



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**INFLUENCIA DE GESTIÓN DE RIESGO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN  
USUARIOS DE LA CLINICA DENTAL LBRIONES, LOS OLIVOS, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**BALDARRAGO BORDA, DEYSI**

**ASESOR:**

**DR. COSTILLA CASTILLO, PEDRO CONSTANTE**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**LIMA – PERÚ**

**2018**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Baldarrago Borda Deysi, cuyo título es: "Influencia de gestión de riesgo en la calidad de atención en usuarios de la clínica dental LBriones, Los Olivos, 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (Quince).

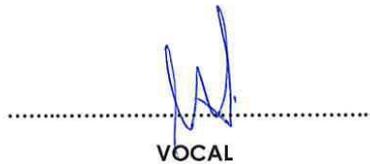
Lima, 27 de noviembre del 2018



**Dr. Delgado Cespedes, Carlos**



**Mg. Rosales Domínguez, Edith Geobana**



**Dr. Costilla Castillo, Pedro Constante**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## **DEDICATORIA**

### **Para mi Amada Madre que está en el Cielo**

A mi tío Santos y a mi tía Irene por darme la oportunidad de haber tenido una familia y sobre haber tenido el valor de educarme y quererme como una hija. A mis primos Daniel, Alejandro, Sebastián, Fátima y mi sobrina Salome que fueron el motor y motivación de mi primera meta y decirles que depende de uno mismo lograr nuestros propios anhelos. Y que todo lo que se inicia se culmina con dedicación y esfuerzo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme brindado las fuerzas necesarias para estudiar y trabajar, a mi jefe Dr Richard Edgar López Briones por haber aceptado que realice mi tesis en su empresa y por el apoyo incondicional brindado.

Agradezco al profesor Pedro Costilla Castillo y a los profesores de toda mi escuela por la ayuda brindada en distintas áreas de mi investigación

Agradezco desde el fondo de mi corazón a todas las personas que me apoyaron y motivaron cuando sentía que quería tirar la toalla.

## DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD

Yo Deysi Baldarrago Borda con DNI N° 77530895, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 27 de Noviembre del 2018



---

Deysi Baldarrago Borda

DNI: 77530895

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada, influencia de gestión de riesgo en la calidad de atención en usuarios de la clínica dental Lbriones, los olivos, 2018 la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Deysi Baldarrago Borda

## ÍNDICE

	Pág.
Página de Jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1.1. Realidad Problemática	2
1.2. Trabajos Previos	2
1.2.1. Internacionales	2
1.2.2. Nacionales	3
1.3. Teorías relacionas al tema	4
1.3.1. Teorías científicas relacionadas al tema	4
1.3.2. Teorías relacionadas a la variable Gestión de riesgo	4
1.3.3. Teorías relacionadas a la variable calidad	4
1.4. Formulación del problema	6
1.4.1. Problema general	6
1.4.2. Problemas específicos	6
1.5. Justificación del estudio	6
1.5.1. Pertinencia	6
1.5.2. Revelancia Social	6
1.5.3. Implicancia practica	7
1.5.4. Valor Teórico y Utilidad Metodológica	7
1.6. Hipótesis	7
1.6.1. Hipótesis general	7
1.6.2. Hipótesis específicas	7
1.7. Objetivos	8
1.7.1. Objetivo general	8
1.7.2. Objetivos específicos	8
<b>II. METODOLOGÍA</b>	<b>8</b>
2.1. Diseño de investigación	8
2.1.1. Enfoque de la investigación	9

2.1.2.	Nivel de investigación	9
2.1.3.	Tipo de investigación	9
2.1.4.	Diseño de investigación	9
2.1.5.	Método de investigación	9
2.2.	Variables, operacionalización	9
2.2.1.	Variable Independiente: Gestion de riesgo	9
2.2.2.	Variable Dependiente: Calidad	12
2.2.3.	Opreacionalización de variables	17
2.3.	Población y muestra	18
2.3.1.	Población	18
2.3.2.	Muestra	18
2.4.	Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad	
2.4.1.	Técnica	18
2.4.2.	Instrumento de recolección de datos	19
2.4.3.	Validación	19
2.4.4.	Confiabilidad	19
2.5.	Métodos de análisis de datos	21
2.5.1.	Descriptivo	21
2.5.2.	Inferencial	21
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	22
3.1.	Análisis descriptivos de los resultados	22
3.2.	Análisis de hipótesis	30
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	36
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	41
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	42
	REFERENCIAS	44
	ANEXOS	46

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables	17
Tabla 2 Validación de Expertos	19
Tabla 3. Resumen de confiabilidad	20
Tabla 4. Estadísticos de Fiabilidad	20
Tabla 5. Tabla de Interpretación del coeficiente de confiabilidad	20
Tabla 6. Análisis de variable 1	22
Tabla 7. Análisis de la variable 2	23
Tabla 8. Análisis de la dimensión 1	24
Tabla 9. Análisis de la dimensión 2	25
Tabla 10. Análisis de la dimensión 3	26
Tabla 11. Análisis de la dimensión 4	27
Tabla 12. Análisis de la dimensión 5	28
Tabla 13. Análisis de la dimensión 6	29
Tabla 14. Correlación de variables 1 y 2	31
Tabla 15. Grado de Correlación	32
Tabla 16. Correlación de la dimensión 1 y 4	33
Tabla 17. Correlación de la dimensión 2 y 5	34
Tabla 18. Correlación de la dimensión 3 y 6	35
Tabla 19. Matriz de consistencia	53
Tabla 20. Cronograma de actividades	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Apalancamiento Financiero	22
Figura 2 Rentabilidad	23
Figura 3 Capital	24
Figura 4 Endeudamiento	25
Figura 5 Solvencia	26
Figura 6 Utilidades	27
Figura 7 Liquidez	29
Figura 8 Ganancia	30

## **RESUMEN**

La tesis titulada: La influencia de la gestión de riesgo en la calidad de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones, Los Olivos, 2018. Tuvo como objetivo principal determinar la influencia de las amenazas en la calidad de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones. La población de estudio es Infinita que está constituida por todos los pacientes de la especialidad de Ortodoncia. La muestra que se aplicó en dicha investigación es por conveniencia que se tomara 50 pacientes del tratamiento de Ortodoncia que se realizó en una semana en el turno de la mañana tarde y noche. El instrumento que se realizo fue de un cuestionario donde se mide la variable de gestión de riesgo y la variable de la calidad de atención, los datos fueron subieron a un sistema computarizado utilizando el programa SPSS. Se obtuvo como conclusión determinar la influencia de la gestión de riesgo en la calidad de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones, Los Olivos, 2018

Palabras claves: Gestión de riesgo, calidad de atención, biológicos, físicos, psicológicos.

## **ABSTRACT**

The thesis entitled: The influence of risk management on the quality of care of users of the dental clinic LBriones, Los Olivos, 2018. Its main objective was to determine the influence of the threats on the quality of care of users of the dental clinic Lbriones. The study population is Infinita which is constituted by all the patients of the orthodontic specialty. The sample that was applied in said investigation is for convenience that 50 patients were taken from the orthodontic treatment that was performed in a week in the morning and evening shift. The instrument that was carried out was a questionnaire where the variable of risk management and the variable of quality of care were measured, the data were uploaded to a computerized system using the SPSS program. The conclusion was obtained to determine the influence of risk management on the quality of care of the users of the dental clinic LBriones, Los Olivos, 2018

Keywords: Risk management, quality of attention, biological, physical, psychologic.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Mediante evaluaciones se ha podido observar que en el 2017 hubo un promedio de 50 accidentes dentro de un área de trabajo por día. Esto genera un gran problema ya que se identifica que las empresas no toman conciencia para el bien estar de sus trabajadores y clientes.

Ley N° 29783 está siendo modificada por la Ley N° 30222 para así mejorar la calidad e implementar la protección de la salud y a la vez minimizar los gastos de unidades productivas.

También existen Microempresas y pequeñas empresas que no tienen mayor conocimiento en los temas y no aplican ningún tipo de sistema calidad ni prevención de riesgos para brindar el cuidado en general. Es por ello que se encuentran más propensos a diversos peligros y puedan sufrir accidentes leves o graves.

