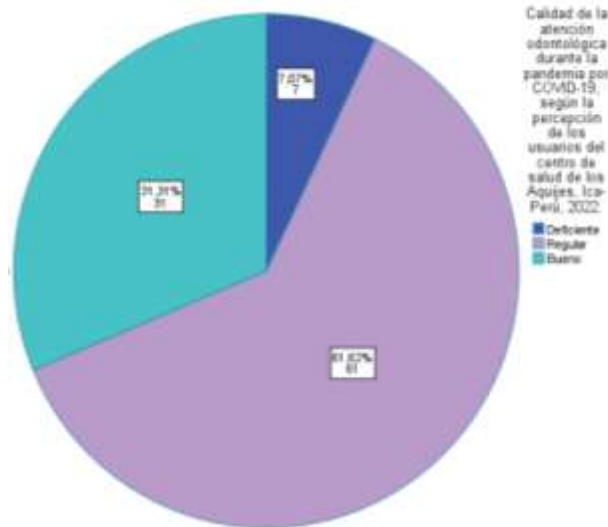
Tabla N° 03. Calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.

Calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Deficiente	7	7,1	7,1	7,1
Regular	61	61,6	61,6	68,7
Bueno	31	31,3	31,3	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. (Calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022)

Grafico N° 03. Calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.



Fuente: Elaboración propia. (Calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022)

Los resultados sobre la calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022, se determinó una percepción de la calidad regular en un 61.6%, seguido de una calidad de atención buena en un 31.3%, y un menor porcentaje deficiente en un 7.1%.

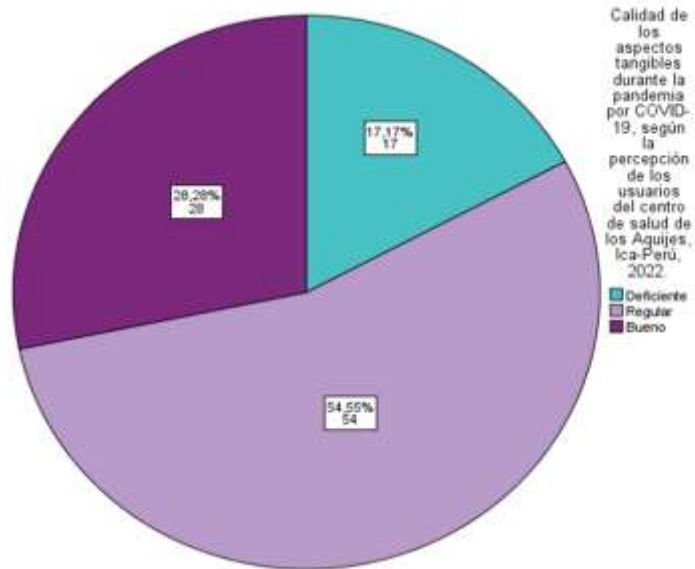
Tabla N° 04. La calidad de los aspectos tangibles durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.

Calidad de los aspectos tangibles durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Deficiente	17	17,2	17,2	17,2
Regular	54	54,5	54,5	71,7
Buena	28	28,3	28,3	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. (La calidad de los aspectos tangibles durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022)

Grafico N° 04 La calidad de los aspectos tangibles durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.



Fuente: Elaboración propia. (La calidad de los aspectos tangibles durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022)

Los resultados sobre los aspectos tangibles durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022, se determinó una percepción de la calidad regular en un 54.5%, seguido de una calidad de atención buena en un 28.3%, y un menor porcentaje deficiente en un 17.2%.

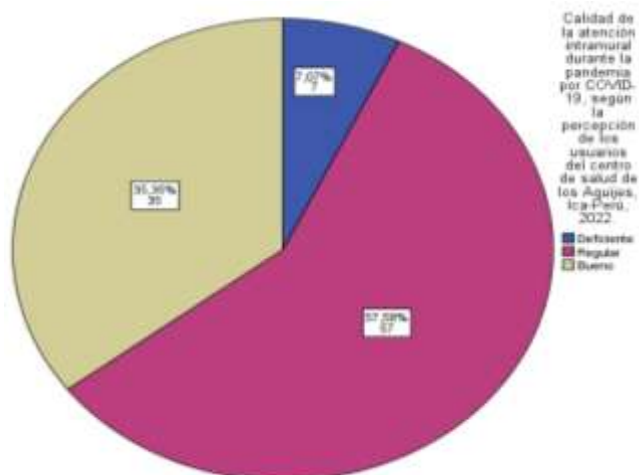
Tabla N° 05. La calidad de la atención intramural durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.

Calidad de la atención intramural durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Deficiente	7	7,1	7,1	7,1
Regular	57	57,6	57,6	64,6
Bueno	35	35,4	35,4	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. (La calidad de la atención intramural durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022)

Grafico N° 05. La calidad de la atención intramural durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.



Fuente: Elaboración propia. (La calidad de la atención intramural durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022)

Los resultados sobre la calidad de la atención intramural durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022, se determinó una percepción de la calidad regular en un 57.6%, seguido de una calidad de atención buena en un 35.4%, y un menor porcentaje deficiente en un 7.1%.

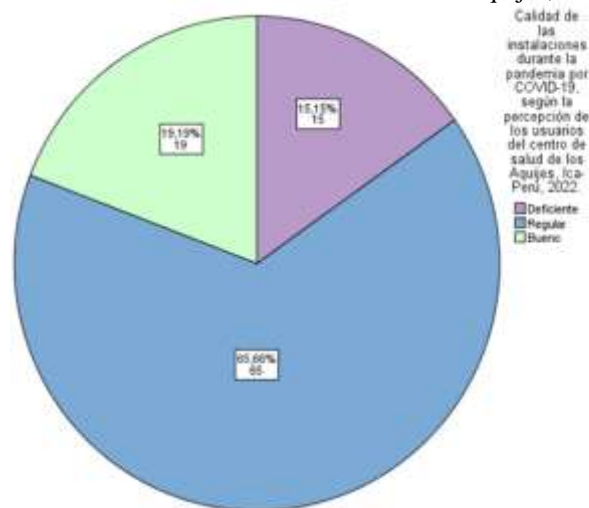
Tabla N° 06. Calidad de las instalaciones durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.

Calidad de las instalaciones durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Deficiente	15	15,2	15,2	15,2
Regular	65	65,7	65,7	80,8
Bueno	19	19,2	19,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. (Calidad de las instalaciones durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022)

Grafico N° 06. Calidad de las instalaciones durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.



Fuente: Elaboración propia. (Calidad de las instalaciones durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022)

Los resultados sobre la calidad de las instalaciones durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022. se determinó una percepción de la calidad regular en un 65.7%, seguido de una percepción de calidad buena en un 19.2%, y en un menor porcentaje una calidad deficiente en un 15.2%.

