



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión administrativa y calidad de servicio en centros
odontológicos privados del distrito de Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Ramos Tejada, Katherine Liset (orcid.org/0000-0001-9607-7843)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (orcid.org/0000-0001-9568-2443)

CO-ASESOR:

Dr. Carpio Montenegro, Walder Franco (orcid.org/0000-0003-1292-3710)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres que han sabido formarme con buenos valores lo cual me ha ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles.

A mis abuelos que desde el cielo me iluminan para seguir adelante con mis proyectos.

También le dedico a mis hermanos por motivarme, porque me ayudaron a nunca rendirme en mis estudios y llegar hacer un ejemplo para ellos.

Katherine Liset

Agradecimiento

El principal agradecimiento a Dios quien me ha guiado y me ha dado fortaleza para seguir adelante.

A mi asesor Manuel Ramos de la Cruz por su comprensión y estímulo constante, además su apoyo incondicional a lo largo del curso.

Al Dr. Walder Franco Carpio Montenegro que me apoyó en la realización de este trabajo.

Katherine Liset

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV.RESULTADOS	20
V.DISCUSIÓN.....	25
VI.CONCLUSIONES	30
VII.RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	33
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre dimensiones	22
Tabla 2. Relación entre gestión administrativa y calidad de servicio.....	24

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de gestión administrativa.....	20
Figura 2. Nivel de calidad de servicio.....	21

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque 2022, basándose en la teoría de mejora continua de Edward Deming, para la gestión administrativa y la expuesta por Christian Grönroos, fundando la gestión de servicios como teoría para la calidad. Fue un estudio de tipo básica, descriptiva-transversal, no experimental; la muestra lo conformo 201 usuarios que asistieron con frecuencia a los servicios odontológicos; como técnica de recolección de datos se usó la encuesta, con dos cuestionarios de 16 ítems y una escala tipo Likert. Para la validez se realizó el juicio de expertos y para la confiabilidad se ejecutó una prueba piloto, se obtuvo un Alfa de Crombach de 0,827 y 0,814 para la gestión administrativa y calidad de servicio, respectivamente, siendo altamente confiables. Como resultados se obtuvo un nivel moderado para gestión administrativa (52.2%), un nivel regular (50.7%) en calidad de servicios, la relación entre las dimensiones de las variables fue baja significativa, existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio. Se concluyó que, a mayor nivel de gestión administrativa, mayor es el nivel de calidad de servicio.

Palabras clave: Gestión en salud, calidad de servicios en salud, administración de la práctica odontológica

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and quality of service in private dental centers in the district of Lambayeque 2022, based on Edward Deming's theory of continuous improvement, for administrative management and that exposed by Christian Grönroos, founding the Service management as a theory for quality. It was a basic, descriptive-transversal, non-experimental study; The sample was made up of 201 users who frequently attended dental services; The survey was used as a data collection technique, with two 16-item questionnaires and a Likert-type scale. For validity, expert judgment was carried out and for reliability a pilot test was carried out, obtaining a Cronbach's Alpha of 0.827 and 0.814 for administrative management and quality of service, respectively, being highly reliable. As results, a moderate level was obtained for administrative management (52.2%), a regular level (50.7%) in quality of services, the relationship between the dimensions of the variables was low - significant, there is a significant relationship between administrative management and quality of service. It was concluded that the higher the level of administrative management, the higher the level of service quality.

Keywords: Health management, quality of health services, administration of dental practice

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la gestión administrativa ha cobrado gran importancia al conceptualizarse como una herramienta responsable de mejorar aspectos que en su mayoría han sido descalificados por los usuarios, ello implicó una gestión de operaciones que certificó los procesos de producción y logística, así mismo, la gestión del recurso humano en la realización de actividades permitió el progreso y motivación del personal con el único fin de conservar el talento humano que ejecutó correctamente los servicios odontológicos, además de la evaluación de la atención, el orden y limpieza, interacción con el profesional y el estado de la infraestructura de los establecimientos (Kruk et al., 2018).

A nivel mundial, en los países de bajos recursos económicos, se ha evidenciado que las instituciones y el personal brindaron un servicio deficiente caracterizado por el largo tiempo de espera, falta de comunicación, mala experiencia que condujo a una desconfianza, consultas muy cortas, entre otros, Lancet expuso que, anualmente, los sistemas de salud sufrieron entre 5- 8 millones de muertes como consecuencia de una mala calidad de atención, por lo que fue fundamental optimizar las atenciones sanitarias para alcanzar altos niveles de calidad (National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine, 2018).

En relación a los servicios odontológicos, la accesibilidad a estas prestaciones, de acuerdo a lo registrado por la Organización Mundial de la Salud, citado por Bernabé (2018), quien estimó que en las personas mayores de 18 años con necesidad de servicios de salud bucal varió en un 35% en países con ingresos bajos, el 60% al 75% con ingresos medianos bajos y el 82% en los países con ingresos altos lo que mostró un acceso desigual en personas adultas con bajos ingresos, a pesar del incremento de los profesionales de la salud bucal (Bernabé et al., 2018).

En nuestro país, de acuerdo al Ministerio de Salud, el 14% de establecimientos de salud del sector privado que brindaron una atención básica odontológica desarrollaron capacidades para gestionar, teniendo en cuenta la planificación y conducción, además, el 32% de ellos presentaron una adecuada infraestructura, el 35% tubo equipos óptimos y el 29% contó con recurso humano competente (MINSa, 2019). Algunos autores expresaron que el 60% de usuarios que asistieron a los servicios de odontología de una entidad pública estuvieron

insatisfechos con la calidad de servicio siendo evidente en la empatía, capacidad de respuesta y aspectos tangibles (Lara et al., 2020).

La gestión administrativa propuso la realización de actividades cuyo propósito fue el cumplimiento de objetivos, por medio de personas que efectúan funciones, tareas y actividades para dicho fin; involucrando una gestión de operaciones para organizar procesos de producción y logística, también, la gestión de recursos humanos que envolvió un grupo de actividades dirigidas a desarrollar, movilizar y motivar a los trabajadores de los consultorios odontológicos para alcanzar el éxito, así como los procesos para desplegar y conservar el talento humano (Belrhiti et al., 2018).

Por otro lado, en nuestra localidad, se ha podido observar que la gran mayoría de las clínicas odontológicas que brindaron un servicio odontológico privado no cumplieron con las especificaciones de infraestructura para obtener una licencia de funcionamiento, no contaron con equipos básicos de apoyo al diagnóstico (Rayos x dental), existieron personas que ofrecieron estos servicios de manera empírica sin la formación académica necesaria para realizar tratamientos especializados, no tuvieron materiales e insumos adecuados, por ello la calidad de servicio fue muy baja.

Por lo expuesto, se plantea el problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque 2022?, como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en centros odontológicos privados?, ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio?, ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa con las dimensiones de calidad de servicio?

La presente investigación, se justifica teóricamente por los resultados obtenidos que fueron el respaldo de los conocimientos y definiciones existentes de la gestión administrativa lo que permitió crear un ambiente propicio para lograr los objetivos orientados a la calidad del servicio.

Además, tuvo un aporte práctico porque permitió dar solución al problema de las clínicas odontológicas en relación a su administración, alcanzando la calidad de servicio en base al desempeño institucional y al mismo tiempo tuvo una relevancia social por conveniencia puesto que contribuyó a la formación del cirujano dentista que le permitió administrar un servicio de calidad y desarrollar habilidades

estratégicas-competitivas para satisfacer las necesidades de los usuarios de la región Lambayeque, además, se mencionó que la administración de los consultorios odontológicos se fundamentó en la cantidad de pacientes y la necesidad de satisfacer las demandas, por medio de las percepciones del usuario, permitiendo valorar la conformidad o no del mismo; en este sentido, su análisis se basó en la comprensión de cuatro funciones como proyección, estructuración, orientación e inspección (Moreno et al., 2018).

Por tales criterios, la investigación tuvo por objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque 2022; y como objetivos específicos: Identificar el nivel de gestión administrativa en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque, Identificar el nivel de calidad de servicio en centros odontológicos privados, Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa con las dimensiones de calidad de servicio en centros odontológicos privados.

Por lo planteado anteriormente, se establecieron como hipótesis de investigación H_1 : Si existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque 2022. Como hipótesis nula: H_0 : No existe relación significativa entre la gestión administrativa en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de este capítulo se describieron antecedentes relacionados las variables de estudio, exponiéndose:

Riaz et al. (2021) tuvieron como objetivo determinar las brechas de calidad de servicios odontológicos ofrecidos en hospitales públicos de Rawalpindi. En un estudio de tipo descriptivo transversal, ejecutado en una muestra de 400 pacientes. Concluyeron que la calidad del servicio fue inferior a las expectativas de los usuarios, las más altas se registraron en el trato del cirujano dentista, capacidad de respuesta y confiabilidad y la percepción en los buenos modales, se halló una relación significativa con la remuneración mensual y el registro de visitas al hospital.

Con este estudio se pudo confirmar que en toda institución que brinda servicios médicos, tiene la necesidad de perpetrar una evaluación perenne de los mismos, puesto que el éxito se involucra con el mundo competitivo. Con ello, se podrá establecer parámetros para mejorar la calidad de servicios odontológicos.

Por otro lado, Fernández (2020) se planteó como propósito evaluar la satisfacción de los usuarios que recibieron una atención. En una investigación de tipo descriptiva, transversal, no experimental, realizado en 57 participante. Se concluyó que el mayor porcentaje de participantes estuvo insatisfecho, sin embargo, las dimensiones con mayor satisfacción fueron infraestructura, trato recibido, tiempo de espera, así mismo, sintieron satisfacción con el horario de atención y disponibilidad del personal.

Con esta información obtenida, el indicador tiempo podría influir en la desvalorización del promedio de satisfacción, puesto que el horario y disponibilidad de las citas no satisface al usuario, lo que podría servir para realizar estrategias de mejora.

Abbasi et al. (2019) se trazaron como objetivo determinar la calidad del servicio según las perspectivas del paciente bajo los criterios de evaluación de las clínicas docentes universitarias. En un estudio de tipo descriptivo, transversal retrospectivo, ejecutado en 400 pacientes. Concluyeron que los pacientes estuvieron satisfechos con la calidad del servicio, el mayor puntaje se registró en consulta médica, proceso de admisión y costo por el servicio; la puntuación media

se relacionó con el tiempo de espera. Los servicios de consulta externa se calificaron como buenos y moderados, así mismo, existe una relación significativa entre percepción y expectativas del usuario.

Este artículo señaló que el mecanismo más significativo de la calidad de servicio en establecimientos de salud es la percepción de la consulta médica, el suministro de información a los pacientes y el medio de prestación.

Gonzales et al. (2019) establecieron como objetivo evaluar la calidad del servicio odontológico según procesos, estructura y resultados a partir de la perspectiva de satisfacción del usuario. En un estudio de tipo descriptivo prospectivo aplicado en 200 apacientes. Se concluyó que los usuarios manifestaron que siempre fueron atendidos con amabilidad, les explicaron su tratamiento, recibieron educación en salud bucal y calificaron como excelente el tiempo de espera.

Este artículo aportó el conocimiento respecto al nivel de satisfacción del servicio odontológico que radica en el trato amable recibido durante el desarrollo del servicio, el tiempo para el procedimiento, ausencia de dolor durante el tratamiento, entre otros. Mientras más se expliquen los procedimientos odontológicos se generará más cultura del cuidado de la salud bucal dentro de la comunidad.