Clínicas Dentales no tienen un control adecuado sobre gestión de riesgo ni plan de trabajo ocasionando así que exista mayor riesgo en diversas áreas de la clínica. La calidad del servicio es de vital importancia ya que se quiere y busca la fidelidad del cliente por largos años y así poder generar un mayor crecimiento

Las empresas son conscientes que se debe de prevenir por todo su personal en general y así de la misma forma velar por la salud de cada usuario que deposita su confianza en la clínica pero muchos de ellos desean invertir en un manual de gestión de riesgo para poder minimizar accidentes y generar satisfacción en los usuarios por la buena atención brindada.

LBriones cuenta con 12 años en el mercado, trabajan con 10 odontólogos de lo cual no todos tienen un respaldo de protección ni implementación necesarias u obligatorias que todo trabajador debe de tener.

## **1.2. Trabajos previos**

Rivero logro organizar el desarrollo de una buena gestión del riesgo en el proceso del desarrollo de los avances que se usaron con herramientas y técnicas. El desarrollo de este trabajo tiene como enfoque Cualitativo, el diseño se realizara a base de diferentes fuentes de información se concluye que la presente investigación se debe de conocer la normativa de los ISO ya que se desarrolla con técnicas de análisis y evaluación y serán fundamentales para la empresa manufacturero.

Gómez logro dar a conocer e estudiar cada factor que contribuya para obtener los resultados que se den en el banco y así obtener posición ventajosas dentro del círculo de la competencia. La metodología de la revista se desarrolló un diseño cuali – cuantitavo Se concluyó que la relación de riesgo y crecimiento, por lo que es imprescindible para el desarrollo obtener e identificar los productos de la naturaleza

Trejo logro presentar un análisis cuantitativo sobre la gestión del riesgo permite conocer área de la logística, la organización y las expectativas de cada institución. Se concluye que los colegios se deberían beneficiar con la seguridad que les brindan para así poder minimizar el riesgo de desastre ya que las instituciones brindan clases y se encargan de formar jóvenes de bien

Navarro tuvo como objetivo principal implementar un organigrama para el desarrollo del almacenamiento y reparto de combustible se implementó métodos teóricos con análisis y síntesis para así poder obtener documentación especializada. Después de una larga investigación se llega a concluir que la gestión de riesgos en instalaciones de peligro mayor constituye una premisa fundamental para la obtención de la calidad de las personas y las instalaciones, con el fin de evitar daños a la vida humana y pérdidas económicas y materiales.

### **1.2.1. Nacionales**

Rodríguez y Rumiche consideran que si tiene como relacionan los factores del clima laboral y la calidad de atención que brinda la licenciada en enfermería del servicio de emergencia del hospital Arzobispo Loayza en el tiempo septiembre a diciembre del 2017. En esta investigación La metodología Es una investigación descriptiva, correlacionar y transversal, En

esta investigación se concluye que las dos variables de la investigación influyen para la atención que la licenciada en enfermería del servicio de emergencia.

Tapia menciona que se debe de realizar en esta investigación y desarrollar la unión que hay entre la variable de gestión de riesgo y las variables de la productividad en el almacén de la SUNAT. El método que se utilizó en esta investigación es desarrollado con el método Hipotético –Deductivo. Concluyéndose que se pudo demostrar en la investigación que si hay una relación entre la variable gestión de riesgo y la productividad dentro del almacén de la SUNAT- Lima, 2017.

Iturriza tuvo como objetivo principal desarrollar correctamente el uso de adecuado del control para así disminuir los riesgos en el proceso de la elaboración del Túnel Néstor Gambeta. Diseño / metodología /enfoque: La investigación se está desarrollándose con el tipo que se desarrolló en la investigación es aplicada, con enfoque cuantitativo y el diseño corresponde a un estudio no experimental. Se concluyó que se debe de realizar capacitaciones y un buen uso de las herramientas para así poder lograr la identificación de los peligros, riesgos potenciales de los controles de los elementos que son caves para la prevención de cada proyecto que se realice y así reducir accidentes e incidentes que pueda desarrollarse en pleno proyecto.

Garrido tiene como objetivo implementar un manejo de prevención de riesgo dentro el área de emergencia dentro del hospital se utiliza el tipo aplicada y tiene como finalidad dedicar mayor atención, acerca de cada riesgo ya presentado dentro el área de trabajo o empresa y más aún que estén expuestos con la salud de los trabajadores y personal de cada área de emergencia con los cuidados críticos que se presenten.

Flores tuvo como finalidad desarrollar un buen funcionamiento acerca la atención en las madres embarazadas que son constantes con la visitas diarias en el área prenatal de salud que se dio en el tiempo de Abril a Septiembre del año anterior a la fecha investigada. Diseño / metodología /enfoque: El tipo de este informe es cuantitativa, con un diseño que no fue experimental de tipo descriptivo transversal. Se concluye que sí, hay grado de satisfacción de parte de las usuarias, pero no se cumple en su totalidad los criterios en de buena atención en el

área de salud por la poca participación de los trabajadores de salud en ampliar la calidad de atención a toda la población en general.

Schimidt sugiere que se debe dar a conocer si la implementación de un manual o sistema desarrollado en los ISO dentro del desarrollo del colegio del Perú. Según informes la ciudad de Lima influye en el nivel de confianza y satisfacción de los psicólogos habilitados. La metodología que se desarrolla influye de una manera positiva y se concluye que la norma ISO 9001:2008 Si influye de manera positiva en el nivel de satisfacción de los psicólogos habilitados por el colegio del Perú.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Teoría científicas relacionadas al tema**

Alemán Ludwing y Von Bertalonffy (1950) mencionaron que:

La teoría de sistemas en general es estudiar los problemas desde el principio para poder obtener una buena investigación. El objetivo es descubrir las dinámicas, restricciones y condiciones de un sistema. Pueden ser aplicados en cualquier campo y nivel solo busca obtener un resultado óptimo (p.45).

#### **1.3.2. Teoría relacionada con la variable Gestión de Riesgo**

Para Ulloa (2011) la Gestión de Riesgo:

Determinar los riesgos que se pueden dar en distintas áreas laborales también es para prevenir accidentes e incidentes que puedan ocurrir y sobre todo es para brindar un servicio con un control permanente en diversos riesgos para la mejora de nuestra sociedad total, el objetivo general de gestión de riesgo es evaluar y tomar en cuenta las recomendaciones y mejorar en el ámbito económico, ambiental, territorial y sobre todo en el desarrollo humano (p.5).

#### **1.3.3. Teoría relacionada con la variable Calidad**

Ishikawa. K (1986) mencionó que “la calidad es implementar, desarrollar, ejecutar un producto o servicios con buenos fines que sea el económico, y sea un producto o servicio de

calidad para que así sea más satisfactorio para el consumidor y tanto en precios y buena calidad y sobre todo tenga y sea útil en mercado” (p.52).

Calidad total es demostrar realizar hacer las cosas bien desde la primera vez, diferenciarnos de la competencia, ser rentables satisfacer directamente a nuestros clientes 100 % es realizar hacer las cosas bien desde la primera vez ser rentables satisfacer directamente a nuestros clientes.

Chiavenato (2002) mencionó que “La calidad total es una filosofía que se entiende que va el involucramiento de todos los miembros que gracias a la ayuda o trabajo en equipo se pueda obtener la búsqueda constante el perfeccionamiento continuo” (p.690).

Cuatrecasas (2010) mencionó que: “La calidad es una herramienta con gran valor para el desarrollo y está relacionada de diversas características y que se puede desarrollar un ser humano al inicio de brindar un servicio o un producto o a inicios de desarrollar un buen servicio, para la obtención de la satisfacción de los requerimientos del usuario (p.17).

Verdoy(2012) mencionó que: “ La calidad está dada por un conjunto de estrategias que se desarrolla en la gestión y que busca obtener como un logro de manera equilibrada la satisfacción de los que brindan y reciben el producto o las personas que reciben los servicios la sociedad representa la satisfacción de la organización contemplada en su totalidad” (p.2).

Méndez y Deming (2013) mencionaron que “Calidad traducir e implementar y satisfacer las necesidades con caracteres medibles, teniendo en cuenta la satisfacción de las personas al recibir un producto de calidad con un precio mínimo y al reconocer por el usuario la calidad brindada (p.1).