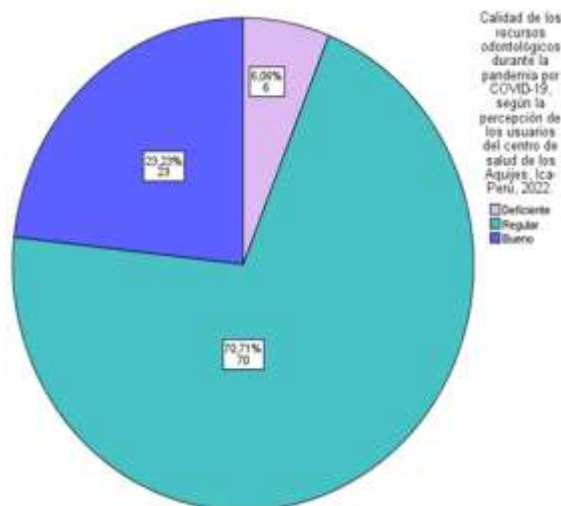
Tabla N° 07. Calidad de los recursos odontológicos durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.

Calidad de los recursos odontológicos durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Deficiente	6	6,1	6,1	6,1
Regular	70	70,7	70,7	76,8
Bueno	23	23,2	23,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. (Calidad de los recursos odontológicos durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022)

Grafico N° 07. Calidad de los recursos odontológicos durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.



Fuente: Elaboración propia. (Calidad de los recursos odontológicos durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022)

Los resultados sobre la calidad de los recursos odontológicos durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022. se determinó una percepción de la calidad regular en un 70.7%, seguido de una percepción de calidad buena en un 23.2%, y en un menor porcentaje una calidad deficiente en un 6.1%.

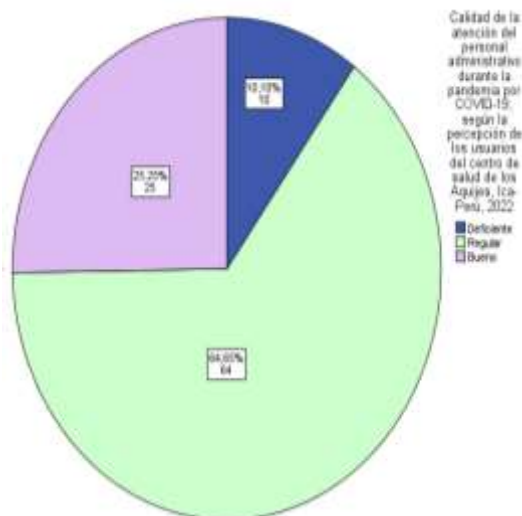
Tabla N° 08. Calidad de la atención del personal administrativo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.

Calidad de la atención del personal administrativo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Deficiente	10	10,1	10,1	10,1
Regular	64	64,6	64,6	74,7
Bueno	25	25,3	25,3	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. (Calidad de la atención del personal administrativo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú)

Grafico N° 08. Calidad de la atención del personal administrativo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.



Fuente: Elaboración propia. (Calidad de la atención del personal administrativo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú)

Los resultados sobre la calidad de la atención del personal administrativo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022. se determinó una percepción de la calidad regular en un 64.6%, seguido de una percepción de calidad buena en un 25.3%, y en un menor porcentaje una calidad deficiente en un 10.1%.

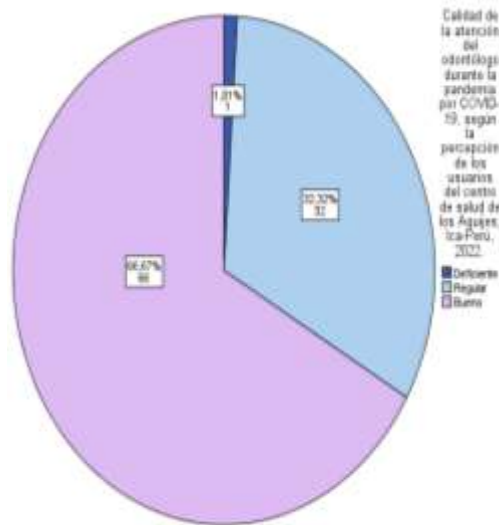
Tabla N° 09. Calidad de la atención del odontólogo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.

Calidad de la atención del odontólogo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	32	32,3	32,3	33,3
	Bueno	66	66,7	66,7	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. (Calidad de la atención del odontólogo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022)

Grafico N° 09. Calidad de la atención del odontólogo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.



Fuente: Elaboración propia. (Calidad de la atención del odontólogo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022)

Los resultados sobre la calidad de la atención del odontólogo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022. se determinó una percepción de la calidad buena en un 66.7%, seguido de una percepción de calidad regular en un 32.3%, y en un menor porcentaje una calidad deficiente en un 1%.

Tabla N° 10. Contrastación de la hipótesis general

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Calidad de la atención del odontólogo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022. * Calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.	99	100,0%	0	,0%	99	100,0%

Tabla de contingencia Calidad de la atención del odontólogo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022. * Calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.

Recuento

		Calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Calidad de la atención del odontólogo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.	Deficiente	1	0	0	1
	Regular	6	26	0	32
	Bueno	0	35	31	66
Total		7	61	31	99

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	41,961 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	46,019	4	,000
Asociación lineal por lineal	33,029	1	,000
N de casos válidos	99		

a. 5 casillas (55.6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .07.

Fuente: Elaboración propia. (Contrastación de la hipótesis alterna)

En esta tabla se muestran los resultados de la prueba de chi-cuadrado, dado que $p = ,000 < \alpha = ,00$, mediante la cual se acepta la hipótesis, en consecuencia, se puede decir que existe la calidad de la atención odontológica en general, es el recurso más significativo en la percepción de los usuarios de la calidad de la atención odontológica durante la COVID-19 en el centro de salud de los Aquijes, Ica-2022.

IV. Discusión

De acuerdo a los resultados, y analizando el objetivo general según los resultados sobre la calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022, se determinó una percepción de la calidad regular en un 61.6%, seguido de una calidad de atención buena en un 31.3%, y un menor porcentaje deficiente en un 7.1%, datos que pueden ser comparados con el estudio efectuado por Amau Chiroque et al (2021)⁵, estudio en el que se encontró que la población encuestada del hospital militar de Lima manifiesta estar satisfecha con la calidad de la atención odontológica en general en un 82,49% y se encuentra insatisfecha en un menor porcentaje del 17,51%. Además, se puede realizar la comparación con el estudio efectuado por Lengua Garcia et al (2019)²¹, estudio en el que se encontró que la población encuestada en establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo que brindan atención intramural en Lima en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia según categoría manifiesta estar satisfecha con la atención odontológica en un 65.5% y se encuentra insatisfecha en un menor porcentaje del 34.5%. Por último, se puede realizar la comparación con el estudio efectuado por Parodi-Lema et al (2019)²⁴, un estudio que fue realizado en Chile en los usuarios de la atención odontológico de Violeta Parra de Chillán, según las expectativas y las percepciones de la calidad de la atención, encontrando que las expectativas de la atención odontológica fueron altas, pero la percepción de la atención odontológica fue baja, no logrando cumplir las expectativas.