A nivel nacional tenemos a Huerta (2022) quien planteó como objetivo establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. En una investigación descriptiva correlacional no experimental aplicada en 183 usuarios. Concluyó que existe un nivel alto en gestión administrativa y calidad de servicio, existiendo una relación directa y positiva, altos niveles en dimensiones como seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Esta tesis aportó conocimientos en que todo jefe o gerente de establecimiento debe poseer una formación académica relacionada a los procesos técnicos administrativos que consienta gestionar acciones de mejora en infraestructura, condiciones laborales, entre otros, ocasionando relaciones armoniosas entre compañeros de trabajo lo que mejora la calidad del servicio.

Además, Gutiérrez (2021) tuvo como fin comprobar la relación de dependencia lineal directa al implementar la Historia Clínica Electrónica (HCE) en la mejora de Calidad. En una investigación de tipo básica aplicada, ejecutada en 14 personas y 70 pacientes. Se concluyó que un alto porcentaje del personal asistencial y administrativo manifiesta la necesidad de implementar la historia clínica digital siendo un elemento crítico en los sistemas de atención, además, todos los pacientes indicaron que se reduciría el tiempo de espera para sus consultas.

Con ello, aportó que los avances en tecnología reducirán la carga laboral de los trabajadores asistenciales, técnicos y administrativos, así mismo, permitirá optimizar el acceso a las atenciones por medio de telesalud y repercutirá en la calidad de los servicios.

Alva (2020) planteó el propósito de estipular la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio. En una investigación de tipo descriptiva, correlacional y transversal efectuada en 52 personas. Se concluyó que un número mayor de trabajadores efectúan una gestión administrativa favorable mostrando conocimientos en planeación, estructuración, orientación y vigilancia; existiendo relación entre las variables.

Esta tesis aportó que el juicio para realizar acciones de seguimiento y monitoreo para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, lo que facilitará al trabajador desarrollar su ejercicio profesional y contribuir en la calidad de servicio.

Lara (2020) estableció como propósito decretar la satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico. En un estudio de tipo descriptivo transversal observacional realizado en 702 pacientes. Se concluye que la mayor frecuencia de insatisfacción se registró en la mayoría de los pacientes comprendidos entre las edades de 35 a 49 años, en quienes asistieron con un diagnóstico establecido y en la dimensión empatía. Además, se obtuvo valores considerados prioritarios para establecer acciones de mejora.

Por lo que este artículo contribuyó conocimientos sobre la satisfacción del paciente con lo que se podrá efectuar cambios en la atención odontológica particular.

Finalmente, a nivel local encontramos el estudio de Cabrejo (2022) tuvo como finalidad instaurar relación entre gestión administrativa y niveles de calidad. En un estudio de tipo cuantitativa, descriptivo correlacional y transversal aplicado en 35 trabajadores. Se concluyó que los trabajadores señalaron que a causa de la deficiente gestión administrativa se ofrecen servicios de baja calidad, existiendo una relación directa entre las variables.

Esta investigación expresó la necesidad de realizar programas de capacitación al personal en general que labora en una institución, para el desarrollo de habilidades y capacidades que solucionen problemas, buen trato a los pacientes, y la seguridad para desarrollar actividades cotidianas.

Por otro lado, Díaz (2021) determinó la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio público. En un estudio de tipo experimental correlacional efectuado en 338 taxistas. Se concluyó que existe un nivel medio en ambas variables, esto se da porque no se tiene control de los propósitos trazados y los trabajadores no poseen capacidad suficiente para solucionar las incertidumbres de los usuarios. Además, se comprobó que la gestión administrativa interviene en mayor porcentaje en la calidad de atención.

Este estudio, incentivó a seguir aplicando procesos administrativos donde se pueda planear, organizar, dirigir y controlar los propósitos planteados al inicio y certificar su alcance en los resultados, así establecer medidas solicitadas para su cumplimiento, además, se sugiere desarrollar herramientas laborales para que el trabajador se sienta cómodo con su puesto y desarrolle habilidades para brindar servicios de calidad.

Sánchez (2020) determinó la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario. En una investigación de tipo correlacional, básica, no experimental aplicado en 25 usuarios y 5 trabajadores. Concluyó que existe relación directa entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio.

Esta tesis colaboró a ejecutar capacitaciones y evaluar periódicamente a los trabajadores con el fin de establecer las equivocaciones en el desarrollo de sus funciones, así mismo, seleccionar personal que cumplan con el perfil del puesto,

realizar actividades de integración social para incrementar la motivación y el sentido de identificación institucional viéndose reflejado en la calidad de atención.

Wong (2020) estableció el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la atención odontológica recibida. En un estudio de tipo descriptivo de diseño no experimental realizado en 214 pacientes. Se concluyó que se obtuvo un nivel regular de satisfacción dado que se encuentra en una fase de aceptación, la dimensión fiabilidad fue baja en satisfacción, seguido de un nivel regular en capacidad de respuesta, aspectos tangibles y seguridad.

Este estudio contribuyó que la calidad de un servicio está relacionada a la respuesta inmediata respecto a un problema de salud, sin embargo, existen establecimientos de salud, sobre todo en el sector público, cuyos recursos humanos, insumos, medicamentos, equipos para el diagnóstico, infraestructura física en mal estado con poca ventilación son deficientes, causando una limitación en los servicios médicos.

Para este estudio fue necesario constituir conocimientos relacionados a las variables detallado en las siguientes teorías y definiciones que permitió un adecuado desarrollo de investigación.

Para la gestión administrativa se explicó como base la teoría de mejora continua de Edward Deming, que expuso que la administración de la calidad total demanda de un proceso perenne, denominado mejoramiento continuo, donde no es posible alcanzar la perfección, pero si buscarla, es decir, las organizaciones se preocuparon en innovar y mejorar constantemente.

Dentro de esta teoría, se describieron catorce principios establecidos en una reciente filosofía laboral cuyo propósito fue ofrecer productos competitivos y conservarse en vigencia dentro del mercado, filosofía de trabajar en equipo eliminando escalones jerárquicos que permitieron al trabajador contribuir y cumplir con sus metas, optimizar los procesos de producción para estar un paso más allá (Ríos, 2017). Además, planteó que los colaboradores deben capacitarse constantemente para generar un producto de calidad, determinar un sistema de reconocimiento y brindarles un entorno de confianza para que su desempeño sea el más adecuado.

Por otro lado, la gestión en los servicios de salud, posee como finalidad perfeccionar la calidad de atención beneficiando a toda la colectividad, por lo que diversos autores la han catalogado como la habilidad de saber lo que se va hacer y luego ejecutarlo adecuadamente por medio de un camino eficiente. Esta explicación se fundó en dos ejes: la coordinación y supervisión de actividades para alcanzar los objetivos, señalando funciones esenciales como proyectar, organizar, destinar y vigilar (Mochón et al., 2018).

Además, Cabo (2014) explicó que el gestionar implica saber tomar buenas decisiones y arriesgarse a realizarlas, los objetivos deben convertirse en metas y ser medidos en periodos de tiempo establecidos.

Para ello es necesario describir dos condiciones, la primera establecer un sistema contable donde se visualice los objetivos cumplidos en productos numéricos y la segunda tomar decisiones con responsabilidad teniendo en cuenta las consecuencias de las mismas; y detallar seis disciplinas: Conocer los acontecimientos; estipular objetivos cuantificables, fechados y con un responsable fijado para cumplirlos; abastecer con recursos materiales, humanos, de infraestructura adecuados; implementar un organigrama para demarcar una jerarquía dentro de la organización y se pueda supervisar; elegir y motivar a los trabajadores en un entorno de cordialidad; evaluar continuamente todos los sistemas sanitarios para reconocer las equivocaciones y corregirlas (Chacón, 2018).

En toda institución del sector económico, educación o salud, ya sean públicas o privadas es necesario una gestión administrativa ya que permitirá realizar actividades más eficientes. A continuación, se describieron las dimensiones de esta variable:

Dimensión de planeación: Definida como planeación de circunstancias futuras y de resultados que se proyectan a obtener con el propósito de reducir riesgos y determinar estrategias para el logro de la misión. Con ello, se respondieron interrogantes de quienes somos y ha donde vamos, promoviendo eficacia y productividad, puede ser: Estratégica, caracterizada por la participación de directivos responsables de la toma de decisiones, formulan planes a mediano y

largo plazo; táctica, involucra a planes, suelen ser a corto plazo, con el fin de conseguir el plan estratégico operativo (Cedeño et al., 2021).

Dimensión organización: Se refirió al diseño de estructuras, funciones, responsabilidad y procesos, así como la determinación de metodologías y aplicación de técnicas para la simplificación laboral (Gonzales et al.,2020).

Es decir, dispone un mecanismo de distribución de recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos y de información para desarrollar su jornada laboral y conseguir sus objetivos proyectados.

Dimensión integración: se caracteriza porque se selecciona y adquiere los recursos solicitados para efectuar los planes, permitiendo que los trabajadores de diferentes áreas se integren y efectúen trabajo en equipo, regularizado por bases políticas al cumplimiento de los objetivos (Mendoza, 2017).

Dimensión dirección: En esta parte se hace efectivo lo planeado en la visión y misión, a través de la potestad del directivo, basándose en sus decisiones. Aquí resalta la motivación y el liderazgo para conllevar una organización por el mejor camino posible (Gonzales et al.,2020).

Además, se mencionó la dimensión control que establece indicadores de evaluación que permite confirmar el cumplimiento o no de los objetivos por medio de los resultados alcanzados, con el fin de comprarlos, corregirlos y mejorarlos consecutivamente (Moreno et al., 2018).

En conclusión, la gestión administrativa es una de las principales ocupaciones de los directivos que inspeccionan las operaciones de una empresa, verificando que los recursos sean utilizados correctamente y que la información sea efectiva. Dentro de las labores que desempeñan que señalan: Formular y construir reglas, políticas y operaciones; fiscalizar el presupuesto de la organización; elaborar jornadas de capacitación para los trabajadores; efectuar planes de marketing y ventas, plantear políticas oportunas de gestión laboral (Botero et al., 2017).

Su implicancia en la odontología, se fundamenta por sus componentes como: Planeación, se tiene como base un proyecto planificado, ya sea de un

consultorio o clínica dental, siendo importante proyectar los resultados que se quieren lograr, para ello se debe tomar decisiones que determinen las formas correctas de utilizar los recursos (económicos, humanos, físicos), además de considerar la ubicación geográfica del consultorio, un estudio de rentabilidad, mantener una actitud positiva para alcanzar el éxito, entre otros; organización, que va a definir el papel que cada trabajador debe desarrollar dentro de la clínica odontológica para lograr las metas, para ello se establecen reglas y técnicas de apoyo entre compañeros, se definen las actividades a desarrollar del cirujano dentista, asistentes dentales, secretaria, entre otros, lo que implica la atribución de responsabilidad a cada personal; dirección, que permite ordenar, mediar y motivar al personal en base a liderazgo, trabajo en equipo y comunicación asertiva formando un buen ambiente laboral lo que permite el logro de los objetivos planteados; control, estima el desempeño laboral que verifica los propósitos alcanzados, debemos tener en cuenta ciertos criterios para efectuar un control oportuno: Hacer seguimiento y evaluar los resultados de acuerdo a los procedimientos odontológicos ejecutados, precisar acciones correctivas que subsanen inconvenientes presentados durante la realización de los tratamientos y comprar los resultados con los planes implantados.

Para la variable calidad de servicio, se describe como base la teoría de Christian Grönroos, quien fue el fundador de la gestión de servicios y el marketing, este expuso una teoría que integró la calidad de un servicio basándose en tres elementos:

El primero, calidad técnica refiriéndose al representante del servicio acogido por los clientes-usuarios como efecto de la compra, teniendo un carácter objetivo; el segundo, la calidad funcional, se refirió a como se toma y experimenta el servicio en relación al establecimiento; y la tercera, la imagen corporativa, se caracterizó por los resultados de la percepción del establecimiento por medio del servicio prestado. Además, los niveles favorables se alcanzan cuando la calidad percibida satisface las expectativas del usuario (Torres et al., 2018).