Planear: formulación de los objetivos definición de las estrategias se debe de fijar los estándares para poder medir de qué manera se está llevando acabo lo planificado.

Hacer: Se desarrolla y se pone en práctica lo planteado

Verificar: el inicio desarrollo y desenlace del producto

Actuar: Acciones de mejoramiento

## **1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.4.1. Problema General**

¿Cómo influye la Gestión de Riesgo en la calidad de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones Los olivos 2018?

### **1.4.2. Problemas Específicos**

Pe 1: ¿Cómo influyen las amenazas en la calidad de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones Los olivos 2018?

Pe 2: ¿Cómo influyen la mejora continua en la capacidad de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones Los olivos 2018?

Pe 3: ¿Cómo influyen los riesgos en la calidad de satisfacción de los usuarios de la clínica dental LBriones Los olivos 2018?

## **1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

### **1.5.1. Pertinencia**

La Gestión y la calidad tienen gran importancia en las organizaciones ya que prevén los riesgos e incidentes que puedan suceder con los colaboradores y clientes, y se dará a conocer la mejora continua y la calidad de servicio.

En el desarrollo se planteará el manual de gestión de riesgo para así obtener el respaldo de los usuarios de la clínica dental y poder conocer que es lo que buscan

### **1.5.2. Relevancia Social**

El objetivo es conocer el riesgo y la atención brindada para así beneficiar en primer lugar al dueño de la clínica y a todos los trabajadores en general de esta manera se captará mayor demanda del público y generará mayores ingresos y a la vez los usuarios y ciudadanos del distrito de Los olivos que depositan su confianza en dicha institución privada con servicios de calidad.

### **1.5.3. Implicancia practica**

La investigación mostrara que tan importante y bueno es un manual de gestión de riesgo para una clínica y en que tanto influye en la clínica Esta investigación será de mucha importancia y de gran ayuda para la clínica LBriones ya que después de conocer los resultados de dicha investigación la empresa podrá corregir, mejorar o tomar en cuenta las conclusiones y recomendaciones que se ha podido llegar para la mejora de dicha entidad tanto en la prevención de riesgos y en la incrementación de dinero y pacientes.

### **1.5.4. Valor Teórico y Utilidad Metodológica**

El desarrollo de este informe se da mediante informaciones de autores reconocidos a nivel mundial con teorías y conceptos de las variables. Se logró identificar el problema y se determinara la influencia de los riesgos y la calidad.

## **1.6. HIPÓTESIS**

### **1.6.1. Hipótesis general**

**Ha:** La Gestión de Riesgo influye en la calidad de atención en los usuarios de la clínica dental LBriones Los olivos 2018

**Ho:** La Gestión de Riesgo no influye en la calidad de atención en los usuarios de la clínica dental LBriones Los olivos 2018

### **1.6.2. Hipótesis Específicos**

**Ha 1:** Las amenazas influyen en la calidad de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones Los olivos 2018

**Ho 1:** Las amenazas no influyen en la calidad de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones Los olivos 2018

**Ha 2:** La mejora continua influye en la capacidad de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones Los olivos 2018

**Ho 2:** La mejora continua no influye en la capacidad de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones Los olivos 2018

**Ha 3:** Los riesgos influyen en la satisfacción de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones Los olivos 2018

**Ho 3:** Los riesgos influyen en la satisfacción de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones Los olivos 2018

## **1.7. Objetivo de la Investigación**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la influencia de la gestión de riesgo en la calidad de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones Los olivos 2018

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Determinar la influencia de las amenazas en la calidad de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones Los olivos 2018

Determinar la influencia de la mejora continua en la capacidad de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones Los olivos 2018.

Determinar la influencia de los riesgos en la satisfacción de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones Los olivos 2018.

## **I. METODOLOGÍA**

### **2.1. Diseño de investigación**

#### **2.1.1. Enfoque: Cuantitativo**

Según Hernández (1991) menciono que:

El desarrollo del informe se da por confirmado que se refiere a todo el ámbito estadístico, y se puede desarrollar y conocer la realidad objetiva que parte por toda investigación que se conoce por el comportamiento de cada problema encontrado o establecido en el desarrollo de un tema (p.46).

### **2.1.2. Nivel de investigación: Explicativo - causal**

Según Hernández (1991) menciono que:

El estudio explicativo se da mediante la descripción de conceptos y esta para satisfacer a las causas y efectos. Se centra en poder explicar por qué se da el problema, de qué manera y forma (P.64).

### **2.1.3. Tipo de investigación: Aplicada**

Según Murillo (2008), menciono que:

La investigación aplicada se da a conocer como practica o empírica, se basa en la implementación y desarrollo que se realicen dentro de la investigación (p.56).

### **2.1.4. Diseño de la investigación: no experimental de corte transversal o seccional.**

Hernández (1991) menciono que:

Se desarrolla sin tocar la información adquirida de cada variable. Se realiza una observación constante del fenómeno que será investigado para después desarrollar un buen análisis (p.15).

### **2.1.5. Método de investigación: Hipotético Deductivo**

Bernal (2010) menciono que:

El método hipotético–deductivo es un proceso de partes y desarrollo de temas que involucra en la hipótesis y sobre todo busca poder falsear las hipótesis para asi poder llegar a las conclusión de los casos reales (p. 60).

## **1.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN**

### **2.2.1 variable Independiente: Gestión de riesgo**

COSO (2004) definió que:

La gestión de riesgos es fundamental en cada organización que nos permite conocer las oportunidades de mejora también permite administrar las amenazas que puedan presentar. Las evaluaciones y estrategias (transferir, evadir, reducir o aceptar el riesgo) sirven para medir la gravedad de cada riesgo presentado p.115).

La variable de gestión de riesgo se medirá con las siguientes dimensiones:

Amenazas, Oportunidad de mejora, Estrategias de Evaluación.

#### **Dimensiones:**

##### **Dimensión Amenazas**

Chardon, A. y Gonzales J. (2002) mencionaron que:

Las amenazas se dan de forma natural, tecnológica o antrópico en general. Se da en primer lugar mediante la naturaleza que escapa de las manos de cada ser humano por una mala ubicación, recurrencia constantes y por la magnitud e intensidad que se pueda desarrollar en un ámbito laboral (p.3).

##### **Indicador 1: Riesgos Físicos**

Cortes J (2012) “Los riesgos físicos se dan en diversas actividades con una probabilidad de sufrir una lesión en una parte del cuerpo” (p.29).

##### **Indicador 2: Riesgos Biológicos**

Cortes J (2012) mencionó que “Los riesgos Biológicos se dan por medio de bacterias virus, hongos que llega a darse enfermedades como la TBC, infecciones y enfermedades virales” (p.29).

### **Indicador 3: Riesgos Psicológicos**

Cortes J (2012) mencionaron que “Los riesgos Psicológicos suelen darse diversos factores por sonidos muy fuertes por un tratamiento doloroso o también” (p.29).

### **Dimensión Oportunidad de mejora**

Trejo (2018) Es un proceso fundamental que busca ayudar y garantizar la calidad esencial que requiere toda entidad para una mejora constate y para desarrollar las oportunidades que se presente en la organización (p.48).

### **Indicador 1: Tecnológicos**

Cabrero (1998) menciona que “los datos obtenidos referente a la comunicación giran en torno a distintos medios: Que giran mediante un conjunto de maneras y técnica interactivas e interconexionadas” (p.98).

A Bautista y C. Alba (1997) mencionan que “la tecnología no esta es únicamente redes sociales son recursos informáticos, audio visual, tecnológicos de cada tratamiento de la información que faciliten la expresión sin miedo a cambios (p.2).

### **Indicador 2: Prevención**

Vicente, A (2005) menciona que “la disciplina que busca cada empresa es prevenir la seguridad y la salud de cada miembro que aporte al trabajo en conjunto mediante de análisis de riesgos o identificación de peligros laborales para prevenir accidentes o incidentes dentro de cada organización” (p.39).

### **Indicador 3: Protección**

GAO (2002) menciona que “la protección es de suma importancia para todos en general para minimizar los riesgos que puedan darse de manera espontánea en cada empresa. Ya que todas las empresas están en la obligación de cuidar a sus trabajadores” (p.19).