Según los resultados, y analizando el objetivo específico 1, según los resultados sobre la calidad de las instalaciones durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022. se determinó una percepción de la calidad regular en un 65.7%, seguido de una percepción de calidad buena en un 19.2%, y en un menor porcentaje una calidad deficiente en un 15.2 %, datos que pueden ser comparados con el estudio efectuado por Amau Chiroque et al (2021)⁵, estudio en el que se encontró que la población encuestada del hospital militar de Lima manifiesta estar satisfecha con la calidad de las instalaciones en un 79.44% y se encuentra insatisfecha en un menor porcentaje del 20.56%. Además, se puede realizar la comparación con el estudio efectuado por Lengua Garcia et al (2019)²¹, estudio en el que se encontró que la población encuestada

en establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo que brindan atención intramural en Lima en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia según categoría manifiesta estar insatisfecha con la calidad de las instalaciones en un 57% y se encuentra satisfecha en un menor porcentaje del 43%. Incluido la comparación con un estudio internacional, efectuado por Parodi-Lema et al (2019)²⁴, un estudio que fue realizado en Chile en los usuarios de la atención odontológico de Violeta Parra de Chillán, según las expectativas y las percepciones de la calidad de la atención odontológica, encontrando que las expectativas de la atención intramural fueron altas, pero la percepción de la atención intramural fue baja, no logrando cumplir las expectativas.

Teniendo en cuenta los resultados, y analizando el objetivo específico 2, según los resultados sobre la calidad de los recursos odontológicos durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022. se determinó una percepción de la calidad regular en un 70.7%, seguido de una percepción de calidad buena en un 23.2%, y en un menor porcentaje una calidad deficiente en un 6.1%, datos que pueden ser comparados con el estudio efectuado por Amau Chiroque et al (2021)⁵, estudio en el que se encontró que la población encuestada del hospital militar de Lima manifiesta estar insatisfecha con la calidad de los recursos odontológicos en un 61.93% y se encuentra satisfecha en un menor porcentaje del 38.07%. Además, se puede realizar la comparación con el estudio efectuado por Lengua Garcia et al (2019)²¹, estudio en el que se encontró que la población encuestada en establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo que brindan atención intramural en Lima en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia según categoría manifiesta estar satisfecha con la calidad de los recursos odontológicos en un 57% y se encuentra insatisfecha en un menor porcentaje del 43%. Se puede considerar dentro de las discusiones el estudio efectuado por Parodi-Lema et al (2019)²⁴, un estudio que fue realizado en Chile en los usuarios de la atención odontológico de Violeta Parra de Chillán, según las expectativas y las percepciones de la calidad de la atención odontológica, encontrando que las expectativas de los recursos odontológicos fueron altas, pero la percepción de los recursos odontológicos fue baja, no logrando cumplir las expectativas.

De acuerdo a los resultados, y analizando el objetivo específico 3, según los resultados sobre la calidad de la atención del personal administrativo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022. se

determinó una percepción de la calidad regular en un 64.6%, seguido de una percepción de calidad buena en un 25.3%, y en un menor porcentaje una calidad deficiente en un 10.1%, datos que pueden ser comparados con el estudio efectuado por Amau Chiroque et al (2021)⁵, estudio en el que se encontró que la población encuestada del hospital militar de Lima manifiesta estar satisfecha con la calidad de la atención del personal administrativo en un 59.64% y se encuentra satisfecha en un menor porcentaje del 40.36%. Además, se puede realizar la comparación con el estudio efectuado por Lengua Garcia et al (2019)²¹, estudio en el que se encontró que la población encuestada en establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo que brindan atención intramural en Lima en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia según categoría manifiesta estar satisfecha con la calidad de la atención del personal administrativo en un 69% y se encuentra insatisfecha en un menor porcentaje del 31%. Teniendo en cuenta un estudio internacional efectuado por Parodi-Lema et al (2019)²⁴, un estudio que fue realizado en Chile en los usuarios de la atención odontológico de Violeta Parra de Chillán, según las expectativas y las percepciones de la calidad de la atención del personal administrativo, encontrando que las expectativas de la atención del personal administrativo fueron altas, pero la percepción de la atención que se encontró fue baja, no logrando cumplir las expectativas.

Quinto, de acuerdo a los resultados, y analizando el objetivo específico 4, según los resultados sobre la calidad de la atención del odontólogo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022. se determinó una percepción de la calidad buena en un 66.7%, seguido de una percepción de calidad regular en un 32.3%, y en un menor porcentaje una calidad deficiente en un 1%, datos que pueden ser comparados con el estudio efectuado por Amau Chiroque et al (2021)⁵, estudio en el que se encontró que la población encuestada del hospital militar de Lima manifiesta estar satisfecha con la calidad de la atención del odontólogo en un 84.01% y se encuentra insatisfecha en un menor porcentaje del 15.99%. Además, se puede realizar la comparación con el estudio efectuado por Lengua Garcia et al (2019)²¹, estudio en el que se encontró que la población encuestada en establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo que brindan atención intramural en Lima en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia según categoría manifiesta estar insatisfecha con la calidad de la atención del odontólogo en un 60% y se encuentra satisfecha en un menor porcentaje del 40%. Se tomará en cuenta para realizar las discusiones el estudio efectuado por Parodi-Lema et al (2019)²⁴, un estudio que fue realizado en Chile en los usuarios de la atención odontológico de Violeta Parra de Chillán, según las expectativas y las percepciones de la calidad de la atención del

odontólogo, encontrando que las expectativas de la atención del odontólogo fueron altas, pero la percepción de la atención que se encontró fue baja, no logrando cumplir las expectativas.