Así mismo, la organización mundial de la salud (2020) la definió como aquella acción que certifica que los usuarios tomen un grupo de servicios como promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación adecuados para

adquirir una atención mejorada, considerando elementos y conocimientos para alcanzar mejores resultados con riesgos reducidos y máxima satisfacción del paciente. Actualmente, se ha considerado ciertas características que debe tener los servicios sanitarios de calidad, entre ellos se menciona:

Eficiencia, proporcionan información comprobada a quien lo requiere; seguridad para evitar lesionar a los usuarios; centralización enfocándose en las preferencias, demandas y valores personales en el marco de servicios de salud; pertinentes para disminuir tiempos de espera para los usuarios y prestadores del servicio, equitativos ya que serán proporcionados sin distinción alguna, íntegros ya que se brindara la atención de forma coordinada con todos los niveles de atención y entre profesionales especializados; efectividad al maximizar los beneficios del recurso. La gran mayoría de estas características están directamente relacionadas con principios éticos (Murillo, 2018).

Así mismo, Aliaga (2021) menciona a dimensiones de la calidad, dentro de ellos tenemos:

Elementos tangibles, haciendo referencia a equipos, recurso humano e infraestructura relacionados al servicio; fiabilidad, conceptualizada como una habilidad para realizar la prestación de una forma confiable; capacidad de respuesta, como la disposición de los trabajadores para ofrecer el servicio de manera rápida y eficaz; seguridad, que involucra a los profesionales de la salud para que al momento de atender a los pacientes creen credibilidad y confianza con sus conocimientos y habilidades; empatía, se refiere a la atención individualizada a los usuarios donde se instaura una relación médico- paciente de buen trato y amabilidad (Aliaga et al., 2021).

En la actualidad, la calidad del servicio que se ofrecen en las clínicas odontológicas se ha convertido en una gran demanda de los cirujanos dentistas, requiriéndose ciertos elementos fundamentales orientados al perfeccionamiento profesional como el uso oportuno y adecuado de los recursos, reducción de riesgos para los pacientes, alto grado de satisfacción que será reflejado en la salud de la comunidad (Curi et al., 2018).

Además, la finalidad de una atención en el servicio de odontología fue ofrecer un trato cordial y amable, conforme a los requerimientos de los usuarios que están encaminados a solucionar problemas, es necesario no aplazar los tratamientos odontológicos, para ello se tuvo que laborar en un entorno óptimo con instalaciones adecuadas, empleando instrumentos, equipos y tecnologías que le permita realizar labores cotidianas, con ética y asistencia profesional (Ghanbarzadegan et al., 2021); (Brennan et al., 2020).

Por ello, es primordial evaluar constantemente la calidad de los servicios odontológicos, puesto que sirve como medio para explorar programas y procedimientos que permitan alcanzar el cumplimiento de metas, de esta forma conoceremos los errores que, subsiguientemente, serán corregidos y ayudarán a optimizar la atención. Además, la calidad de la relación cirujano dentista – paciente dependerá de elementos como el nivel de confianza conservado en el paciente, la comunicación, la habilidad para atender con empatía e interés (Umer et al., 2020).

En este proceso, destacaron tres componentes que ya han sido descritos con anterioridad, entre ellos: La estructura, refiriéndose a la infraestructura, entorno laboral, personal de salud e instalaciones de servicios y al mismo tiempo implica recursos financieros y de aspecto legal; el proceso, señala la secuencia de tareas asignadas al personal y usuarios para cumplir las metas; el resultado, como aquello que beneficia al estado de salud de los usuarios, impactando en el logro de indicadores junto con los gastos efectuados y la satisfacción del paciente (Bastani et al., 2021).

Hay que tener en cuenta que los pacientes demuestran un alto interés por la calidad de los servicios que se brindan, motivo por el cual es primordial valorarlos, cambiar aspectos de los consultorios odontológicos de acuerdo a los datos adquiridos por el usuario, lo que podría reformar instalaciones, recursos humanos y asegurar una experiencia agradable (Carhuacho et al., 2021).

Lamster et al (2021) explicaron que, para poder evaluar la calidad de atención, debemos observar elementos tangibles como la limpieza de los consultorios, ya que demandan de un entorno adecuado para realizar diferentes

procedimientos odontológicos, además, la privacidad va a reflejar proporciones elevadas de aceptación y satisfacción del paciente.

En el sector público, el MINSA, ha desarrollado el sistema de gestión de calidad en salud, conceptualizado como una agrupación de elementos íntimamente relacionados orientados a conducir, regular, ofrecer asistencia técnica y evaluar a las instituciones de salud a nivel nacional, regional y local, respecto a la calidad de atención y de gestión; asimismo, garantiza una mejora continua de la atención en salud, por medio de la auditoria de la calidad, acreditación de establecimiento, seguridad del paciente y evaluación de la tecnología sanitaria (MINSA, 2019)

Finalmente, se detallaron los conceptos de términos que se utilizaron en esta investigación: Gestión administrativa, agrupación de actividades y metodologías con el que los directivos suelen desarrollar sus funciones en relación a los recursos que estén a su disposición (Gonzales et al., 2021).

Calidad de servicio, grupo de acciones efectuadas en establecimientos cuyo fin es cumplir los objetivos trazados en términos de eficacia, eficiencia, seguridad y satisfacción (MINSA,2017); Centros odontológicos, establecimientos de salud en donde se ofrecen servicios de prevención, recuperación y rehabilitación odontológica, sean públicos o privados (Wong , 2020); Misión, es alcanzar un propósito en un determinado periodo de tiempo (Guzmán et al., 2020); Visión, detalla la realidad de cómo le gustaría verse en el futuro, delimitando su entorno y a los usuarios que se dirige (Contreras et al., 2021); usuario, persona que asiste a un centro, puesto o clínica de salud para ser atendida mediante procedimientos de salud (MINSA, 2017).

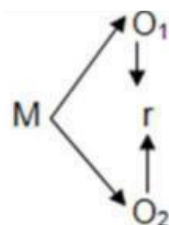
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio de esta investigación, de acuerdo a su propósito fue básica, caracterizada por la amplia información y comprensión del objeto de estudio, desarrollando nuevos conocimientos sin ejecutar ningún aporte práctico, a partir de estimaciones cuantitativas donde se probó el predominio de la variable independiente sobre la dependiente (García et al., 2020).

El diseño de investigación, no experimental porque el investigador no intercedió en las variables, simplemente fueron observadas tal y como se manifestaron en la realidad; descriptiva ya que reunió la información para detallar las particularidades de los componentes involucrados en el estudio; transversal puesto que las variables fueron estimadas en un determinado momento y correlacional porque analizaron la relación, directa e indirecta, entre las variables (Rodríguez et al., 2018).

Esquema:



Donde:

M: Muestra

O1: Gestión administrativa

O2: Calidad de servicio

r: Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable x: Gestión administrativa

Conjunto de actividades ejecutadas que permitieron coordinar el trabajo de un grupo de personas con el propósito de lograr los objetivos trazados (Mendoza et al., 2018). Como definición operacional, fueron los factores que al interrelacionarse estimaron un valor a la variable de estudio.

Como indicadores se tuvo en cuenta: La misión, basado en el objetivo principal de los centros odontológicos dentro de la comunidad, la visión de la empresa como expectativa ideal de lo que se esperó lograr en el futuro; presupuesto, refiriéndose a la cantidad de financiamiento económico con el que se contó para ejecutar actividades; distribución equitativa de los recursos e insumos odontológicos, capacitaciones al personal que permitió formarse profesionalmente dentro de la organización.

Además, se describieron cinco dimensiones que fueron: Planificación, caracterizada por la estructuración de actividades que se realizaron para dar cumplimiento a los objetivos; organización, grupo de procedimientos aplicados para ordenar, vigilar y dirigir una institución; dirección, como una acción de gestión de recursos y ser guía de los colaboradores con el único fin común de cumplir con las metas; control, encargado de evaluar y estimar la ejecución de los objetivos con la finalidad de prevenir desviaciones e instaurar medidas correctivas.

Por otro lado, la escala de medición fue ordinal, cuya valoración fue Nunca (0), Casi siempre (1) y siempre (2).

Variable y: Calidad de servicio

Grado en el que los servicios de salud agrandaron la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios pertinentes para las personas y la comunidad respuesta (Carrillo et al., 2018).

Como definición operacional, fueron aquellos componentes interrelacionados que permitieron estimar la variable de estudio.

Como indicadores se consideraron la disponibilidad del personal para brindar las atenciones, infraestructura segura referida a las instalaciones físicas de los consultorios, actitudes para el desarrollo del ejercicio profesional y atención individualizada de acuerdo al diagnóstico clínico presentado, solución de complicaciones que se presentaron durante los procedimientos odontológicos, disposición para explicar de forma clara y precisa los tratamientos a realizar, recurso humano capacitado para brindar tratamientos de calidad.

Además, se mencionaron cinco dimensiones: Fiabilidad, componente que permitió realizar una actividad en condiciones planteadas, durante un tiempo determinado; empatía, la cualidad de ponerse en el lugar del otro para ofrecer un trato adecuado; seguridad, medidas que impidieron la ocurrencia de inconvenientes

durante el proceso de atención; aspectos tangibles, referida a la apariencia de la infraestructura, recurso humano, equipos y materiales de comunicación; la capacidad de respuesta, como disposición del personal de salud que proporcionó un servicio rápido y oportuno.

Por otro lado, la escala de medición fue ordinal y la valoración 0= Nunca, 1= Casi siempre y 2= Siempre.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población se conformó por 240 usuarios que acudieron a cuatro centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque.

Para la muestra se consideró 201 usuarios, siendo seleccionados por criterios de inclusión como usuarios mayores de 18 años, que asistieron con frecuencia a los servicios odontológicos y vivían en zonas colindantes, se consideraron centros odontológicos con los permisos correspondientes para su funcionamiento; en los criterios de exclusión se tuvo en cuenta aquellos usuarios que no desearon participar del estudio y se rehusaron a firmar el consentimiento informado.

Por tal motivo, se empleará un muestreo aleatorio simple. (Ver anexo 02)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica se empleó la encuesta, como una herramienta que adquirió la información de los colaboradores que aceptaron participar, por medio de la elaboración de un cuestionario para ambas variables.

Como instrumento para recolectar información relacionada a la gestión administrativa se empleó un cuestionario con 16 interrogantes subdividida en cinco dimensiones: Planificación organización, dirección y control; una escala de Likert cuya valoración es Nunca (0), Casi siempre (1) y siempre (2) y un nivel con las siguientes categorías: Malo, Moderado y Bueno.

Para la calidad de servicio se empleó un cuestionario con 16 enunciados subdivididos en cinco dimensiones: Fiabilidad, empatía, seguridad, aspectos tangibles y capacidad de respuesta; con una escala de Likert, donde: 0= Nunca, 1= Casi siempre y 2= Siempre. Con los siguientes niveles: Alto, Regular, Bajo.

Con respecto a la validez, ambos cuestionarios, fueron validados por juicio de expertos, especialistas en el tema, se aplicó la V de Aiken teniendo una validez

del 100% para ambas variables. Para la confiabilidad, se aplicó una prueba piloto en 20 usuarios, los resultados fueron analizados con Alfa de Cronbach, obteniendo un 0,827 para el cuestionario de gestión administrativa y 0,814 para el cuestionario calidad de servicio.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, el proyecto de investigación se aprobó por la escuela de posgrado de la universidad, la cual emitió una resolución de aprobación.