## **Dimensión estrategias Evaluación**

Díaz y Hernández (2006) mencionaron que “la estrategia de evaluación son conjuntos de métodos, técnicas y recursos que utiliza los jefes para valorar el aprendizaje del trabajador (p.18).

### **Indicador 1: Evaluación**

Stenhouse (1984) menciona que: “La evaluación es una operación sistemática con la finalidad de conseguir su mejoramiento continuo en el área que lo apliques. La evaluación tiene diversas formas de poder medir el aporte o crecimiento” (p.4).

### **Indicador 2: Transferir**

Medidas de tratamiento de riesgo (2010) menciona que:

La transferencia que pueda darse se puede dar por terciarias seguros como toda función tiene beneficios y desventajas. El beneficio es que nos puedes sacar de apuros el poder transferir y así podemos reducir inversiones de otro personal (p.2).

### **Indicador 3: Evitar**

Medidas de tratamiento de riesgo (2001) menciona que:

Evitar un riesgo desde un principio tiene probabilidad alta ya que se da o desarrolla de una manera espontánea sin saber que pueda darse en un lugar o un momento menos esperado para así desarrollar una responsabilidad de diversos factores se tiene que conocer los riesgos que puedan darse y así poder controlar y sobre todo evitar(p.2).

### **Indicador 4: Reducir**

Seguridad laboral (2001) menciona que la forma de ser de las personas se transmite por la forma de un buen liderazgo en seguridad, es la manera más rápida para minimizar daños

laborales (p.1).

### **2.2.2 variable Dependiente: Calidad de atención**

Cuatrecasas (2010) menciona que “La calidad es un conjunto de habilidades que brindan los trabajadores en inicios de cada desarrollo de productos o para la atención de servicios que brinden, así como lograr cada satisfacción en los productos o servicios en desarrollar (p.20).

#### **Indicador 1: Calidad de servicio**

Panorámica Administrativo (2012) menciona que

La calidad de un producto se puede conocer desde la forma de producto la venta del producto y también por el objetivo de cada producto no siempre se mide lo caro con un buen producto ni con un producto barato con mala calidad cada servicio está diseñado para que tenga una buena función y un buen desarrollo en el ser humano.

#### **Indicador 2: Conocimiento**

Según Segarra y Bou (1998) manifestaron que el conocimiento se le conoce que engloba toda información de cada caso de cada experiencia que se desarrolla en cada usuario o cada trabajador de la organización.(P.2)

#### **Indicador 3: Atención Personalizada**

Según Atención orientada al paciente (2002) menciona que

La atención personalizada es de suma importancia ya que se le genera satisfacción a cada paciente según la especialidad o requerido, para mantener felices a los pacientes se le tiene que agregar un plus para que marque la diferencia con otros centros especializados (p.20).

## **Dimensión Capacidad**

Alles (2008) menciona que:

La capacidad es desarrollar habilidades, realizar competencias y poder mantenerse a los constantes cambios sin ninguna dificultad, es una serie de herramientas que tienen todos los seres humanos ya que se realiza condiciones para aprender y cultivar distintos campos de conocimientos donde se desarrolla naturalmente conceptos y habilidades (p.1)

### **Indicador 1: Cualidades**

Alles (2008) considera que

La cualidad es la forma genérica y de forma definitorias de algo o de alguien. Se desarrolla cualidades físicas y cualidades personales, que se dan a conocer por las características positivas o negativas de la forma de ser y actuar de una persona” (p.3).

### **Indicador 2: Actitudes**

Petrovich (1894) menciona que:

Las actitudes se desarrollan en las personas de diferentes maneras ya que tienen diferentes formas de comportamiento. Se poseen infinidad de actitudes referentes a cada caso planteado. Todo es aprendido y desarrollada en el área ya que diversas agencias tienen diferente medio de desarrollar las actitudes de los seres humanos (p.2).

### **Indicador 3: Desempeño**

Corral (2008) menciona que:

El desempeño se caracteriza por el desarrollo de cada trabajador a la hora de ejecutar tareas o funciones requeridas por una organización o por una persona que se encuentre en supervisión

y por la disciplina que desarrolle en el trabajo (p.9).

### **Dimensión Satisfacción**

La satisfacción de cliente (2011) menciona que es un área grande de estudios donde se visualiza las disciplinas y los enfoques de cada persona después de ser adquirido un producto o servicio.

La alegría mediante el adquirir productos se da normalmente cuando las personas se sienten identificadas con el producto que usan o consumen.

La satisfacción mediante de servicios se desarrolla en la felicidad y la tranquilidad después de realizar un servicio en muchas ocasiones la satisfacción de servicio se da cuando las personas se sienten fidelizados con la empresa y recomienda la calidad de atención que recibió (p.1)

### **Indicador 1: Eficiencia**

Mokate (1999) menciona que: “La eficiencia se da en una persona cuando logra cumplir un trabajo en el tiempo indicado que se le solicite con la responsabilidad adecuada y un orden único a la entrega del producto o servicio” (p.1).

### **Indicador 2: Costo**

William W (2010) menciona que:

Es la cantidad del dinero invertido en un producto que se consume o se usa o también en los servicios que se realiza y de por si es un factor muy determinante, de por si el valor o el coto que se genera en en un servicio odontológico según la especialidad varia el costo establecido (p. 521).

### **Indicador 3: Tiempo**

Es la cantidad del dinero invertido en un producto que se consume o se usa o también en los servicios que se realiza y de por si es un factor muy determinante, de por si el valor o el coto

que se genera en un servicio odontológico según la especialidad varia el costo establecido (p. 521).

#### **Indicador 4: Fidelidad**

Silvestre y Srasqueta (2013) mencionaron que:

La fidelidad se logra cuando la persona se encuentra satisfecha con el producto o por la calidad de servicio que recibe, las características de la fidelidad es cuando la persona regresa a tienda comprar productos sin la necesidad de publicidad ofertas en el caso de servicios regresa y recomienda (p.49).

2.2.3. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES GESTION DE RIESGO Y CALIDAD

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	E
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION DE RIESGO</b>	Ulla (2011) menciona que : "el objetivo general de gestión de riesgo es evaluar y tomar en cuenta las recomendaciones y mejorar en el ámbito económico, ambiental, territorial y sobre todo en el desarrollo humano" ( p.5).	Este trabajo será medido por un cuestionario y mediante la escala de medición "LIKERT"	Amenazas	R. Físicos	1	<b>ESCALA ORDINAL</b> Se aplicara con la escala de "Likert" 1: TD (Totalmente en desacuerdo) 2: D (Desacuerdo) 3: ND / NA (Ni desacuerdo ni de acuerdo) 4: A (Acuerdo) 5: TA (Totalmente de acuerdo)
				R. Biológicos	2	
				R. Psicológicos	3	
			Oportunidad de mejora	Tecnológicos	4	
				Prevención	5	
				Protección	6	
			Estrategias de evaluación	Evaluación	7	
				Transferir	8	
				Evitar	9	
				Reducir	10	
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD</b>	Ishikawa. K (1986) menciona que “el control de calidad es implementar, desarrollar, ejecutar un producto o servicios con buenos fines que sea el económico, y sea un producto o servicio de calidad para que asi sea el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor” (p.52).	Este trabajo será medido por un cuestionario y mediante la escala de medición "LIKERT"	Calidad de atención	Servicios	11	
				conocimiento	12	
				Atención personalizada	13	
				Destrezas	14	
			Capacidad	Cualidades	15	
				Actitudes	16	
				Desempeño	17	
			Satisfacción	Eficiencia	18	
				Tiempo	19	
				Costo	20	
Fidelidad	21					

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población:**

Estará agrupada por los usuarios de la clínica dental siendo una población infinita. Arias, F (2006) “Menciona que es una población infinita ya que no se sabe quienes acuden a la clínica y se desconoce ya que se trabaja con diversas especialidades”

### **2.3.2. Muestra: El muestreo por conveniencia**

Se tomara 50 usuarios de la clínica dental para la muestra por conveniencia que son tomados de una semana en general de lunes a sábados en los horarios de todo el día teniendo en cuenta que no se ha clasificado por tratamientos.