Calidad de Atención

Es definida como el conjunto de las diversas acciones que realizan los diferentes establecimientos, en coordinación con todos los servicios de atención para brindar seguridad durante las atenciones que recibe el paciente, la eficacia y eficiencia del personal que debe garantizar la satisfacción de los usuarios del establecimiento.¹

Son los diversos esfuerzos que se realizan por tratar de cumplir con las expectativas de atención que tienen los diferentes usuarios habilitando y mejorando constantemente no solo el servicio personal de los establecimientos, si no que buscando mejorar los equipos médicos, así como la mejora de los ambientes en los que se a la atención.⁵

Se brinda una calidad de atención cuando se toma en cuenta las diferentes incapacidades físicas para poder acceder a los servicios de salud, es decir se debe considerar tener puntos de acceso facilitadores para aquellas personas que pueden estar limitados al movimiento, además existen otros casos específicos que deben considerar durante el mejoramiento de ambientes para mejorar la calidad de atención de toda la población.⁷

Estándares de Calidad Atención Intramuros

Respeto a los usuarios

Es un deber de todo el personal de salud, personal administrativo, tener que aceptar y respetar los derechos individuales de todos los pacientes que asisten a los centros de salud tanto públicos como privados, además se deberá tener consideración por la cultura, costumbres de la población, respetando su identidad religiosa, política y de género.⁷

Información completa

Los pacientes deben de estar conformes con la información brindada por el personal que permita la resolución y absolución de todas las dudas que esté pueda presentar durante la atención en el centro de salud, así el cirujano dentista antes de desarrollar sus actividades debe de brindar toda la información que requiera el paciente, sobre los procedimientos a

desarrollar para conseguir el diagnóstico del malestar que presenta, además de informar de las alternativas de tratamiento que el paciente pueda tener.²¹

Eficacia

Son todas las acciones que se realizan en los establecimientos para cumplir con todos los procedimientos que se han programado, estos deben ser establecidos previamente por diversas normas, y finalmente permiten conseguir las metas que toda institución debe tener. El centro de salud debe garantizar que en los diferentes servicios de salud se están cumpliendo con la debida aplicación de normas, para ello se debe haber emitido manuales y protocolos, que deben ser actualizados y de conocimiento general de todo el personal que presta los servicios de atención, esto permitirá que la administración pueda realizar actividades de evaluación y supervisión de los servicios de atención.²¹

Eficiencia

Es el uso adecuado de los materiales e insumos, así como de los recursos económicos para realizar las actividades en los diferentes servicios de atención, en los establecimientos de salud. Es así que el cirujano dentista administra de manera racional todos los recursos brindados por el establecimiento logrando realizar en las diferentes actividades prestacionales de salud en un mayor número de pacientes que asisten a la consulta odontológica.²¹

Continuidad

La prestación de la atención en el servicio de la salud no debe ser interrumpida por ningún caso, es decir se debe realizar una inspección adecuada de los recursos, para que al momento de iniciar algún tratamiento en los diferentes servicios de atención estos puedan realizar todas las actividades prestacionales ofrecidas hasta lograr brindar la solución al problema de salud que padece el paciente.²¹

Oportunidad

Que el centro de salud logre garantizar que el servicio de salud esté disponible en el momento requerido por los diferentes pacientes que asisten a se les solucione algún problema que presenten. Esto también se consigue mediante el trabajo coordinado y articulado de los diferentes centros de salud quienes pueden realizar la referencia de pacientes de un centro de

salud a otro de mayor complejidad, garantizando se brinde la atención requerida por los usuarios.²¹

Integralidad

Es el conjunto de todos los estándares de calidad en atención, es decir es la sumatorias de las actividades que se realizan para garantizar que la atención de salud sea eficaz y eficiente, además de oportuna, para ello se realizan actividades que permitan garantizar un diagnóstico temprano mediante la promoción y prevención de las enfermedades, así también se hace referencia a que se debe realizar la recuperación o rehabilitación temprana de las enfermedades brindando los tratamientos de manera oportuna.²¹

Privacidad

Es un derecho que presentan todos los individuos al momento de buscar la prestación de servicio de salud en cualquier establecimiento, para ello los centros de salud deben garantizar que sus instalaciones garantizan que se está brindando una atención en la que solo el personal necesario se encuentra presente durante la prestación del servicio, además que se debe de garantizar que existe la certeza de que en todo momento se conservara la confidencialidad de las historias clínicas y la información médica que se ha entregado al personal de salud.²¹

Accesibilidad

Sera determinado por las diferentes políticas de salud que, mediante proyectos y normas, garantizan que toda la población tenga acceso a los servicios de salud. Se debe considerar que es importante tener en cuenta que la accesibilidad es parte de la atención universal de la salud a toda la población, con especial enfoque en que se garantice la gratuidad de la salud en población vulnerable o de escasos recursos económicos, para ello el estado realiza programas de cobertura de salud que permiten el acceso al servicio de salud de toda la población.²¹

Satisfacción del Usuario

Es la percepción por parte de los pacientes de que ha logrado satisfacer sus necesidades de atención, para conseguir esto se debe tener en cuenta que existe una necesidad de atención por parte de los pacientes y que estos esperan que el centro de salud cumpla con sus expectativas durante la atención.²¹

Estándares de Calidad Aspectos Tangibles

Instalaciones

Las instalaciones de los centros de salud deben ser espacios seguros para que los pacientes sientan tranquilidad al momento de estar siendo atendidos o durante la espera, además se menciona que las instalaciones deben ser desinfectadas de manera que se evite el contagio de enfermedades intrahospitalarias, dentro de las instalaciones se debe tener en cuenta la comodidad de los pacientes que esperan su turno para ser atendidos, así también se menciona que se debe tener ambientes cómodos para brindar la atención de los usuarios y que estos deben cumplir con los requisitos básicos de bioseguridad.²²

Equipos y Materiales

Los equipos que todo centro de salud debe tener para brindar las atenciones de salud requeridas por los pacientes de estar en buenas condiciones, para ellos los centros de salud deben realizar actividades que garanticen el correcto funcionamiento de los equipos médicos, además de realizar los mantenimientos oportunos de los mismos, los materiales deben ser requeridos oportunamente por el personal de salud de los diferentes establecimientos para garantizar que existen los recursos necesarios para la prestación del servicio.²⁴

Calidad de la atención pre-pandemia COVID-19

La prestación de la atención en la salud oral se basaba en la búsqueda de garantizar la accesibilidad al servicio. Reconocer la importancia de que exista una salud oral adecuada lo que a su vez aportaba en la calidad de vida de las personas. Garantizar que se tenga como primera línea de atención, la prestación del servicio odontológico preventivo promocional y que este se exista una atención multidisciplinaria.³³

La situación de las prestaciones en las atenciones odontológicas de la salud atravesaba por diversos problemas relacionados a los problemas relacionados con formas y temas administrativos que pueden generar se haga más difícil el acceso a los servicios de salud. Es también conocido que existe personal profesional que presentan un pobre enfoque de inclusión social al momento de brindar las atenciones de salud. A esto se agrega que existen aún muchas barreras que impiden que muchos pacientes puedan acceder a los servicios de salud odontológico especializado.³¹

La falta de insumos y recursos médicos ha hecho que el servicio de salud odontológica sea cada vez más deficiente, es por ello que estas barreras han hecho que aumenten las brechas en la calidad de la atención odontológica en diversos centros de salud, por lo que al no encontrar el servicio de salud prestacional requerido la atención deja de ser de calidad, al brindar solo los servicios básicos o que el paciente no requiere de manera oportuna.³²

V. Conclusiones

- La calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022, se determinó que presento una percepción de la calidad regular.
- La calidad de las instalaciones durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022. se determinó que presento una percepción de la calidad regular.
- la calidad de los recursos odontológicos durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022. se determinó que presento una percepción de la calidad regular.
- La calidad de la atención del personal administrativo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022. se determinó que presento una percepción de la calidad regular.
- La calidad de la atención del odontólogo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022. se determinó que presento una percepción de la calidad buena.