Posteriormente, se solicitó el permiso correspondiente a las cuatro clínicas odontológicas privadas que contaron con licencia de funcionamiento.

Una vez concebido el permiso de aplicación, se procedió a recolectar la información; se asistió a cada clínica odontológica con el fin de captar a los cirujanos dentistas, a quienes se les aplicó un cuestionario en su tiempo libre, tuvo un promedio de 20 minutos, aproximadamente. Luego, los usuarios fueron captados mientras esperaron para su atención, se les entregó otro cuestionario que debieron llenarlo en un lapso de 20 minutos. Previamente a la entrega de los cuestionarios, se les explicó la finalidad del estudio y se les dio un consentimiento informado que debió ser firmado para aceptar su participación.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez que la información fue recolectada, se vació en una base de datos de Microsoft Excel, luego fueron almacenadas, procesada y analizadas en el software SPSS v23. Los resultados fueron expuestos en tablas de acuerdo a la estadística descriptiva (porcentajes) e inferencial como la prueba no paramétrica coeficiente de correlación de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Estos aspectos hicieron referencia al conjunto de principios que enrumbaron nuestras acciones para diferenciar lo bueno de lo malo, por lo que un comportamiento fue calificado como ético cuando resultó ser consecuente con estos principios. Dentro de una investigación se requirió que la ciencia se efectúe dentro de estos principios que certifiquen el desarrollo del conocimiento, comprensión, mejora de la condición humana y el perfeccionamiento de la humanidad (Varkey, 2021); (Cohen, 2019). Para la siguiente investigación, se describieron principios universales puesto que superaron límites económicos,

políticos, culturales, geográficos, entre otros. Todos los investigadores e instituciones tuvieron la obligación de salvaguardar su cumplimiento, entre ellos se mencionó: Respeto por las personas, hizo referencia al respeto de la autonomía-autodeterminación de la persona a través del reconocimiento de su dignidad y libertad de tomar sus propias decisiones siendo reflejado en el consentimiento informado donde tuvo que decidir voluntariamente su participación o no en el estudio; beneficencia, donde el investigador fue el responsable del bienestar mental, físico y social del participante, por lo que la protección del participante fue más trascendental que el interés profesional y busco un nuevo conocimiento (Pipien, 2018); hizo referencia a la selección equitativa de los participantes, así como a la distribución igualitaria de los beneficios y riesgos de la participación en investigación (Chen et al.,2021); (Quigley et al., 2019).

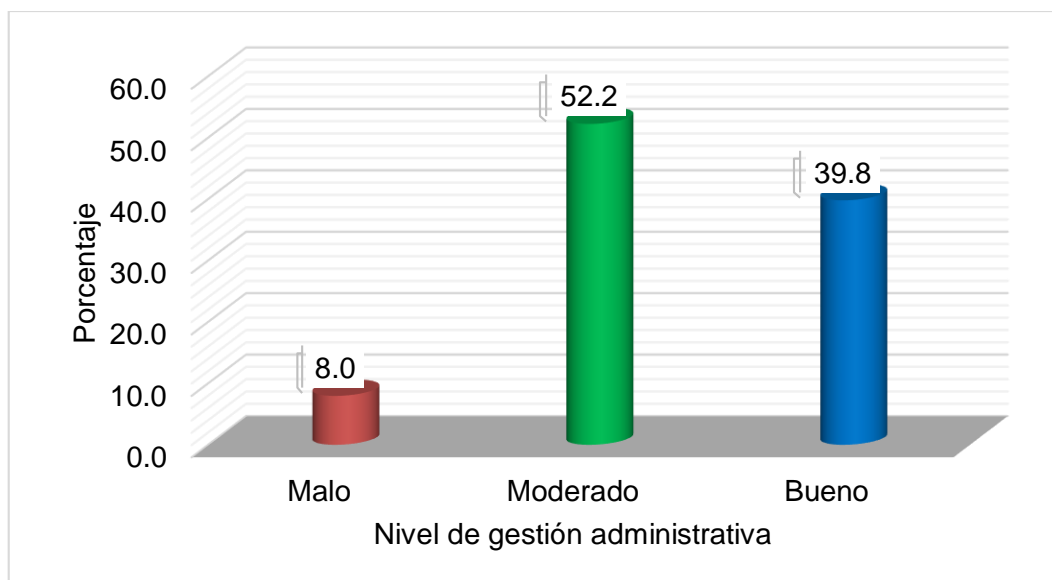
Por otro lado, se respetó el anonimato de los participantes, manteniendo en reserva sus datos personales, para que en una posible publicación se pueda difundir sin ningún problema. Además, se siguió las pautas establecidas por la Universidad Cesar Vallejo, así como las normas APA 7ma edición.

IV. RESULTADOS

Considerando los objetivos planteados tenemos los siguientes resultados:

Figura 1

Nivel de gestión administrativa en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque, 2022



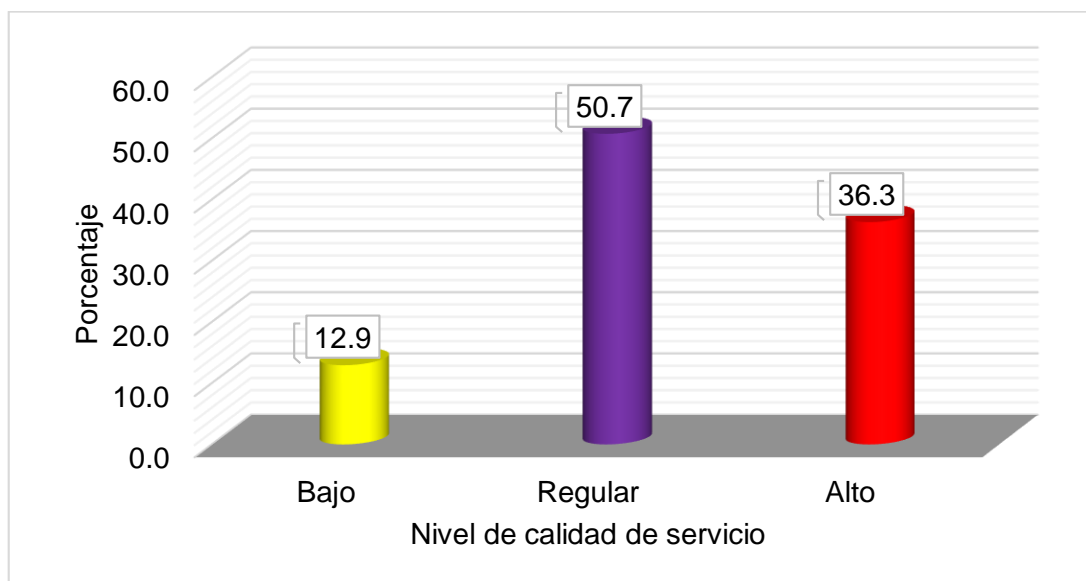
Nota: Obtenida del Software SPSS

Según la figura 1, se observa un gran número de encuestados perciben un nivel moderado en la gestión administrativa (52.2%) en los centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque, en el año 2022, el 39.8% un nivel bueno y el 8% un nivel malo; indicando que existe un déficit en la gestión administrativa de esa organización (Ver anexo 6, tabla 3).

Además, referente a las dimensiones de la gestión administrativa se encontró lo siguiente: Respecto a la dimensión planificación la mayoría presentan un nivel moderado (52.24%), respecto a la dimensión organización un nivel moderado (56.22%), respecto a la dimensión dirección un nivel bueno (49.25%) y sobre el control un nivel moderado (48.76%). Indicando que, la problemática persiste desde lo más específico, pues en la planificación, organización, y control se presenta un déficit, a excepción de la dirección, en donde, existe un buen manejo (Ver anexo 5, tabla 6).

Figura 2

Nivel de calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque, 2022.



Nota: Obtenida del Software SPSS

Según la figura 2, se observa un gran número de encuestados manifiestan que existe un nivel regular en la calidad de servicio (50.7%) en los centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque, en el año 2022, el 36.3% un nivel alto y un 12.9% un nivel bajo; indicando que la problemática persiste en el lugar de estudio (Ver anexo 6, tabla 4).

Además, referente a las dimensiones de la calidad de servicio se encontró lo siguiente: Fiabilidad la mayoría expresan un nivel alto (41.29%), seguridad un nivel regular (42.79%), empatía un nivel regular (55.72%), capacidad de respuesta un nivel regular (62.19%), y en la dimensión aspectos tangibles un nivel regular (49.25%); indicando que estos centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque, no están prestando un buen servicio a los usuarios (Ver Anexo 6, tabla 7).

Tabla 1

Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa con las dimensiones de calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque, 2022.

Dimensiones	Rho Spearman	Sig.
Planificación		
Fiabilidad	0,167	0,018
Seguridad	0,162	0,021
Empatía	0,156	0,027
Capacidad de respuesta	0,220	0,002
Aspectos tangibles	0,151	0,032
Organización		
Fiabilidad	0,320	0,001
Seguridad	0,214	0,002
Empatía	0,214	0,002
Capacidad de respuesta	0,253	0,000
Aspectos tangibles	0,255	0,000
Dirección		
Fiabilidad	0,218	0,002
Seguridad	0,249	0,000
Empatía	0,218	0,002
Capacidad de respuesta	0,240	0,001
Aspectos tangibles	0,235	0,001
Control		
Fiabilidad	0,191	0,007
Seguridad	0,198	0,005
Empatía	0,184	0,009
Capacidad de respuesta	0,169	0,017
Aspectos tangibles	0,171	0,015

Nota: Obtenida del Software SPSS

La dimensión planificación presenta una correlación baja y significativa con las dimensiones fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y

aspectos tangibles, dado que tuvo como resultados (Rho = 0,167; 0,162; 0,156; 0,220, 0,151, y p-value = 0,018; 0,021; 0,027; 0,002; 0,032 respectivamente).

La dimensión organización presenta una correlación baja y significativa con las dimensiones fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y aspectos tangibles, dado que tuvo como resultados (Rho = 0,320; 0,214; 0,214; 0,253; 0,255 y p-value = 0,001; 0,002; 0,002; 0,000; 0,000 respectivamente).

La dimensión dirección presenta una correlación baja y significativa con las dimensiones fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y aspectos tangibles, dado que tuvo como resultados (Rho = 0,218; 0,249; 0,218; 0,240; 0,235 y p-value = 0,002; 0,000; 0,002; 0,001; 0,001 respectivamente).

La dimensión control presenta una correlación baja y significativa con las dimensiones fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y aspectos tangibles, dado que tuvo como resultados (Rho = 0,191; 0,198; 0,184; 0,169; 0,171 y p-value = 0,007; 0,005; 0,009; 0,017; 0,015 respectivamente).

Con el fin de desarrollar el objetivo general, primeramente, se necesitó evaluar el estadístico de prueba para contrastar la hipótesis de investigación, por ello se evalúa la normalidad de los datos de las variables; teniendo en cuenta la hipótesis nula; H_0 : Los datos tienden a una distribución normal, con un nivel de significancia al 5% y como estadístico de prueba: Kolmogorov-Smirnov (muestra grande).

Obteniendo como resultados para el Gestión administrativa (valor crítico =0,060; $gl=201$; Sig =0,071) para la variable Calidad de servicio (Valor crítico =0,126; $gl=24$; sig=0,000). Ver Anexo 5, tabla 5.

El valor de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov no es significativo ($p > 0,05$) para la variable gestión administrativa, esto indica que los datos tienden a una distribución normal, mientras que para la variable calidad de servicio es significativo ($p < 0,05$), esto indica que los datos no tienden a una distribución normal y por lo tanto la hipótesis se comprobaba con la estadística inferencial (prueba Rho de Spearman, pues se aplica este instrumento cuando al menos una de las variables tienda a una distribución normal).