Carlos Ochoa (2015) menciona que: “el muestreo por conveniencia es seleccionar una parte de la población de la manera que sea más accesible para los usuarios. Teniendo bien en claro que no es un tema de clasificación o sean seleccionados mediante un criterio” (p.13).

## **2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

### **2.4.1 Técnica: Encuesta**

Se desarrolla por recolección de datos importantes a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad y confianza por el mal desarrollo del llenado de la encuesta. (Bernal, 2010)

Las técnicas empleadas en esta presente investigación tienen 3 técnicas aplicadas. A) Técnica bibliográfica mediante esta técnica se usó información de libros revistas y de investigaciones ya realizadas)

B) Técnica electrónica: se obtuvo fuentes confiables para poder realizar la investigación

C) Se implementó la encuesta para el uso de adquirir mayores de datos de los usuarios encuestas para obtener los resultados de la investigación.

## 2.4.2 Instrumento: Cuestionario de encuesta

Se desarrolló un cuestionario de preguntas cerradas dirigidas a la muestra de la población de los usuarios de la clínica dental LBriones con el objetivo de conocer las opiniones de cada uno de ellos. El cuestionario obtuvo 21 preguntas realizadas con la escala de Likert. (Bernal, 2010)

Las respuestas que se trataron son:

**N:** Nunca

**CN:** Casi Nunca

**AV:** A veces

**CS:** Casi Siempre

**S:** Siempre

## 2.4.3. Validación

La validación fue realizada por los juicios de docentes expertos por lo cual recurrimos a la opinión de ellos por su alta trayectoria en la escuela de Administración de Empresas de la universidad Cesar Vallejo, como son:

**Tabla N° 2 Validación de Cuestionario**

Numero	Nombre y Apellidos	Grado	Revisión	Fuente:
01	Costilla Castillo, Pedro	Doctor	Aplicable	Elaboración Propia
02	Dávila Arenaza, Víctor Demetrio	Doctor	Aplicable	La validez
03	Torres De la Cruz, Mario Ivan	Magister	Aplicable	está

presente cuando un cuestionario mide lo que quiere medir (Bernal, 2010).

## 2.2.2 confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se realizó con el método de Alfa de Crombach, ingresando los datos obtenidos, al programa estadístico SPSS22, mediante una prueba piloto realizado a 15 trabajadores de la clínica dental “Almadent”.

**Tabla N° 3 Resumen de confiabilidad**

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válidos	15	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

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

**Tabla N° 4 Estadísticos de fiabilidad**

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,803	21

**Tabla N° 5 Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad**

<b>Rangos</b>	<b>Magnitud</b>
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

**Fuente: Ruiz 2000, p.70**

**Interpretación:**

El estadístico de fiabilidad indica que la prueba es confiable porque salió mayor a 0,803 es decir el grado de fidelidad del instrumento es alto según Ruiz 2000 (p.70).

Se refiere a que cuantas veces se aplique un cuestionario, dará el mismo resultado aunque se aplique a las mismas personas (Bernal, 2010)

## **2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS**

### **2.5.1. Descriptivo**

Según Hernández y Baptista (2014) mencionan que: El método de estadística descriptiva se da por el uso de gráficos y % acumulados. El método permite conocer las presentaciones de cada trabajo de distintas maneras como gráficos y desarrollo de textos. Y así logara obtener credibilidad en la fiabilidad y validez interna y externa de la investigación.

### **2.5.2. Inferencial**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que el método inferencial permite comprender mediante procedimientos la población a raíz de la muestra. Spearman.

## **2.6. Aspecto ético**

En está presente investigación se respetara al dueño de la clínica por permitirnos realizar la investigación en su empresas de igual forma se respetara las opiniones de todos los usuarios que nos ayudaran con la encuesta que será utilizado de una forma limpia y transparente.

Se respetara citando a los autores en los momentos que se tomen datos que nos ayuden a la hora de agregar información en dicha investigación

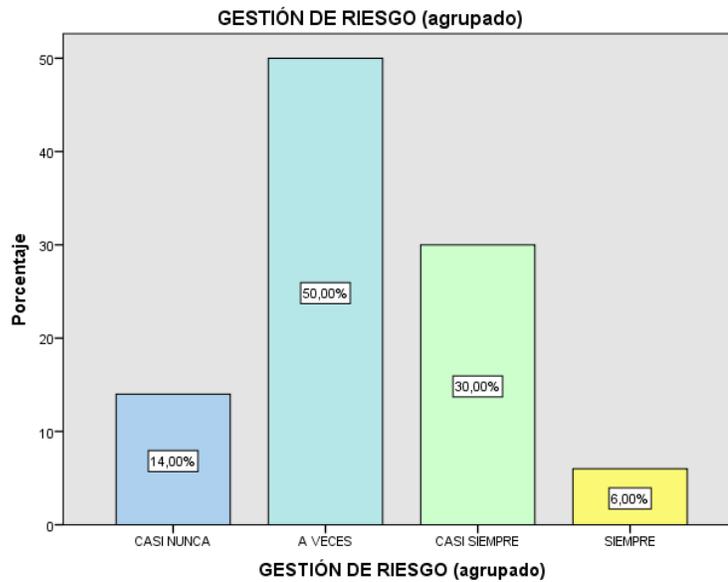
## II. RESULTADOS

### 3.1 Análisis descriptivos de los resultados

Tabla N° 6 Variable 1: Gestión de riesgo

<b>GESTIÓN DE RIESGO (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	7	14,0	14,0	14,0
	A VECES	25	50,0	50,0	64,0
	CASI SIEMPRE	15	30,0	30,0	94,0
	SIEMPRE	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura N° 01: Gráfico de barras



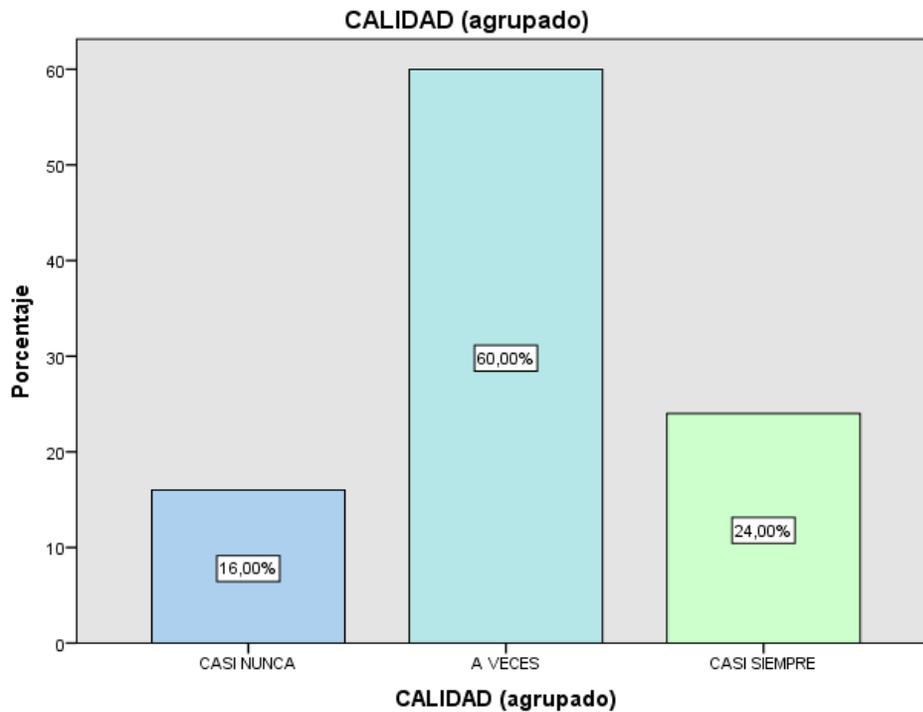
**Interpretación:** Después de los datos obtenidos en la tabla N° 06 de Gestión de riesgo, podemos observar que del total del 100 % que está representado a 50 clientes de la clínica dental LBriones, el 50 % el cual representa a 25 clientes que viene hacer básicamente a la mitad de todos los encuestados

respondieron que a veces están de acuerdo con la gestión de riesgo, el 30% que representa a 15 clientes consideran que casi siempre, el 14% que representan a 7 personas consideran que casi nunca y así mismo el 6% que representa a 3 personas mencionan que siempre influye la gestión de riesgo en la clínica dental LBriones.