VI. Recomendaciones

- Realizar reuniones con el personal para poder evaluar las principales deficiencias que existen en la atención odontológica tanto en la atención intramural, como en los aspectos tangibles y aplicar estrategias para mejorar el servicio general de odontología y del centro de salud.
- Realizar proyectos de mejoras de las instalaciones odontológicas que pueden ser presentadas ante la DIRESA, para permitir que las instalaciones cumplan con las expectativas de los usuarios del centro de salud y sean consideradas instalaciones de calidad.
- Se debe realizar coordinaciones con la red de Salud de Ica, para que se pueda poner en manifiesto los problemas existentes en los equipos y la carencia de materiales para que se pueda usar de manera más idónea el presupuesto anual.
- Realizar reuniones con el personal administrativo y realizar talleres de reforzamiento de la calidad de atención, pudiendo usar las guías de calidad de atención emitidas por el MINSA, posterior a cada reunión se puede realizar un libro de actas y compromisos para mejorar la atención en esta área.
- Se debe mantener siempre una capacitación constante con los odontólogos, así como la entrega de incentivos para los que cumplan con las guías de calidad en la atención, para continuar con una calidad de atención buena y que esta pueda ir mejorando y así lograr cumplir con los estándares de calidad idóneos.

VII. Referencias Bibliográficas

1. Amau Chiroque J , Leon Manco R , Ticona Zela R , Es Chiroque L. Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. Revista Cubana de Medicina Militar. [Online].; 2022[citado 26 de septiembre de 2022];51(1)405-421. Available from:
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=155947086&lang=es&site=eds-live>.
2. Ministerio de salud del peru (MINSA). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2019/MINSA. Gob-pe. Lima. [Online].; 2019[citado 25 de septiembre de 2022]. Available from:
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
3. Figueroa Fernandez Np , Maikel Hr , Dominguez Sanchez Anita , Zorrilla Martinez li , Vo Yanet Yadira , Federico RL. Atención odontológica a pacientes con discapacidad mental y psicomotriz en la Facultad de Odontología de Mexicali. Universitas Odontologica. [Online].; 2019[citado 25 de septiembre 2022] 38(81).
4. Parodi Lema D , Karoll Or , Moreno F. Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile. Revista Medica de Risaralda. [Online].; 2018[citado 26 de septiembre de 2022]24(2):115-118. Available from:
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=133593249&lang=es&site=eds-live>.
5. Maximiliane As , Scmidt A , Wostmann B , May A , Hanns-Peter Howaldt , Albert D , et al. Perspectives from Dentists, Dental Assistants, Students, and Patients on Dental Care Adapted to the COVID-19 Pandemic: A Cross-Sectional Survey. International Journal of Environmental Research and Public Health. [Online].; 2021[citado 25 de septiembre de 2022];18(08);394.. Available from: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/perspectives-dentists-dental-assistants-students/docview/2566044453/se-2>.

6. Barbosa Orjuelo RA. Atención odontológica de un paciente con autismo (tea), bajo el modelo psicoeducativo Descripción de un caso. Univ Odontol. [Online].; 2019[citado 25 de septiembre de 2022];38(81). Available from: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.uo38-81.aopa>.
7. Ordoñez D , Karoll Or , Moreno F. Atención odontológica de pacientes oncológicos desde la perspectiva de actores institucionales en Cali, Colombia, 2019. Acta Odontológica Colombiana. [Online].; 2020[citado 25 de septiembre de 2022];10(1):71-83.
8. Schulz-Wedner N , Maximiliane As , Kraner N , Boulchobza S , Becker K. Impact and Perspectives of Pediatric Dental Care during the COVID-19 Pandemic Regarding Unvaccinated Children: A Cross-Sectional Survey. International Journal of Environmental Research and Public Health. [Online].; 2021[citado 25 de septiembre de 2022];18(22):12117. Available from: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/impact-perspectives-pediatric-dental-care-during/docview/2602076786/se-2>.
9. Zelocauteatl Aguilar A , Avila Rosas H , Caballero Peña IN. Actitudes y prácticas ante la búsqueda de atención odontológica en personas de la ciudad de México. Univ Odontol. [Online].; 2019[citado el 25 de septiembre de 2022];38(80). Available from: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.uo38-80.apba>.
- 10 Salgarello S , Audino E , Bertolotti P , Salvador P , Garo MI. Dental Patients' Perspective on . COVID-19: A Systematic Review. Encyclopedia. [Online].; 2022[citado 25 de septiembre de 2022];2(1):365.. Available from: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/dental-patients-perspective-on-covid-19/docview/2655566670/se->.
- 11 Marin Zulaga DJ. Atención del adulto mayor en el contexto del COVID–19. Árbol de decisiones. . Acta Odontológica Colombiana. [Online].; 2020[citado 25 de septiembre de 2022]10(2):9-12. Available from: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/atención-del-adulto-mayor-en-el-contexto-covid-19/docview/2586623343/se-2>.