Tabla 2

Relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque, 2022.

			Gestión Administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,378**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	201	201
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,378**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	201	201

Nota. Obtenida del Software SPSS

El coeficiente de Spearman es $r = 0,378$ (correlación Baja) con un p_value menor al 5% ($p < 0.000$), decisión: se rechaza la hipótesis nula. En conclusión, existe correlación significativa la gestión administrativa y calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque, 2022. Es decir, a mayor nivel de gestión administrativa, mayor es el nivel de calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se trata de comparar y analizar los resultados encontrados con los antecedentes de estudio, teniendo en cuenta el objetivo de la investigación; determinar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa con las dimensiones de calidad de servicio en centros odontológicos privados; por ello, se debe de cumplir con los principios éticos de toda investigación, respeto a las personas, beneficencia, justicia y la no maleficencia.

Considerando el primer objetivo específico, se encontró un gran número de encuestados que perciben un nivel moderado en la gestión administrativa (52.2%) en los centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque, el 39.8% un nivel bueno y el 8% un nivel malo; indicando que existe un déficit en la gestión administrativa de estos consultorios odontológicos, es decir, que el proceso de coordinación y supervisión de las actividades, no se llevan a cabo como debe de ser, no cumplen con las funciones esenciales como proyectar, organizar, destinar y vigilar, las habilidades de los líderes no ejecutan adecuadamente la demanda, predominando una imperfección en mejoramiento e innovación del desarrollo de las actividades. Además, referente a las dimensiones de esta variable, se encontró lo siguiente: En la dimensión planificación la mayoría presentó un nivel moderado (52.24%), no existen planeación de circunstancias futuras y resultados que ayuden a proyectar adecuadamente el propósito de los consultorios, en prevenir o reducir riesgos que conlleven a un desastre organizacional, no se responde la interrogante de quienes somos y ha donde vamos, no se promueve eficazmente el ser de la organización. Con ello, se ve reflejado que no existe estrategia a mediano o largo plazo, las decisiones son aleatorias que no involucran planes estratégicos operativos enfocados en cumplir las metas. Respecto a la dimensión organización un nivel moderado (56.22%), existe un déficit en el diseño de procesos, responsabilidades, funciones, estructuras, así como en la determinación de aplicaciones técnicas y metodológicas para la simplificación laboral, es posible que cada puesto no tenga presente los profesionales capacitados en el área, pues no redistribuyen adecuadamente los recursos conforme a las actividades a cumplir y desempeñar. Es decir, no se dispone de un mecanismo de distribución de recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos y de información para desarrollar su

Respecto a la dimensión dirección un nivel bueno (49.25%), el líder, tiene la capacidad de conseguir y conjugar materiales, personales e insumos para realizar actividades de la organización, sabe trabajar en equipo con bases políticas, que de alguna manera se enfocan en el objetivo, sin embargo, es necesario reforzar estos aspectos, dado que, no representa un porcentaje muy elevado. Y sobre el control un nivel moderado (48.76%), los objetivos no se logran alcanzar al 100%, ya que, la evaluación no permite confirmar la problemática en sí, y no se puede comprar, corregir o mejorar. Dando a entender, que, si ello persiste desde lo más específico, pues en la planificación, organización, y control se presenta un déficit, a excepción de la dirección, en donde, existe un buen manejo.

En comparación con los antecedentes de investigación tenemos a Díaz (2021) donde encontró que, existe un nivel medio sobre gestión administrativa, esto se da porque no se tiene control de los propósitos trazados y los trabajadores no poseen capacidad suficiente para solucionar las incertidumbres de los usuarios, coincidiendo con la investigación de Cabrejo (2022) donde encontró que, los trabajadores presentan una deficiente gestión administrativa, no están capacitados adecuadamente para cumplir sus labores, pero difiere de lo expuesto por Huerta (2022) donde existió un nivel alto en gestión administrativa, ya que se están cumpliendo con las expectativas de toda organización, además, la investigación de Alva (2020) indicó que un número mayor de trabajadores efectúan una gestión administrativa favorable mostrando conocimientos en planeación, estructuración, orientación y vigilancia; se toman buenas decisiones y se arriesgan a realizar lo que se planteó, sabiendo que pueden fracasar en algún momento, están enfocados en que, los objetivos deben convertirse en metas y ser medidos en periodos de tiempo establecidos para poder lograrse.

De ello, se puede inferir que, la gestión administrativa es una de las principales ocupaciones de los directivos, que deben de ser correctamente planteados y utilizados, para obtener resultados efectivos, como dice Botero et al. (2017), deben de cumplir con Formular y construir reglas, políticas y operaciones; fiscalizar el presupuesto de la organización; elaborar jornadas de capacitación para los trabajadores; efectuar planes de marketing y ventas, plantear políticas oportunas de gestión laboral para tener una organización exitosa.

Considerando el segundo objetivo tenemos que, un gran número de encuestados manifiestan que existe un nivel regular en la calidad de servicio (50.7%) en los centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque, en el año 2022, el 36.3% un nivel alto y un 12.9% un nivel bajo; indicando que la problemática persiste en los consultorios odontológicos, los servicios de atención, tratamiento, rehabilitación no son adecuados, no se logra alcanzar mejores resultados en la satisfacción del usuario; es posible que no se ofrezca un trato cordial y amable en los servicio de odontología, los requerimientos no están encaminados a solucionar problemas, seguramente aplazan los tratamientos odontológicos, emplean instrumentos, equipos y tecnologías que no son las adecuadas para el tratamiento etc.,

Además, referente a las dimensiones se encontró lo siguiente: Fiabilidad la mayoría expresan un nivel alto (41.29%), en este aspecto, se prestan el servicio con habilidades favorables y de forma confiable, pero el porcentaje no es lo esperado para toda organización, se debe de elevar aún más. Dimensión seguridad un nivel regular (42.79%), puesto que los profesionales de la salud al momento de atender a los pacientes no crean credibilidad y confianza con sus conocimientos y habilidades, es posible que, exista nerviosismo o mala comunicación con el usuario. Respecto a la empatía un nivel regular (55.72%), la atención individualizada a los usuarios donde se instaura una relación odontólogo- paciente, el trato y la amabilidad no es la adecuada, seguramente el profesional, no tiene una comunicación asertiva con el paciente. Respecto a la capacidad de respuesta un nivel regular (62.19%), la disposición del cirujano dentistas en ofrecer el servicio no es de manera rápida y eficaz, los hacen esperar, cuando se van a atenderlos, como sucede en cualquier lugar o centro de salud. Respecto a la dimensión aspectos tangibles un nivel regular (49.25%), los equipos, recursos humanos e infraestructura relacionados al servicio odontológico están en déficit, no cumplen con las expectativas de un centro de salud; es decir, que estos centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque, no están prestando un buen servicio a los clientes.

En comparación con los antecedentes de estudio, estos resultados se asemejan a lo encontrado por Riaz et al. (2021) donde la calidad del servicio fue

inferior a las expectativas de los usuarios, en capacidad de respuesta y confiabilidad, la institución que brinda servicios odontológicos, tiene la necesidad de perpetrar una evaluación perenne de los mismos, para mejorar la problemática; la investigación de Fernández (2020) donde encontró que el mayor porcentaje de participantes estuvo insatisfecho, de ellos, con el horario de atención y disponibilidad del personal, dando a entender que el indicador tiempo podría influir en la desvalorización de la satisfacción; así mismo, la investigación de Lara (2020) que la mayor frecuencia de insatisfacción se registró en la mayoría de los pacientes comprendidos entre las edades de 35 a 49 años, mayormente por el tiempo en atenderlo y la empatía; Wong (2020) encontrando un nivel regular de satisfacción, donde la dimensión fiabilidad fue baja en satisfacción, seguido de un nivel regular en capacidad de respuesta, aspectos tangibles y seguridad; indicando que existen establecimientos de salud, sobre todo en el sector público, cuyos recursos humanos, insumos, medicamentos, equipos para el diagnóstico, infraestructura física en mal estado con poca ventilación son deficientes, causando una limitación en los servicios médicos; asimismo, las investigaciones de Cabrejo (2022) y Díaz (2021) donde los trabajadores señalaron que se ofrecen servicios de baja y media calidad, respectivamente.

Por otro lado, se contradice con los resultados de la investigación de Abbasi et al., (2019) donde encontró que los pacientes estuvieron satisfechos con la calidad del servicio, señalando que el mecanismo más significativo de la calidad de servicio es el suministro de información a los pacientes y el medio de prestación. Gonzales et al., (2019) que encontró que los usuarios siempre fueron atendidos con amabilidad, les explicaron su tratamiento, recibieron educación en salud bucal y calificaron como excelente el tiempo de espera; la investigación de Huerta (2022) encontró un nivel alto en calidad de servicio odontológico, y Gutiérrez (2021) encontró un alto porcentaje del personal que está satisfecho con la calidad de atención recibida en el centro de salud privado, indicando que existen algunas instituciones que, dan buen servicio, de las cuales pueden ser un ejemplo para los que presentan déficit en la atención.

De todo ello, se puede inferir que la calidad del servicio que se ofrecen en las clínicas odontológicas debe de estar orientados al perfeccionamiento

profesional como el uso oportuno y adecuado de los recursos, reducción de riesgos para los pacientes y alto grado de satisfacción en los clientes.

Considerando el objetivo general, se encontró que existe correlación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque, 2022. Es decir, a mayor nivel de gestión administrativa, mayor es el nivel de calidad de servicio, cumpliendo con la teoría de la filosofía laboral, el trabajar en equipo en toda organización eliminando escalones jerárquicos, aplicar comunicación asertiva que permita al trabajador contribuir y cumplir con las metas, enfocándose en las preferencias, demandas y valores en el marco de servicios, se brindara una atención de forma adecuada e íntegros que mejorarán todos los niveles de atención, con una afectividad máxima en las prestaciones de servicio. Además, se encontró que las dimensiones de ambas variables se relacionan, si queremos acaparar la problemática debemos de trabajar desde las dimensiones pues, también guardan relación.

Estos resultados se asemejan a lo encontrado por Díaz (2021) indicando que la gestión administrativa interviene en mayor porcentaje en la calidad de atención, los procesos administrativos como planear, organizar, dirigir y controlar y el desarrollo de herramientas laborales permite brindar buenos servicios de calidad. La investigación de Cabrejo (2022), y Sánchez (2020) concluyeron que existe relación entre gestión administrativa y niveles de calidad. Las investigaciones de Alva (2020) y Huerta (2022) encontraron que existe una relación directa y positiva, entre las variables de estudio. De ello, podemos inferir que, para obtener niveles altos de calidad, se debe de desarrollar habilidades y capacidades que solucionen problemas en las actividades cotidianas, para esto el jefe o gerente del consultorio odontológico debe poseer una formación académica relacionada a los procesos técnicos administrativos que consienta gestionar acciones de mejora en infraestructura, condiciones laborales, entre otros, ocasionando relaciones armoniosas entre compañeros de trabajo lo que mejorará la calidad del servicio

Por ello, es primordial evaluar constantemente la calidad de los servicios odontológicos, puesto que sirve como medio para explorar programas y procedimientos que permitan alcanzar el cumplimiento de metas.

Sobre la metodología utilizada fue efectiva, permitió desarrollar los objetivos planteados en la investigación, aunque se podría recomendar, realizar una investigación con diseño pre experimental o aplicada, es decir aplicar una estrategia para sobrellevar la problemática y evaluar el efecto de la misma.