**Tabla N°7 Variable 2: Calidad**

		<b>CALIDAD (agrupado)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	8	16,0	16,0	16,0
	A VECES	30	60,0	60,0	76,0
	CASI SIEMPRE	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura N°02: Grafico de barras**



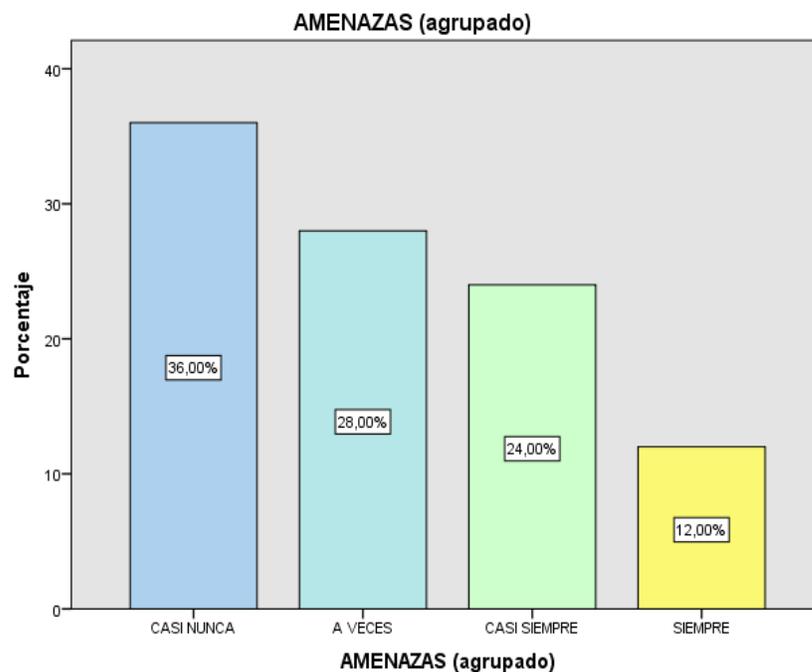
**Interpretación:** Según los resultados en la tabla N° 07, podemos observar que del total del 100 %, que está representado a 50 clientes de la clínica dental LBriones, el 60 % el cual representa a 30 clientes considerando que es más de la mitad de los encuestados , respondieron que a veces están de acuerdo con

la gestión de riesgo, el 24% que representa a 12 clientes consideran que casi siempre, el 16 que representan a 8 personas consideran que casi nunca influye la calidad en la clínica dental LBriones.

**Tabla N° 8 Dimensión 1: Amenazas**

<b>AMENAZAS (agrupado)</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	18	36,0	36,0	36,0
A VECES	14	28,0	28,0	64,0
CASI SIEMPRE	12	24,0	24,0	88,0
SIEMPRE	6	12,0	12,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Figura N°03: Grafico de barras**



**Interpretación:** Después de los datos obtenidos de la tabla N° 08 podemos observar que del total del 100 %, que está representado a 50 clientes de la clínica dental LBriones, el 36% que representa a 18 clientes respondieron que casi nunca se genera amenazas en la clínica LBriones, el 28% que representa a 14 clientes encuestados considera que a veces se genera amenazas en la clínica, el 24 % que representa a 12 clientes consideran que casi siempre se genera amenazas. Así mismo el 12% que representa a 6 clientes mencionan que siempre tienen claro las amenazas que puedan presentarse en la clínica, en conclusión, gran parte de los clientes no tienen en claro que se puede presentar amenazas dentro de la clínica dental LBriones.

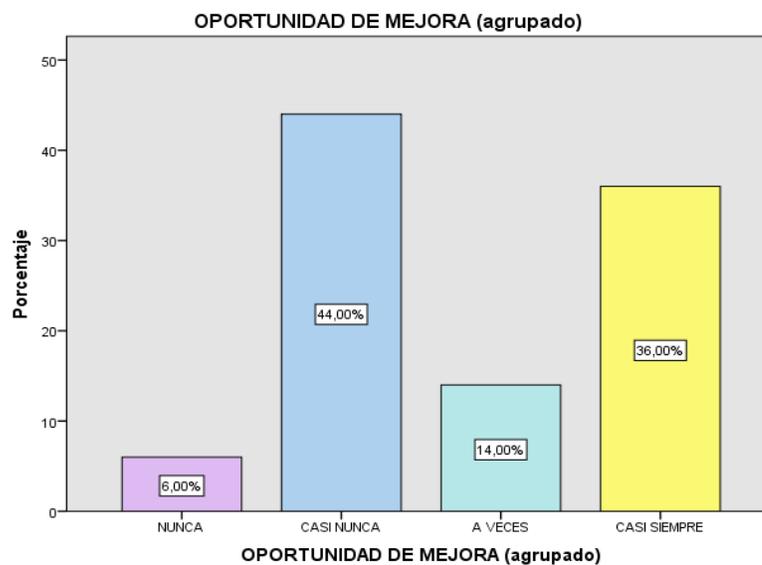
**Tabla N° 9 Dimensión 2: Oportunidad de mejora**

<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	6,0	6,0	6,0
	CASI NUNCA	22	44,0	44,0	50,0
	A VECES	7	14,0	14,0	64,0
	CASI SIEMPRE	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura**

**N°04:**

**Grafico de barras**

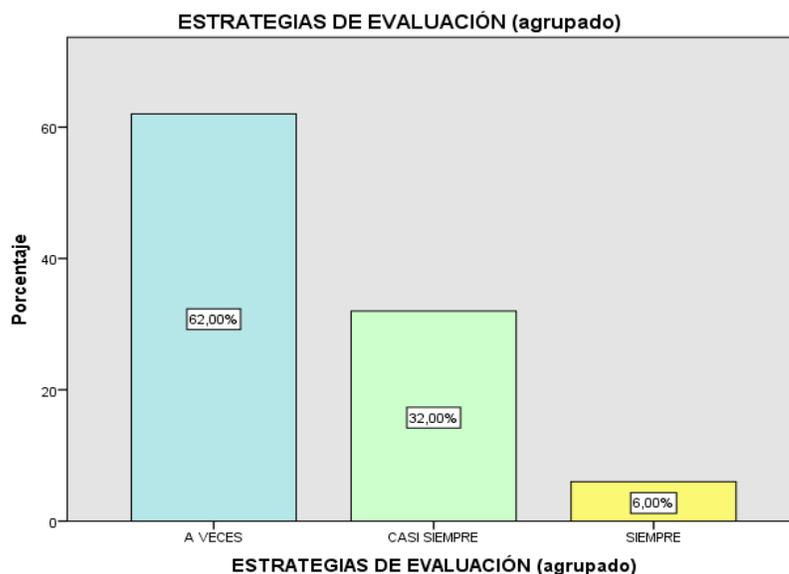


**Interpretación:** Según los resultados en la tabla N°9, podemos observar que del total del 100 %, que está representado a 50 clientes de la clínica dental LBriones, que el 44% el cual representa a un 22 clientes, respondieron que casi nunca tienen claro de la Oportunidad de mejora que necesita la clínica dental LBriones, el 36% que representa a 18 clientes consideran que casi siempre es importante la oportunidad de mejora, el 14% de los clientes que representan a 7 persona consideran que a veces. Así mismo el 6% que representa a 3 clientes de los encuestados mencionan que nunca, en conclusión, la gran parte de los clientes no tienen muy claro la importancia de la oportunidad de mejora que realiza en la clínica dental LBriones.