- 12 Sen M , D Souza , Shama S , Shenoy R.. Adapting new strategies in dental care to help geriatric . and special needs patients during COVID-19 pandemic. Quality in Ageing and Older Adults. [Online].; 2020[citado 25 de septiembre de 2022];21(4):241-245. Available from: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/adapting-new-strategies-dental-care-help/docview/2469473914/se-2?accountid=37408>.
- 13 Aguilar A , Avila H , Caballero N. Actitudes y practicas ante la busqueda de atencion . odontologica en personas de la ciudad de Mexico. Revista Javeriana. [Online].; 2019[citado 26 de septiembre 2022]; 38(80).. Available from: <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.uo38-80.apba>.
- 14 A S. La atención médica sigue: la Odontología tras el Covid-19. El Financiero. [Online].; . 2021[citado 26 de septiembre 2022]38(80). Available from: <https://www.proquest.com/newspapers/alfredo-salinas-la-atención-médica-sigue/docview/2479968813/se-2?accountid=37408>.
- 15 Ad A , De Sousa Lc , Da Silva Gc , Lima Kc , Da Silveira Jd.. Implicações Oraís E Maxilofaciais Da . Covid-19: Uma Revisão Integrativa. HoloS. [Online].; 2021[citado 26 de septiembre 2022]37(3):1-18. Available from: <https://www.proquest.com/newspapers/alfredo-salinas-la-atención-médica-sigue/docview/2479968813/se-2?accountid=37408>.
- 16 Amanda Fc , Fernandez Felipe DS. atuação do dentista de família na pandemia do Covid-19: o . cenário do Rio de Janeiro. Physis. [Online].; 2020[citado 26 de septiembre 2022] 30(3). Available from: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/atuação-do-dentista-de-família-na-pandemia-covid/docview/2447478026/se-2>.
- 17 Cataño Valderrama A , Alvarez Arredondo N , Rendon Figueroa Daniela , Larrea Mejia C , Arce . Osorio A , Rq Leidys. Factores determinantes para la atención clínica odontológica de pacientes con discapacidad. Acta Odontológica Colombiana. [Online].; 2019[citado 26 d septiembre 2022];38(81). Available from: <http://dx.doi.org/10.15446/aoc.v10n2.83726>.
- 18 Alvarez Correa D , Rodriguez Delgado A , Lina Rocio B , Grandas Ramirez AL. Atención . estomatológica de niños con microcefalia y bajo peso al nacer (1000 g). Descripción de un

- caso. Universitas Odontologica. [Online].; 2019[citado 26 d septiembre 2022];38(81). Available from: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/atención-estomatológica-de-niños-con-microcefalia/docview/2348206532/se-2>.
- 19 Becker K , Brunello G , Gurzawska-Comis K , Becker J , Sinolella S , Schwarz F. Dental care . during COVID-19 pandemic: survey of experts' opinion. Clin Oral Implants Res. [Online].; 2020[citado 26 de septiembre de 2022].
- 20 Brunello G , Gurzawska Comis K , Becker J , Sinolella S , Schuarz F , et al.. Dental care during . COVID-19 pandemic: follow-up survey of experts' opinion. Clin Oral Implants Res. [Online].; 2021(citado 26 de septiembre 2022);30. Available from: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/dental-care-during-covid-19-pandemic-follow-up/docview/2547241304/se-2>.
- 21 Castillo- Pedraza M , Barros-Collante I. Estrategias de enseñanza y atención de la salud bucal . en pacientes con discapacidad auditiva. Duazary. [Online].; 2021[citado 26 de septiembre de 2022];18(4):334-336. Available from: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/estrategias-de-enseñanza-y-atención-la-salud/docview/2607638524/se->.
- 22 Costa Aponte F. Resultados Definitivos de los Censos Nacionales, INEI. [Online].; 2018[citado . 25 de septiembre 2022] 530. Available from: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1544/.
- 23 Davila Torres Rf , Pacheco.Ludeña J , Davila-Torres GA. Impacto dela COVID-19 en la salud . mental de los profesionales en odontología, como personal de alto riesgo de contagio. Acta Odontológica Colombiana. 2020[citado 26 de septiembre de 2022];30.
- 24 D M. Factors associated with the use of dental health services. Ciência & Saúde Coletiva. . [Online].; 2018[citado 26 de septiembre 2022];23(2). Available from: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/factors-associated-with-use-dental-health/docview/1994070827/se-2>.
- 25 Ordoñez Dara De , Ss Gustavo A. Hipertensión arterial en pacientes de un servicio de atención . prioritaria de odontología y su relación con características sociodemográficas. Acta Odontológica Colombiana. [Online].; 2020[citado 26 de septiembre de 2022]10(2);39-51.

Available from: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/hipertensi3n-arterial-en-pacientes-de-un-servicio/docview/2586623362/se-2>.

26 Granadas AI , Barbosa-Orjuela R , Bobadilla-Turriago Lina R , Parra-Forero IA. La atenci3n en . salud bucal para personas con discapacidad. Un desaf3o en tiempos de pandemia por la COVID-19. Acta Odontol3gica Colombiana. [Online].; 2020[citado 25 de septiembre de 2022];10. Available from: <http://dx.doi.org/10.15446/aoc.v10n3.89593>.

27 Hernandez Sampieri R , Mendoza C. Metodolog3a de la investigaci3n. Las rutas cuantitativa, . cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education. [Online].; 2018[citado el 25 de septiembre de 2022].

28 Molina-Avila I , Villalobos M , Faporaletti MI , Cordero-Torres K. People living with HIV/AIDS: . appraisal on dental care in Salta, Argentina. Revista de la Facultad de Odontolog3a Universidad de Antioquia. [Online].; 2020[citado 26 de septiembre de 2022];32(1):67-76. Available from: <https://www.proquest.com/docview/2623944112/fulltextPDF/9BD44A4F0FCB4F3DPQ/3?accountid=37408>.

29 Parodi Lema D , Karoll Or , Moreno F. Expectativas y percepciones de calidad de servicio en . pacientes de atenci3n dental en un municipio de Chile. Revista Medica de Risaralda. [Online].; 2018[citado 26 de septiembre de 2022]24(2):115-118. Available from: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=133593249&lang=es&site=eds-live>.

30 Ping-Chen C, Ta-Chien C. Association between local spatial accessibility of dental care services . and dental care quality. BMC Oral Health. [Online].; 2020[citado 25 de septiembre de 2022]2(1):365. Available from: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/association-between-local-spatial-accessibility/docview/2599262488/se-2>.

31 Plaza Ruis SP. Impact of the Covid-19 pandemic on Colombia's dentistry. Revista de la Facultad . de Odontolog3a Universidad de Antioquia. [Online].; 2020[citado 25 de septiembre de 2022]2(1):365. Available from: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/dental-patients-perspective-on-covid-19/docview/2655566670/se-2>.