La presente investigación tuvo, algunas limitaciones; como desactualización de datos en los centros donde laboraban, por lo que se tuvo que indagar a profundidad y encontrar su dirección personal para ir a encuestarlos de manera presencial, aumentando el costo y tiempo.

Finalmente, se puede decir, que los resultados evidenciaron que, en los centros odontológicos privados de Lambayeque, existe un problema de mala gestión administrativa y una calidad de atención no deseada, con ello, presenta una relevancia social, ya que, los resultados se presentaran a los gerentes para ellos tomen las mejores decisiones y puedan acaparar y aumentar el nivel de calidad de servicio. Además, presenta una relevancia científica pues servirá de base para las futuras investigaciones.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo específico uno, el nivel de gestión administrativa en centros odontológicos privados es moderado, evidenciándose en las dimensiones planificación, organización y control.
2. Respecto al objetivo específico dos, se identificó un nivel regular de calidad de servicio odontológico, siendo evidente en las dimensiones seguridad, empatía, capacidad de respuesta y aspectos tangibles.
3. De acuerdo al objetivo específico tres, existe una correlación baja-significativa entre las dimensiones de gestión administrativa y calidad de servicio.
4. Respecto al objetivo general, existe una correlación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio, es decir, a mayor nivel de gestión administrativa, mayor es el nivel de calidad de servicio de centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque, 202

VII. RECOMENDACIONES

1. A los directivos de los centros odontológicas, realizar talleres de capacitación para la mejora de la gestión administrativa, así mismo, fortalecer la comunicación entre el personal que labora en las diferentes áreas de la empresa, así como, las habilidades intrapersonales de cada uno de ellos.
2. Al gerente de los centros odontológicos, realizar inversiones económicas para mejorar las instalaciones, equipos e insumos que ofrezcan una calidad de servicio oportuno; y efectuar un plan de control - seguimiento en los procedimientos odontológicos.
3. A la dirección regional de salud Lambayeque- MINSA, establecer y normar protocolos para el control administrativo y calidad de servicio de centros odontológicos privados de todo el departamento de Lambayeque.

REFERENCIAS

- Abbasi M Zarei E, Bagherzadeh R, Dargahi H, Farrokhi P. (2019) . Evaluation of Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *MC Health Serv Res* ;19(1):170. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30876453/>
- Aliaga S, Zapata N. (2021). Analysis of administrative management and service quality in the care of humanized births in a national hospital in Lima. *INNOVA Research Journal*; 6(1): 18-30. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Alva C. (2020). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario del Hospital Regional de Pucallpa*. [Tesis de maestría. Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12990/9817>
- Bastani P, Mohammadpour M, Ghanbarzadegan A, Rossi-Fedele G, Peres M. (2021). Provision of dental services for vulnerable groups: a scoping review on children with special health care needs. *BMC Health Serv Res* ;21(1):1302. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34863174/>
- Belrhiti Z, Nebot Giralt A, Marchal B. (2018). Complex Leadership in Healthcare: A Scoping Review. *Int J Health Policy Manag* ;7(12):1073-1084. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30709082/>
- Brennan D, Chrisopoulos S, Luzzi L, Teusner DN. (2020). Dental services provided by dentists in Australia. *Aust Dent J* ;65(1):90-95. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31814141/>
- Bernabé E, Masood M, Vujicic M. (2018). The impact of out-of-pocket payments for dental care on household finances in low and middle income countries. *BMC Public Health* ;17(1):109. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28114967/>
- Botero P, Dary L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresaria. *Revista Ciencias Estratégicas*; 25(38):271-276. <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151354939001.pdf>
- Cabrejo J. (2021). *Gestión administrativa y niveles de calidad de atención servicio de neurología Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo*. [Tesis

- de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79914>
- Cabo, J. (2014). *Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias*. Madrid: (1.a ed.). Ediciones Díaz de Santos.
- Carhuancho I, Nolazco F, Guerrero M, Silva R. (2021). Quality of service in level iii hospitals in the city of Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5): 693-707. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Carrillo R, Guzmán L, Magaña L, Ramos K. (2018). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Salud Quintana Roo*; 9(35): 11-15. <https://www.medigraphic.com/pdfs/salquintanaroo/sqr-2016/sqr1635c.pdf>
- Cedeño F, Iglesias C. (2021). Administrative management model to propose cocoa industrialization processes. *Rev ciencia y tecnología*; 21(30): 57-68. <http://181.39.139.66/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/442/539>
- Cohen S (2019). The logic of the interaction between beneficence and respect for autonomy. *Med Health Care Philos*; 22(2):297-304. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30467682/>
- Contreras O, Pirazan A, Villareal M. (2021). ¿Son la Misión y Visión Verdaderos Promotores de Ventaja Competitiva e Innovación? *International Conference on Innovation*;3(2): 403-411. <https://riunet.upv.es/handle/10251/162014>
- Curi D, Figueiredo A, Jamelli S.(2018). Factors associated with the utilization of dental health services by the pediatric population: an integrative review. *Cien Saude Colet*;23(5):1561-1576. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29768610/>
- Chacón J, Rugel S. Theories, Models and Systems of Quality Management. *Rev Espacios*; 39(50): 1-14. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Díaz J. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte Municipalidad de Chiclayo*. [Tesis de maestría. Universidad Señor de Sipan]. Repositorio institucional <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8666>

- Chen I, Pierson E, Rose S, Joshi S, Ferryman K, Ghassemi M. (2021). Ethical Machine Learning in Healthcare. *Annu Rev Biomed Data Sci*; 4:123-144. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34396058/>
- Fernandez M (2020). Evaluation of user satisfaction with the attention received in the Forensic Dentistry Unit of the Department of Legal Medicine of the Organismo de Investigación Judicial (Judicial Investigation Agency) in the second semester of 2018. *Med. leg. Costa Rica*;37(1). https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152020000100162&script=sci_arttext
- Garcia J, Sánchez P. (2020). Theoretical design of research: methodological instructions for the development of scientific research proposals and projects. *Inf tecnol*; 31(6). https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000600159&script=sci_arttext
- Ghanbarzadegan A, Balasubramanian M, Luzzi L, Brennan D, Bastani P. (2021). Inequality in dental services: a scoping review on the role of access toward achieving universal health coverage in oral health. *BMC Oral Health* ;21(1):404. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34404400/>
- Gonzales R, Cruz G, Zambrano V, Quiroga M, Palomares G, Tijerina. (2019). Calidad de atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Rev Mex Med Forense*; 4(1): 76-78. <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>
- González S, Viteri D, Izquierdo A, Verdezoto G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*;12(4): 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Gonzales V, Arias M, Olivares P, Escalante J. (2021). Administrative management and organizational commitment in educational institutions; 9(1): 1-14. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/899/1200>
- Gutiérrez U. (2021). Management of the electronic clinical history and improvement of the quality of patient care in the dentistry department of the Hermilio Valdizan hospital. *KIRU*; 18(2): 82-880. <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/Rev-Kiru0/article/view/2110>

- Guzmán H, Castilla S, Gómez M. (2020). Management by Competencies as a Strategy for the Improvement of Efficiency and Organizational Effectiveness. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*; 15(1): 83-94. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7511954>
- Huerta C. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el usuario externo del Centro Salud Mental Comunitario Ally Waraq-Huaraz, 2021*. [Tesis maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87736>
- Kruk M, Gage A, Arsenault C, Jordan K, Leslie H, Roder-DeWan S, Adeyi O, Barker P, Daelmans B, Doubova S, English M, García E, Guanais F, Gureje O, Hirschhorn L, Jiang L, Kelley E, Lemango E, Liljestrand J, Malata A, Marchant T, Matsoso M, Meara J, Mohanan M, Ndiaye Y, Norheim O, Reddy K, Rowe A, Salomon J, Thapa G, Twum N, Pate M. (2018). High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. *Lancet Glob Health* ;6(11):e1196-e1252. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30196093/>
- Lamster I, Malloy K, DiMura P, Cheng B, Wagner V, Matson J, Proj A, Xi Y, Abel S, Alfano M. (2021). Dental Services and Health Outcomes in the New York State Medicaid Program. *J Dent Res*;100(9):928-934. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33880960/>
- Lara A, Hermoza M, Arellano C. (2020). Satisfaction of patients to dental care received in a hospital in Lima. *Revista estomatológica herediana*; 30(3):145-52. <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/REH/article/view/3817>
- Mendoza A. (2017). Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta. *Don Cien ISSN*. 3(2): 947-964. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Mendoza W, Delgado M, García T, Barreiro I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dom Cien*; 4(4): 206- 240. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Ministerio de Salud del Perú. (2019). Análisis de situación de Salud del Perú. *Data for health initiative*; 1(1): 20-80. https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis_peru19.pdf

- Ministerio de salud del Perú. (2019). Sistema de gestión de la calidad en salud. Dirección de Calidad en Salud. http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGICALIDAD-2.pdf
- Ministerio de salud del Perú. (2017). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. DGS. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Mochón F, Mochón M, Sáez M. (2018). Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos (Primera ed.). México D.F., México: Alfaomega Grupo Editor
- Moreno C, Lopez M. (2018). Management through an administrative control in urban transport cooperatives in the City of Guayaquil. *Revista universidad y sociedad*; 10(5): 274-279. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n5/2218-3620-rus-10-05-274.pdf>
- Murillo A (2018). Expectation and perception of quality of dental care in the community of Canton Junin. *Rev San Gregorio*; 21: 66-73. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6591757>
- National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine; Health and Medicine Division; Board on Health Care Services; Board on Global Health; Committee on Improving the Quality of Health Care Globally. (2018). Crossing the Global Quality Chasm: Improving Health Care Worldwide. *National Academies Press*; 13(2):123-150. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK535653/>
- Ríos A. (2017). Gestión de calidad y mejora continua en la administración pública. *Act gubernamental*; 11(2): 1-6. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/\\$FILE/11_24_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHXXZBFAPNPUQUENCZZC.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/$FILE/11_24_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHXXZBFAPNPUQUENCZZC.pdf)
- Riaz A, Sughra U. (2021). Measurement of Service Quality Gaps in Dental Services using SERVQUAL in Public Hospitals of Rawalpindi. *Pak J Med Sci* ;37(3):751-756. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34104160/>
- Rodríguez M, Mendivelso F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Rev Medica Sanita*: 21(3):141-146. <http://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368>

- Salazar G. (2022). *Gestión administrativa y calidad en atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021*. [Tesis pos grado. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78650>
- Sánchez J. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en el centro de empleo Lambayeque*. [Tesis maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31953>
- Organización mundial de la salud (2020). Servicios sanitarios de calidad. *WHO*; 3(1): 1-5. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Pipien I (2018). Bienfaisance et non-malfaisance dans les soins. *Soins*; 63(824):51-54. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29680141/>
- Quigley D, Levine A, Sonnenfeld DA, Brown P, Tian Q, Wei X. (2019). Survey on Using Ethical Principles in Environmental Field Research with Place-Based Communities. *Sci Eng Ethics*; 25(2):477-517. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29299754/>
- Torres S, Vásquez C. (2018). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis Compendium; 18 (35): 57-76. <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Umer F, Motiwala M. (2020). Dental services during the COVID-19 pandemic: A tertiary care hospital experience. *Spec Care Dentist*; 40(5):431-436. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32815633/>
- Varkey B (2021). Principles of Clinical Ethics and Their Application to Practice. *Med Princ Pract*; 30(1):17-28. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32498071/>
- Wong W. (2020). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya- Chiclayo*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48578>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA E ÍNDICE	NIVELES Y RANGOS
Gestión administrativa	Conjunto de actividades ejecutadas que permite coordinar el trabajo de un grupo de personas con el propósito de lograr los objetivos trazados (Mendoza W et al., 2018)	Componentes interrelacionados que permiten estimar la variable de estudio.	Planificación	Misión y visión de los centros odontológicos	Ordinal	Nunca= 0 Casi siempre= 1 Siempre =2
				Presupuesto para implementación		
			Organización	Distribución de recursos humanos e insumos		
				Reorganización de funciones		
			Dirección	Motivación y liderazgo del personal		
				Capacitaciones frecuentes para el desarrollo de conocimientos y habilidades		
			Control	Evaluación de resultados por indicadores		

				Medidas correctivas de mejora		
Calidad del servicio	Grado en el que los servicios de salud aumentan la probabilidad de lograr resultados sanitarios oportunos para las personas y la comunidad (Carrillo R et al., 2018)	Grupo de elementos relaciones que miden la calidad de servicio	Fiabilidad	Disponibilidad del personal	Ordinal	Nunca= 0 Casi siempre= 1 Siempre =2
				Servicio optimo		
			Seguridad	Conocimiento y responsabilidad del profesional		
				Instalaciones seguras		
			Empatía	Actitudes del profesional durante la atención		
				Atención personalizada al usuario		
			Capacidad de respuesta	Disposición de ayuda		
				Solución a los problemas		
				Estado de la infraestructura		

			Aspectos tangibles	Personal capacitado		
--	--	--	--------------------	---------------------	--	--

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA LA GESTION ADMINISTRATIVA

A continuación, se presenta una serie de preguntas con el objetivo de determinar gestión administrativa de centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque

INSTRUCCIONES:

Al responder este cuestionario debe tener en cuenta lo siguiente:

Responde detenidamente cada pregunta, antes de contestarla, así como sus posibles respuestas.