**Tabla N° 10 Dimensión 3:** Estrategias de evaluación

<b>ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	31	62,0	62,0	62,0
	CASI SIEMPRE	16	32,0	32,0	94,0
	SIEMPRE	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura N°05: Grafico de barras**

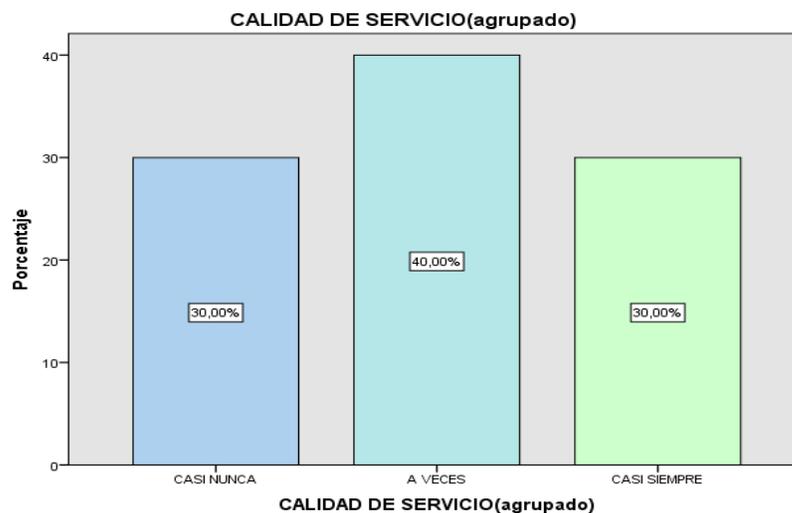


**Interpretación:** Después de los datos obtenidos del gráfico N° 10 podemos observar que del total del 100 %, que está representado a 50 clientes de la clínica dental LBriones el 62% que representa 31 personas de cual consideran que a veces es importante la estrategia de evaluación dentro de la clínica LBriones el 32% que representa a 16 personas menciona que casi siempre es importante las estrategias de evaluación así mismo el 6% que representa a 3 clientes menciona que siempre es de suma importancia las estrategias de evaluación. En Conclusión la gran parte de los clientes mencionan que a veces y casi siempre las estrategias de evaluación no son tan importante por el cual solo 3 personas mencionan que si es importante las estrategias de evaluación dentro de la clínica dental LBriones.

**Tabla N° 11 Dimensión 4: Calidad de servicio**

		<b>CALIDAD DE SERVICIO(agrupado)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	15	30,0	30,0	30,0
	A VECES	20	40,0	40,0	70,0
	CASI SIEMPRE	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura N°06: Grafico de barras**

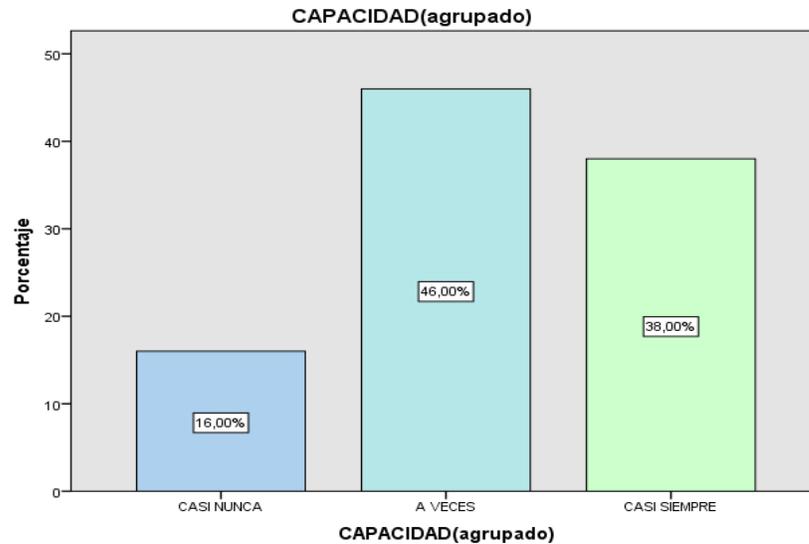


**Interpretación:** Después de los datos obtenidos tabla N° 11 podemos observar que del total del 100 %, que está representado a 50 clientes de la clínica dental LBriones el 40% que representan a 20 personas mencionan que a veces la calidad de servicio es importante para los clientes de la clínica dental LBriones el 30% que representa a 15 personas consideran que casi nunca y a la vez otros 30% que representan también a 15 personas mencionan que casi siempre es importante la calidad de servicio, En conclusión llegamos a notar que los clientes si tienen conocimiento referente a la calidad de servicio dentro de la clínica dental LBriones.

**Tabla N° 12 Dimensión 5: Capacidad**

		<b>CAPACIDAD(agrupado)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	8	16,0	16,0	16,0
	A VECES	23	46,0	46,0	62,0
	CASI SIEMPRE	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura N°07: Grafico de barras**

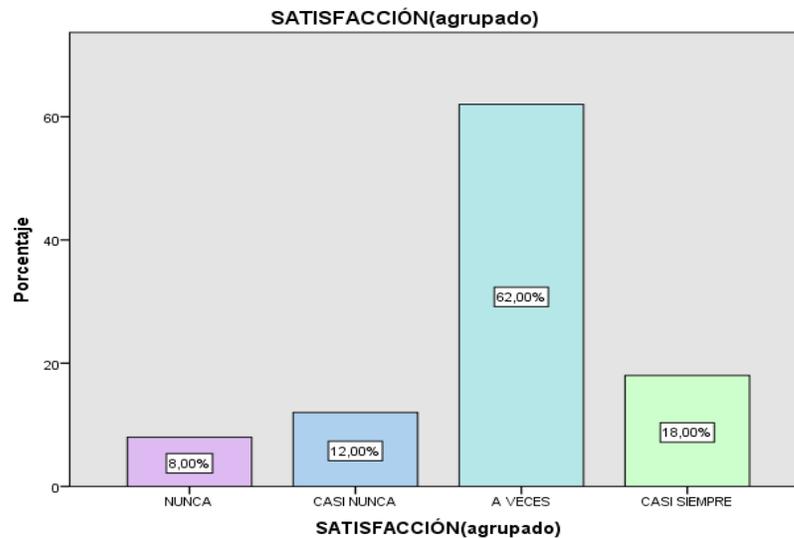


**Interpretación:** Según la tabla N° 12 podemos observar que del total del 100 %, que está representado a 50 clientes de la clínica dental LBriones el 46% que representan a 23 personas mencionan que a veces la capacidad es importante para los clientes de la clínica dental LBriones el 38% que representa a 19 personas consideran que casi siempre, así mismo el 16% que representa a 8 clientes creen que casi nunca la capacidad tiene importancia para la clínica LBriones, En conclusión llegamos a notar que los clientes si tienen conocimiento en la capacidad de atención de los clientes dentro de la clínica dental LBriones.

**Tabla N° 13 Dimensión 6: Satisfacción**

<b>SATISFACCIÓN(agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	8,0	8,0	8,0
	CASI NUNCA	6	12,0	12,0	20,0
	A VECES	31	62,0	62,0	82,0
	CASI SIEMPRE	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura N°08: Grafico de barras**



**Interpretación:** Después de los datos obtenidos tabla N° 13 podemos observar que del total del 100 %, que está representado a 50 clientes de la clínica dental LBriones el 62% que representan a 31 personas mencionan que a veces la satisfacción es importante para los clientes de la clínica dental LBriones el 18% que representa a 9 personas consideran que casi siempre, así mismo el 12% que representa a 6 clientes creen que casi nunca la satisfacción tiene importancia para la clínica LBriones, así mismo el 8% que representa a 4 clientes mencionan que nunca En conclusión llegamos a notar que los clientes si consideran que la satisfacción si tiene importancia para los clientes dentro de la clínica dental LBriones.

## 1.1. ANÁLISIS DE HIPÓTESIS

### Análisis de la Hipótesis General

**Ha:** Gestión de riesgo influye en la calidad de los usuarios de la clínica dental LBriones, Los olivos, 2018.

**Ho:** Gestión de riesgo no influyen en la calidad de los usuarios de la clínica dental LBriones, Los olivos, 2018.

**H1:** Gestión de riesgo influye en la calidad de los usuarios de la clínica dental LBriones, Los olivos, 2018.

### Regla de Decisión

Si valor  $P < 0,05$  se rechaza  $H_0$

Si valor  $p > 0,05$  se acepta  $H_1$

**Tabla N° 14** Correlación de las variables

#### 1.1

<b>Correlación de las variables Gestión de riesgo y Calidad</b>			
		Gestión de RIESGO	
		Calidad	
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,537**
Gesti	Sig. (bilateral)	.	,000
ón e	N	50	50
Riesg			
o			
Calidad	Coefficiente de correlación	,537**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

#### 1.2 Interpretación:

Según los datos del grafico 14 donde nos muestra el coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un valor de 5,37% correspondiente a la significancia de la influencia entre las dos variables siendo positivo moderada tal cual nos muestra la tabla 15. A su vez se observa que las variables del estudio tienen un nivel de significancia bilateral de 0,00 el cual es menor al nivel de significancia

trabajando que es de 0,005 siendo rechazada la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna como verdadera, ya que se observa que si existe una relación positiva entre Gestión de riesgo y Calidad en la clínica dental LBriones, Los Olivos, 2018

### 3.2.2. Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica N° 1

**Ha:** Las amenazas influyen en la calidad de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones, Los olivos, 2018.