- 32 Andrea Br. Atención odontológica de un paciente con autismo (tea), bajo el modelo . psicoeducativo. Descripción de un caso. Universitas Odontologica. [Online].; 2019[citado 25 de septiembre de 2022]2(1):365.
- 33 Stangvalataite-Mouhat L , Marte-Mari Uhlen , Skudutyte-Rystad R , Ewa Alicja SH , Shavestarl . M , Ansteinsn VE.. Dental Health Services Response to COVID-19 in Norway. International Journal of Environmental Research and Public Health. [Online].; 2020[citado 25 de septiembre de 2022];17(16):43-58. Available from: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/dental-health-services-response-covid-19-norway/docview/2434540057/se-2>.
- 34 Tatiane Fn , Maisa Camilo J , Carlos Fb , Andre Ov , Carlos Ariel Rodriguez Da , Olegairo IC , et . al. COVID-19 pandemic impact on dentists in Latin America's epicenter: São-Paulo, Brazil. PLoS One. [Online].; 2021[citado 25 de septiembre de 2022];16(8). Available from: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/covid-19-pandemic-impact-on-dentists-latin/docview/2564929544/se-2>.
- 35 Texeira Toa , Torel De Moura V , Dos Santos Gp , Carneiro Ia , Domenico E , Birelo Lopez L. . Pandemia de Covid-19 e atendimento especializado em oncologia: relato de experiência. Revista Cuidarte. [Online].; 2021[citado 25 de septiembre de 2022];12(2):1-17. Available from: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/pandemia-de-covid-19-e-atendimento-especializado/docview/2652914519/se-2>.
- 36 Vara Horna AA. Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Facultad . de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad San Martin de Porres. [Online].; 2016[citado 25 de septiembre de 2022](4)..

VIII. Anexos.

Anexo 01: Matriz de consistencia

	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
General	General	Alterna (H1)			
¿Cómo es la calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022?	Determinar la calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.	H1 Si existe calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.	La percepción de los pacientes en la calidad de la atención odontológica	Aspectos tangibles Atención intramural	1=nunca 2= regularmente 3=siempre 1=nunca 2= regularmente 3=siempre
Específica	Específica	Nula (H0)			
Pe1 ¿Cómo es la calidad de los aspectos tangibles durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022?	Oe1. Determinar la calidad de las instalaciones durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.	H0 No existe calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.	Calidad de atención odontológica.	Aspectos tangibles Atención intramural	Buena Mala Ineficiente

	Oe2. Determinar la calidad de los recursos odontológicos durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.				
Pe2. ¿Cómo es la calidad de la atención intramural durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022?	Oe3. Determinar la calidad de la atención del personal administrativo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.	He2. Existe un nivel elevado altamente significativo de la percepción de los usuarios de la atención intramural relacionado a la calidad de la atención odontológica durante la COVID-19 en el centro de salud de los Aquijes, Ica-2022.			
	Oe4. Determinar la calidad de la atención del odontólogo durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.				

Anexo 02: Operacionalización de variables

Primera Variable: X

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala	Instrumento	Indicadores
La percepción de los pacientes en la calidad de la atención odontológica	Es la percepción visual que el paciente tendrá del establecimiento principalmente relacionado con la instalación equipos, instrumentos, limpieza y la comodidad	Aspectos tangibles	Instalación: <ul style="list-style-type: none"> • Comodidad • Limpieza 	Nominal	Cuestionario	1=nunca
			Equipos: <ul style="list-style-type: none"> • Equipos • Materiales 			2=regularmente
		Atención intramural	Personal administrativo <ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Oportunidad 			3=siempre
			Cirujano dentista <ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Oportunidad • Resolución del problema 			1=nunca
						2=regularmente
						3=siempre
						Buena Mala Ineficiente

Segunda Variable: Y Calidad de atención odontológica.

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala	Instrumento	Indicadores
Calidad de atención odontológica.	Se encuentra reconocida por MINSA y debe cumplir requisitos y especificaciones técnicas que permitan indicar que una atención es de calidad.	Aspectos tangibles	Instalación: <ul style="list-style-type: none"> • Comodidad • Limpieza 	Nominal	Cuestionario	1=nunca
			Equipos: <ul style="list-style-type: none"> • Equipos • Materiales 			2=regularmente
		Atención intramural	Personal administrativo <ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Oportunidad 			3=siempre
			Cirujano dentista <ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Oportunidad • Resolución del problema 			1=nunca
						2=regularmente
						3=siempre
						Buena Mala Ineficiente

Anexo 03: Instrumentos

ENCUESTA

Cuestionario #1: Encuesta dirigida a pacientes del centro de salud de los Aquijes

Agradeceré responder este breve cuestionario, su aporte es muy importante para el LOGRO de si siguiente objetivo

“Calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.”

1 Datos del informante

- a) Edad: años
b) Sexo: femenino () masculino ()
c) Grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Técnico Superior () Universitario Superior ()

Instrucciones escala de valoración

1=nunca 2=regularmente 3=siempre

a)	Aspectos tangibles: Instalaciones	3	2	1
1	Ha percibido Ud. que el consultorio odontológico permite que se pueda realizar una atención manteniendo el respeto a la privacidad.			
2	Ha percibido que el consultorio odontológico presenta condiciones de higiene y comodidad para brindar la atención.			
3	Ha percibido que el área de espera para el consultorio odontológico presenta un área en condiciones de comodidad e higiene.			
b)	Aspectos tangibles: Recursos	3	2	1
4	Ha percibido que existe carteles, letreros que facilita la orientación para ubicar los el servicio de odontología			
5	Ha percibido que durante la atención odontológica el servicio conto con los materiales disponibles para brindar su atención.			
6	Ha percibido que durante la atención odontológica el servicio conto con los equipos necesarios para brindar su atención.			
c)	Atención Intramural: Personal Administrativo	3	2	1
7	Ud. ha percibido que la atención en el área SIS ha sido rápida.			

8	Ha percibido Ud. que la área de atención SIS ha sido con un trato de respeto, paciencia y amabilidad			
9	Ha percibido que el personal ha realizado una adecuada y clara atención para brindar la información de los pasos a seguir para la atención en el consultorio odontológico			
10	Ha percibido que la historia clínica llegó al consultorio odontológico de manera oportuna.			
11	Ha encontrado con facilidad una cita para el consultorio odontológico			
d)	Atención Intramural: Cirujano dentista	3	2	1
12	Ha percibido que el cirujano dentista realizó la atención en el horario programado			
13	Ha percibido que se respetó el orden de llegada durante la atención			
14	Ha percibido que el cirujano dentista realizó un examen exhaustivo para solucionar los problemas o malestar por el cual está siendo atendido.			
15	Ha percibido que durante la atención odontológica se le brinda el tiempo necesario para responder sus dudas.			
16	Ha percibido que el cirujano dentista logra transmitir confianza al momento de realizar una atención odontológica.			
17	Ha percibido que el cirujano dentista en el servicio odontológico tiene un trato de respeto, paciencia y amabilidad.			
18	Ha percibido interés por parte del cirujano dentista al momento de que se ha realizado alguna atención odontológica			
19	Ha percibido que el cirujano dentista logra explicar de manera adecuada su problema de salud.			
20	Ha percibido que el cirujano dentista logra explicar de manera adecuada los procedimientos que realizara para solucionar su problema.			
21	Ha percibido que el cirujano dentista logra explicar de manera adecuada el tratamiento farmacéutico que se le indica para mejorar su estado de salud.			