Le rogamos analizar con atención cada proposición, cuidando además de la exactitud y veracidad de sus respuestas, marcando con una (X) el número de la escala que mejor represente su realidad. Siendo:

Nunca	Casi siempre	Siempre
0	1	2

DIMENSION		VALORES		
		Nunca	Casi siempre	Siempre
PLANIFICACION				
1	En la clínica, son valorados las opiniones y testimonios de los pacientes			
2	La clínica odontológica busca ser un lugar agradable para su personal y así mejorar su disposición en la atención.			
3	La clínica odontológica brinda un servicio de primera calidad en relación a equipos y tecnología.			
OERGANIZACIÓN				
4	En la clínica, cada profesional se desempeña en una determinada especialidad.			
5	La clínica odontológica cuenta con los recursos, materiales, insumos y equipos sofisticados para el mejor desempeño del personal.			
6	En la clínica, el personal pone su máximo rendimiento en su área asignada			
7	En la clínica, el director muestra preocupación por el bienestar físico y mental de cada trabajador			
DIRECCIÓN				
8	En la clínica, los directivos motivan a sus trabajadores			
9	En la clínica se premia o estimula al personal por su excelente desempeño			
10	La clínica cuenta con un líder preparado para dirigir al personal y fomentar un buen ambiente laboral.			

11	En la clínica, se mejora permanentemente las reglas para la capacitación del personal.			
12	En la clínica, el personal se siente identificado y comprometido con su trabajo			
13	En la clínica, existe buena comunicación y empatía entre los compañeros de trabajo			
CONTROL				
14	La clínica odontológica, promueve capacitaciones a sus trabajadores para mejorar su desempeño laboral			
15	La clínica, evalúa constantemente los procedimientos realizados y actitudes del personal			
16	La clínica se preocupa por cumplir sus metas y logros a un plazo determinado, así como en corregir posibles deficiencias.			

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

A continuación, se presenta una serie de preguntas con el objetivo de determinar la calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque

INSTRUCCIONES:

Al responder este cuestionario debe tener en cuenta lo siguiente:

Responde detenidamente cada pregunta, antes de contestarla, así como sus posibles respuestas.

Le rogamos analizar con atención cada proposición, cuidando además de la exactitud y veracidad de sus respuestas, marcando con una (X) el número de la escala que mejor represente su realidad. Siendo:

Nunca	Casi siempre	Siempre
0	1	2

DIMENSION		VALORES		
		Nunca	Casi siempre	Siempre
FIABILIDAD				
1	Usted considera que el personal se encuentra disponible para resolver dudas o inquietudes sobre el servicio que ofrecen			
2	Usted percibe que existe honestidad por parte del personal que labora en la clínica odontológica			
3	Usted cree que se brinda un servicio de calidad para satisfacer las necesidades del paciente			
SEGURIDAD				
4	Usted considera que el personal se encuentra preparado y tiene conocimiento sobre las medidas de seguridad en el desarrollo de sus actividades			
5	Usted cree que los trabajadores de la institución proporcionan confianza en la atención			
6	Usted considera que los equipos, materiales e insumos son utilizados con responsabilidad por parte del personal			
7	Percibe usted confort, higiene y seguridad en las instalaciones de la clínica odontológica			
EMPATÍA				
8	Piensa usted que existe disposición del personal para ayudar al paciente			
9	Usted considera que la atención es de manera oportuna			
10	Usted considera que el personal brinda una atención personalizada de acuerdo a la demanda del paciente			

11	Usted cree que el personal de la clínica tiene buena actitud con los pacientes y sus acompañantes			
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
12	Piensa usted que el personal tiene disposición para brindarle un buen trato			
13	Usted considera que en la clínica odontológica brindan una solución a los problemas o quejas por parte de los pacientes			
ASPECTOS TANGIBLES				
14	Usted observa una infraestructura moderna e instalaciones seguras, amplias y ventiladas.			
15	Usted considera que la clínica odontológica cuenta con equipo tecnológico moderno y actualizado.			
16	Usted considera que el personal se encuentra capacitado para resolver la consulta odontológica.			

Anexo 3. Fórmula para la muestra

Para la muestra de usuarios, por ser una población finita, se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza al 95% (1.96)

p = Proporción esperada (0.05)

q = 1-p (0.95)

d= Precisión (0,03)

$$n = \frac{240 (1.96) (1.96) (0.05) (0.95)}{0.03 (0.03) (240-1) + 0.03(0.05) (0.95)}$$

$$n = 201.4$$

$$n = 201$$

La muestra de usuarios estará conformada por 201 personas.

Anexo 4. Validez y confiabilidad de los instrumentos

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Gestión administrativa

TESISTA:

Br. Ramos Tejada, Katherine Liset

DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 7 de noviembre de 2022

Grado y Nombre del Experto: MSc. Segundo Marcial Suarez Puyen



MSc. Segundo Marcial Suarez Puyen

Firma del experto DNI: 16595196

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Gestión administrativa

TESISTA:

Br. Ramos Tejada, Katherine Liset

DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 17 de octubre de 2022

MSc. FRANSK AMARILDO CARRASCO SOLANO




Firma del experto

DNI: 42910294

EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Gestión administrativa

TESISTA:

Br. Ramos Tejada, Katherine Liset

DECISIÓN:

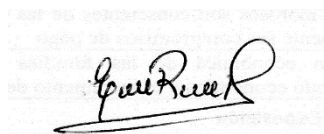
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de octubre de 2022



Dra. Elizabet Rojas de Campos

DNI 27749394

EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Gestión administrativa

2. TESISISTA:

Br. Ramos Tejada, Katherine Liset

3. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 18 de octubre de 2022



46893494

Mg. C.D. Monica Ramirez Espinoza

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Gestión administrativa

TESISTA:

Br. Ramos Tejada, Katherine Liset

DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 8 de noviembre de 2022

Grado y Nombre del Experto: MSc. César Wilson Arellano Sánchez



MSc. César Wilson Arellano Sánchez

Firma del experto

DNI: 42910566

EXPERTO EVALUADOR



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	ROJAS VASQUEZ
Nombres	ELIZABET
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	27749394

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	SIGIFREDO ORBEGOSO VENEGAS
Secretario General	VICTOR SANTISTEBAN CHAVEZ
Director De Escuela	GUILLERMO GIL MALCA

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA
Fecha de Expedición	13/06/2007
Resolución/Acta	471-2007-UCV
Diploma	A771009
Fecha Matrícula	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001012018

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/12/2022 20:13:17-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CARRASCO SOLANO**
Nombres **FRANSK AMARILDO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **42910294**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO**
Rector **ORLANDO MOISES GONZALES NIEVES**
Secretario General (E) **STEBAN ALEJANDRO ILICH ZERPA**
Director De Posgrado **LUIS ORLANDO MONCADA ALBITRES**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN CIENCIAS MENCION: MICROBIOLOGIA CLINICA**
Fecha de Expedición **09/03/18**
Resolución/Acta **RCU. N°087-2018/UNT**
Diploma **00016347**
Fecha Matriculación **15/05/2010**
Fecha Egreso **22/01/2012**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001012012

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/12/2022 20:09:13-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	RAMIREZ ESPINOZA
Nombres	MONICA LUCIA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	46893494

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO
Rector	ORLANDO MOISES GONZALES NIEVES
Secretario General (E)	STEBAN ALEJANDRO ILICH ZERPA
Director	LUIS ORLANDO MONCADA ALBITRES

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN ESTOMATOLOGÍA
Fecha de Expedición	14/07/17
Resolución/Acta	RCU. N°0392-2017/UNT
Diploma	00013453
Fecha Matrícula	21/02/2015
Fecha Egreso	30/01/2017

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001012031

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/12/2022 20:24:52-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	ARELLANO SANCHEZ
Nombres	CESAR WILSON
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	42910566

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO
Rectora	OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS
Secretario General	FREDDY WIDMAR HERNANDEZ RENGIFO
Directora	TOMASA VALLEJOS SOSA

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN INGENIERIA AMBIENTAL
Fecha de Expedición	23/01/21
Resolución/Acta	26-2021-CU
Diploma	UNPRG-EPG-2021-0003
Fecha Matrícula	07/06/2014
Fecha Egreso	18/09/2016

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001012035

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 02/12/2022 20:28:12-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Validez

Para este procedimiento, se realizó la prueba V de Aiken, cuyos resultados son los siguientes:

Expertos	Variable Gestión administrativa	Variable Calidad de servicio
Experto 1	1.00	1.00
Experto 2	1.00	1.00
Experto 3	1.00	1.00
Experto 4	1.00	1.00
Experto 5	1.00	1.00
Promedio	1.00	1.00

Nota: Ficha de validación por expertos

[1] 1.00

Se concluye que la Encuesta sobre Gestión administrativa en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque, tiene una validez de contenido de acuerdo a V de Aiken del 100%.

[2] 1.00

Se concluye que la Encuesta sobre Calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque, tiene una validez de contenido de acuerdo a V de Aiken del 100%.

Confiabilidad

A. Cuestionario sobre Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,827	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	39,15	28,976	,843	,788
P2	39,05	32,366	,480	,814
P3	38,75	38,408	-,244	,846
P4	38,90	33,989	,340	,822
P5	38,95	31,945	,539	,810
P6	38,90	29,568	,861	,789
P7	38,90	35,779	,109	,835
P8	38,95	31,839	,552	,810
P9	38,90	31,779	,644	,805
P10	39,00	33,263	,332	,824
P11	38,85	35,608	,136	,833
P12	39,15	28,976	,843	,788
P13	38,80	36,905	-,016	,838
P14	39,15	31,713	,510	,812
P15	38,95	31,208	,714	,801
P16	38,90	35,463	,122	,836

La confiabilidad del Test “Gestión administrativa”, en su consistencia interna de acuerdo al coeficiente alfa de Cronbach es de 0.827, según la valoración de Hernández Sampieri y col, tiene una confiabilidad Elevada.