Anexo 04: Permiso de autorización

SOLICITO: Permiso para realizar
Trabajo de Investigación

Dra. Erlinda Suárez Farfán
Gerente del CLAS los Aquijes

Yo, Huarcahuari Silvera Cinthia Rosario identificada con
DNI: 46717109 y con domicilio en el arenal calle malatezta mz. K_L 1en en el departamento de
Ica.


Ante Ud. Me presento y expongo:

Que, habiendo concluido la carrera profesional de Odontología en la
Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, solicito a Ud. Permiso para realizar un trabajo de
investigación en su centro de salud el tema a desarrollarse es: **"Percepción de los pacientes en la
calidad de la atención odontológica durante la COVID-19 en el centro de salud de los Aquijes, Ica-
2022."**, dicho proyecto será ejecutado para lograr optar por el título de cirujano dentista.

POR LO EXPUESTO:


Ruego a usted acceda a mi solicitud

Ica, 13 de Julio 2022




Huarcahuari Silvera Cinthia Rosario

DNI: 46717109



MINISTERIO DE SALUD


Dra. Erlinda Suárez Farfán
CIRUJANO DENTISTA
C.O.P. 4834
C/O SALUD Los Aquijes
13-07-22
16.29 pm.

Anexo 05: Validacion de instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO




Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para la investigación titulada "Calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.", siendo testista el Bachiller. Clotilia Rosario Huancabuarí Silvera. En tanto a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

Profesional: Aranzuens Malaga Thomy Julio Profesión: Cirujano Dentista Grado académico: Maestría en Odontología. Orcid: 8000000187495592		No. C.O.P. 83773			
INDICADORES	CRITERIOS	INADECUADO 0-25%	POCO ADECUADO 26-50%	ADECUADO 51-75%	MUY ADECUADO 76-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				x
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observadas				x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología		x		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			x	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y el desarrollo de capacidades cognitivas.				x
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la Tecnología Educativa.			x	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			x	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de investigación.				x

Coeficiente de validez $\frac{9}{10} = 90\%$

Opinión de aplicabilidad:
 Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()



Dr. Aranzuens Malaga Thomy Julio
 Maestría en odontología.
 COP. 03773
 DNE:21401447

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para la investigación titulada “Calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022.”, siento tesista el Bachiller. Cinthia Rosario Huancahuari Silvera. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

Profesional: Patricia Enriqueta Pardo Angulo Profesión: Cirujano Dentista Especialista: Odontopediatría Grado académico: Maestría en Estomatología Orcid: 000-0003-3273-6349		No. C.O.P. 06806			
INDICADORES	CRITERIOS	INADECUADO 0-25%	POCO ADECUADO 26-50%	ADECUADO 51- 75%	MUY ADECUADO 76-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observadas				✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y el desarrollo de capacidades cognoscitivas.				✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la Tecnología Educativa.				✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de investigación.				✓

Coeficiente de validez: () / 10 = %

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()



. Pardo Angulo Patricia Enriqueta Maestría en
 Estomatología. COP: 0 6806
 DNI: Dr 21457796 cel.
 975489359



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE ODONTOLÓGIA
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para la investigación titulada "Calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022", siendo tesista en Bachiller. Cinthia Rosario Huancahuari Silvera. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

Profesional: Gonzales Aedo Néstor Oliver Profesión: Cirujano dentista Especialista: Cariología y endodoncia Grado académico: Maestría en odontología Orcid: 0000000 256989319		No. COP 06113			
INDICADORES	CRITERIOS	INADECUADO 0-25%	POCO ADECUADO 26-50%	ADECUADO 51-75%	MUY ADECUADO 76-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observadas				X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y el desarrollo de capacidades cognitivas.			X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la Tecnología Educativa.				X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones			X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de investigación.			X	

Coefficiente de validez: $890/10 = 89\%$

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Dr. Gonzales Aedo Néstor Oliver
 Maestría en odontología.

COP: 06113
 DNI:21780585

Anexo 06: Constancia de Trabajo de Campo

CONSTANCIA PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACION

DOCTORA ERLINDA SUAREZ FARAFAN "GERENTE DEL CLAS LOS AQUIJES"

Hacemos constar que por medio de la presente que, la señorita Cinthia Rosario Huancahuari Silvera, identificado con DNI: 46717109, ha desarrollado el trabajo de campo de su investigación de tesis "Calidad de la atención odontológica durante la pandemia por COVID-19, según la percepción de los usuarios del centro de salud de los Aquijes, Ica-Perú, 2022." en el Centro De Salud De Los Aquijes.

La presente constancia autoriza para los fines consiguientes a petición del interesado, motivo lograr el título de cirujano dentista.



Dra. Erlinda Suarez Farfán
"GERENTE DEL CLAS LOS AQUIJES"

15-06-23

18-20 PM

Anexo 07: Evidencias de trabajo de Campo



Anexo 08: Trabajo estadístico



Anexo 08: Trabajo estadístico

Fiabilidad

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	99	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	99	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	21

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

AF13

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
1	SEXO	EDAD	GRADO DE INSTRUCC	INST 1	INST 2	INST 3	INSTA GN	RECURSC	RECURSC	RECURSC	RECURSC	PER ADM	PER ADM	PER ADM	PER ADM	PER ADM	PER ADM	CIR DEN 1	CIR DEN 3	CIR DEN 3	CIR DEN 4	CIR DEN 5	CIR DEN 6	CIR DEN 7	CIR DEN 8	CIR DEN 9
2	1	34	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2
3	1	23	2	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	3	1	2
4	1	23	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2
5	2	26	3	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2
6	1	23	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
7	2	33	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
8	1	25	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3
9	1	28	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3
10	2	21	2	1	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3
11	1	20	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2
12	2	35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	2	35	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	19	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
15	1	52	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
16	2	47	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3
17	2	26	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	1	38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
19	1	78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
20	1	32	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	2	29	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
22	1	32	3	2	1	3	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3
23	1	25	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	1	38	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	2	1
25	1	40	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
26	1	21	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2
27	2	38	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2
28	2	32	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
29	1	60	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3
30	1	47	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
31	2	23	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1
32	1	27	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	3	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2
33	1	25	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	1	2	1	1	2	3	3	2	3
34	1	25	2	1	1	2	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3
35	2	35	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
36	1	35	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3
37	2	43	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
38	1	61	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1
39	1	24	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2
40	1	32	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
41	1	44	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
42	2	54	1	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2
43	1	36	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3
44	1	22	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
45	1	19	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3
46	1	22	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2

Hoja1

Listo

53%

Anexo 09: Evidencias de asesoramiento