B. Cuestionario sobre Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	39,50	29,421	,461	,801
Item2	39,35	27,713	,739	,781
Item3	39,30	28,853	,590	,792
Item4	39,30	33,905	-,021	,830
Item5	39,40	26,568	,815	,773
Item6	39,15	30,239	,605	,796
Item7	39,25	30,408	,452	,802
Item8	39,15	35,397	-,229	,836
Item9	39,30	27,274	,807	,776
Item10	39,10	32,516	,236	,814
Item11	39,30	29,905	,452	,802
Item12	39,25	30,724	,354	,809
Item13	39,10	31,253	,457	,803
Item14	39,40	28,674	,547	,795
Item15	39,35	30,766	,339	,810
Item16	39,30	33,274	,041	,829

La confiabilidad del Test “Calidad de servicio”, en su consistencia interna de acuerdo al coeficiente alfa de Cronbach es de 0.814, según la valoración de Hernández Sampieri y col, tiene una confiabilidad Elevada.

Anexo 5. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
Problema principal Pr ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque 2022?	Objetivo general Og. Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque 2022	Hipótesis General: Hg. Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque 2022	Variable 1: Gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Ordinal	Niveles y Rangos
			Planificación	Misión y visión de los centros odontológicos	1,2	Nunca= 0 Casi siempre= 1 Siempre =2	Malo Modera do Bueno
				Presupuesto para implementación	3		
			Organización	Distribución de recursos e insumos	4,5		
Retribución de funciones	6,7						
Dirección	Motivación y liderazgo del personal	8,9,10					

Problemas Específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicos:					
P1 ¿Cómo se relaciona el proceso de planificación de la gestión administrativa con la calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque?	O1 Determinar la relación entre el proceso de planificación de la gestión administrativa con la calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque.	H1 Existe relación significativa entre el proceso de planificación de la gestión administrativa con la calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque.		Capacitaciones frecuentes para el desarrollo de conocimientos y habilidades	11,12,13		
			Control	Evaluación de resultados por indicadores	14,15		
				Medidas correctivas de mejora	16		
Variables 2: Calidad de servicio							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Ordinal	Niveles
P2 ¿Cómo se relaciona el proceso de organización de la gestión	O2 Determinar la relación entre el proceso de organización de la gestión	H2 Existe relación significativa entre el proceso de organización de la gestión	Fiabilidad	Disponibilidad del personal	1,2	Nunca= 0 Casi siempre= 1 Siempre =2	Bajo Regular Alto
				Servicio optimo	3		
			Seguridad	Conocimiento y responsabilidad del profesional	4,5		

administrativa con la calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque? P3 ¿Cómo se relaciona el proceso de dirección de la gestión administrativa con la calidad de servicio en	administrativa con la calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque. O3 Determinar la relación entre el proceso de dirección de la gestión administrativa con la calidad de servicio en	administrativa con la calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque. H3 Existe relación significativa entre el proceso de dirección de la gestión administrativa con la calidad de servicio en		Instalaciones seguras	6,7		
			Empatía	Actitudes del profesional durante la atención	8,9		
				Atención personalizada	10,11		
			Capacidad de respuesta	Disposición de ayuda	12		
				Solución a problemas	13		
			Aspectos tangibles	Estado de la infraestructura	14,15		
				Personal capacitado	16		

centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque?	centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque.	centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque.					
P4 ¿Cómo se relaciona el proceso de control de la gestión administrativa con la calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque?	O4 Determinar la relación entre el proceso de control de la gestión administrativa con la calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque.	H4 Existe relación significativa entre el proceso de control de la gestión administrativa con la calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque.					

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Estadística a utilizar																					
<p>Tipo</p> <p>El tipo de estudio de esta investigación, de acuerdo a su propósito fue básica, caracterizada por la amplia información y comprensión del objeto de estudio, desarrollando nuevos conocimientos sin ejecutar ningún aporte práctico, a partir de estimaciones cuantitativas donde se probó el predominio de la variable independiente sobre la dependiente (García J et al., 2020).</p>	<p>Población</p> <p>La población se conformó por 240 usuarios que acudieron a cuatro centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra se consideró 201 usuarios, siendo seleccionados por criterios de inclusión como usuarios mayores de 18 años, que asistieron con frecuencia a los servicios odontológicos y vivían en zonas colindantes, se consideraron centros odontológicos con los permisos</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Ramos K</p> <p>Año: 2022</p> <p>Ámbito de Aplicación: Distrito de Lambayeque</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta</p>	<p>Para la validación de los instrumentos se utilizó el coeficiente V de Aiken, obteniendo como resultado que ambos cuestionarios poseen una validez muy alta.</p> <table border="1" data-bbox="1608 850 1989 991"> <thead> <tr> <th>Expertos</th> <th>Variable Gestión administrativa</th> <th>Variable Calidad de servicio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Experto 1</td> <td>1.00</td> <td>1.00</td> </tr> <tr> <td>Experto 2</td> <td>1.00</td> <td>1.00</td> </tr> <tr> <td>Experto 3</td> <td>1.00</td> <td>1.00</td> </tr> <tr> <td>Experto 4</td> <td>1.00</td> <td>1.00</td> </tr> <tr> <td>Experto 5</td> <td>1.00</td> <td>1.00</td> </tr> <tr> <td>Promedio</td> <td>1.00</td> <td>1.00</td> </tr> </tbody> </table> <p><small>Nota: Ficha de validación por expertos</small></p>	Expertos	Variable Gestión administrativa	Variable Calidad de servicio	Experto 1	1.00	1.00	Experto 2	1.00	1.00	Experto 3	1.00	1.00	Experto 4	1.00	1.00	Experto 5	1.00	1.00	Promedio	1.00	1.00
Expertos	Variable Gestión administrativa	Variable Calidad de servicio																						
Experto 1	1.00	1.00																						
Experto 2	1.00	1.00																						
Experto 3	1.00	1.00																						
Experto 4	1.00	1.00																						
Experto 5	1.00	1.00																						
Promedio	1.00	1.00																						

<p>Diseño</p> <p>El diseño de investigación, no experimental porque el investigador no intercedió en las variables, simplemente fueron observadas tal y como se manifestaron en la realidad; descriptiva ya que reunió la información para detallar las particularidades de los componentes involucrados en el estudio; transversal puesto que las variables fueron estimadas en un determinado momento y correlacional porque analizaron la relación,</p>	<p>correspondientes para su funcionamiento; en los criterios de exclusión se tuvo en cuenta aquellos usuarios que no desearon participar del estudio y se rehusaron a firmar el consentimiento informado.</p> <p>Muestreo</p> <p>Por tal motivo, se empleará un muestreo aleatorio simple</p>	<p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Autor: Ramos K</p> <p>Año: 2022</p> <p>Ámbito de Aplicación: Distrito de Lambayeque</p>	<p>Para la confiabilidad de los datos se utilizó la Fiabilidad de Alfa de Cronbach.</p> <p>A. Cuestionario sobre Gestión administrativa</p> <p>Estadísticas de fiabilidad</p> <table border="1" data-bbox="1736 531 1944 627"> <thead> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,827</td> <td>16</td> </tr> </tbody> </table> <p>B. Cuestionario sobre Calidad de servicio</p> <p>Estadísticas de fiabilidad</p> <table border="1" data-bbox="1787 794 2002 890"> <thead> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,814</td> <td>16</td> </tr> </tbody> </table>	Alfa de Cronbach	N de elementos	,827	16	Alfa de Cronbach	N de elementos	,814	16
Alfa de Cronbach	N de elementos										
,827	16										
Alfa de Cronbach	N de elementos										
,814	16										

directa e indirecta, entre las variables (Rodríguez M et al., 2018).

--

--

--

Anexo 6. Resultados

Tabla 3

Nivel de gestión administrativa en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque, 2022.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	16	8.0	8.0	8.0
	Moderado	105	52.2	52.2	60.2
	Bueno	80	39.8	39.8	100.0
	Total	201	100.0	100.0	

Nota: Obtenida del Software SPSS

Se observa que en su gran mayoría los obstetras muestran un nivel medio de estrés laboral con un 58.3%, el 25% un nivel bajo y el 16.7% un nivel alto.

Tabla 4

Nivel de calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque, 2022.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	12.9	12.9	12.9
	Regular	102	50.7	50.7	63.7
	Alto	73	36.3	36.3	100.0
	Total	201	100.0	100.0	

Nota: Obtenida del Software SPSS

Se observa que en gran porcentaje de las usuarias de una Microred de Salud – Lambayeque, presentan un nivel bajo de satisfacción con un 37,5%, el mismo porcentaje un nivel medio y un 25% alto.

1.1 Prueba de normalidad

Se necesita evaluar el estadístico de prueba para contrastar la hipótesis de la investigación, por ello se evalúa la normalidad de los datos de las variables:

1.2 Planteamiento de Hipótesis

Ho: Los datos tienden a una distribución normal

H1: Los datos no tienden a una distribución normal

Nivel de significancia al 5%

Estadístico de prueba: Kolmogorov-Smirnov^a

Regla de decisión:

$P_value > 0.05$ No se rechaza Ho

$p_value < 0.05$ Se rechaza Ho

Tabla 5

Resultados de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	.060	201	.071
Calidad de servicio	.126	201	.000

Nota: Obtenida del Software SPSS

En la tabla se observa que el valor de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a (prueba para muestra grande) no es significativo ($p > 0,05$) para la variable gestión administrativa, esto indica que los datos tienden a una distribución normal, mientras que para la variable calidad de servicio es significativo ($p < 0.05$), esto indica que los datos no tienden a una distribución normal y por lo tanto la hipótesis se comprobó con la estadística inferencial (prueba Rho de Spearman, pues se aplica este instrumento cuando al menos una de las variables tienda a una distribución normal).

Tabla 6

Nivel de las dimensiones de la gestión administrativa en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque, 2022.

Dimensiones	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Malo	24	11.94	23	11.44	17	8.46	20	9.95
Moderado	105	52.24	113	56.22	85	42.29	98	48.76
Bueno	72	35.82	65	32.34	99	49.25	83	41.29
Total	201	100.0	201	100.0	201	100.0	201	100

Nota: Obtenida del Software SPSS

De la tabla 6, se observa referente a la dimensión planificación de la variable gestión administrativa, la mayoría presentan un nivel moderado (52.24%), respecto a la dimensión organización un nivel moderado (56.22%), respecto a la dimensión dirección un nivel bueno (49.25%) y sobre el control un nivel moderado (48.76%).

Tabla 7

Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque, 2022.

Dimensiones	Capacidad de respuesta y Aspectos tangibles									
	Fiabilidad		Seguridad		Empatía		Capacidad de respuesta		Aspectos tangibles	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Bajo	41	20.40	50	24.88	33	16.42	21	10.45	29	14.43
Regular	77	38.31	86	42.79	112	55.72	125	62.19	99	49.25
Alto	83	41.29	65	32.34	56	27.86	55	27.36	73	36.32
Total	201	100.00	201	100.00	201	100.00	201	100.00	201	100.00

Nota: Obtenida del Software SPSS

De la tabla 7, se observa referente a la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque, 2022, la mayoría expresan un nivel alto (41.29%), respecto a la dimensión seguridad un nivel regular (42.79%), respecto a la dimensión empatía un nivel regular (55.72%), respecto a la dimensión capacidad de respuesta un nivel regular (62.19%), y en la dimensión aspectos tangibles un nivel regular (49.25%).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMOS DE LA CRUZ MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque", cuyo autor es RAMOS TEJADA KATHERINE LISET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 13 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMOS DE LA CRUZ MANUEL DNI: 17570208 ORCID: 0000-0001-9568-2443	Firmado electrónicamente por: RDELACRUZMA el 14-01-2023 16:00:38

Código documento Trilce: TRI - 0518998