**Ho:** Las amenazas no influyen en la calidad de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones, Los olivos, 2018.

**H1:** Gestión de riesgo si se relaciona significativamente con la Calidad en la clínica dental LBriones, Los olivos, 2018.

### Regla de decisión

Si valor  $P < 0,05$  se rechaza  $H_0$

Si valor  $p > 0,05$  se acepta  $H_1$

**Tabla N° 15:** Grado de correlación

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja

0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Martínez, Tuya y Cánovas; 2009)

**Tabla N° 16:** Correlación de la dimensión Amenazas y Calidad de servicio

		<b>Correlaciones</b>	
		AMENAZAS (agrupado)	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)
Rho de Spearman	AMENAZAS (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,465**
		N	50
	CALIDAD DE SERVICIO(agrupado)	Coeficiente de correlación	,465**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

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

### **Interpretación**

Según los resultados de la tabla 16 donde nos muestra el coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un valor de 4,5% correspondiente a la significancia de la influencia entre las dos variables siendo positivo moderada tal cual nos muestra la tabla 15. A su vez se observa que las variables del estudio tienen un nivel de significancia bilateral de 0,01 el cual es menor al nivel de significancia trabajando el cual es de 0,05 aceptando la hipótesis alterna como verdadera, ya que se observa que si existe una correlación positiva entre las dimensiones Amenazas y Calidad de servicio en la clínica dental LBriones, Los Olivos 2018.

## Hipótesis Específicas N° 2

Ha: La mejora continua influye en la capacidad de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones, Los olivos, 2018.

Ho: La mejora continua no influye en la capacidad de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones, Los olivos, 2018.

H1: La mejora continua no influye en la capacidad de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones, Los Olivos, 2018.

### Regla de Decisión

Si valor  $P < 0,05$  se rechaza Ho

Si valor  $p > 0,05$  se acepta H

**Tabla N° 17:** Correlación de las dimensiones Oportunidad de mejora y Capacidad

<b>Correlaciones</b>			OPORTUNI DAD DE MEJORA    CAPACIDA (agrupado)    D (agrupado)	
Rho de Spearman	OPORTUNIDAD DE MEJORA (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,147
		Sig. (bilateral)	.	,310
		N	50	50
	CAPACIDAD(agrupad o)	Coefficiente de correlación	,147	1,000
		Sig. (bilateral)	,310	.
		N	50	50

### Interpretación

Después de los datos obtenidos de la tabla 16 donde nos muestra el coeficiente de correlación de Rho de Sperman con un valor de 1,4% correspondiente a la significancia de la correlación entre las dos

variables siendo positivo muy débil tal cual nos muestra la tabla 15. A su vez se observa que las variables del estudio tienen un nivel de significancia bilateral de 0,310 el cual es mayor al nivel de significancia trabajando que es de 0,05 aceptando la hipótesis nula como verdadera, ya que se observa que no existe una correlación entre las dimensiones Oportunidad de mejora y Capacidad en la clínica dental LBriones, Los Olivos 2018.

### Hipótesis Específicas N° 3

Ha: Los riesgos influyen en la satisfacción de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones Los olivos 2018

Ho: Los riesgos influyen en la satisfacción de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones Los olivos 2018

H1: Los riesgos influyen en la satisfacción de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones Los olivos 2018

**Tabla N° 18** Correlación dimensión de Estrategias de evaluación y Satisfacción

		<b>Correlaciones</b>	
		ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN (agrupado)	SATISFACCIÓN (agrupado)
Rho de Spearman	ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,044
		N	50
	SATISFACCIÓN(agrupado)	Coeficiente de correlación	,044
		Sig. (bilateral)	,759
		N	50

### Interpretación

Después de los datos obtenidos de la tabla 17 donde nos muestra el coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un valor de 4,4% correspondiente a la significancia de la correlación entre las dos variables siendo positivo muy débil tal cual nos muestra la tabla 15. A su vez se observa que las variables del estudio tienen un nivel de significancia bilateral de 0,759 el cual es mayor al nivel de significancia trabajando que es de 0,05 aceptando la hipótesis nula como verdadera, ya que se observa que no existe una correlación entre las dimensiones Estrategias de evaluación y Satisfacción en la clínica dental LBriones, Los Olivos 2018.

## **DISCUSIÓN**

### **Discusión por objetivos:**

Este informe se planteó determinar la influencia de la gestión de riesgo, la datos adquiridos mediante el trabajo realizado se observó que se da relación moderada entre las dos variables.

Esta investigación tiene una semejanza con la variable calidad del estudio realizado por Rodríguez y Rumiche (2017) en su tesis la investigación tuvo como objetivo principal relacionar los factores del clima laboral que influyen en la calidad de atención que brinda la licenciada en el centro médico Arzobispo Loayza en el periodo septiembre a diciembre 2017.

Este informe tiene una gran similitud con la variable gestión de riesgo con el estudio realizado por Tapia (2017) en su tesis. La investigación tiene como objetivo general desarrollar y conocer que tanto de relación existe entre las variables para conocer el almacén SUNAT- Lima, 2017.

Este informe tiene semejanza con las variables del estudio realizado por Rivero diseñar un modelo para el diagnóstico y la determinación de la gestión mediante la utilización de diversos procesos, técnicas y su aplicación en un estudio de caso, el estudio de caso en empresa manufacturera de autopartes para facilitar la planeación y prevención de riesgos en empresas manufactureras que permitan evidenciar el requisito.

Esta investigación tiene semejanza con la variable gestión de riesgo con el estudio realizado por Gómez se conoce que la necesidad de estudiar los procesos de análisis de la buena gestión que se realizaría para así obtener una posición ventajosa e diferente y única al lado de la competencia de bancos.

Esta investigación tiene semejanza con la variable gestión de riesgo con el estudio realizado por Trejo (2013) ya que presenta informes detallados sobre los riesgos ya datos dentro de la organización o hacer un balance de problemas ya dados para así poder clasificar las diferencias y por tener resultados óptimos

Esta investigación tiene semejanza con la variable gestión de riesgo con el estudio realizado (2016) ya que desea dar e conocer cada detalle de los procesos de cada gestión ya realizada para así obtener los resultados del control de los riesgos que pueden darse dentro la elaboración del trabajo.

Esta investigación tiene semejanza con la variable del tema con el estudio realizado (2016) busca incrementar y crear la cultura de Prevención de Riesgos Laborales y poder así brindar cuidados de calidad para obtener la satisfacción de los pacientes.

Esta investigación tiene similitud con la variable calidad del tema con el estudio realizado (2017) determinar la percepción sobre la calidad de atención en gestantes que acuden al consultorio de atención prenatal de salud Aucayacu, en el tiempo de Abril a Septiembre del 2017.

Esta investigación tiene semejanza con la variable calidad del tema con el estudio realizado busca determinar si la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2008 al colegio de Psicólogos del Perú del consejo Directivo Regional I – Lima influye en el nivel de satisfacción de los Psicólogos habilitados, durante 2012 – 2014.

## **Discusión por metodología**

El informe realizado fue hipotético deductivo, tipo de investigación aplicada, nivel explicativo causal, diseño de investigación no experimental de corte transversal

La investigación de Rodríguez y Rumiche. El tipo de estudio de su informe fue una investigación, correlacional y transversal.

La investigación de Tapia uso como metodología el método hipotético deductivo, tipo básica, nivel de investigación descriptivo – correlacional según la investigación se menciona que es una investigación cuantitativa y el diseño aplicado fue no experimental de corte transversal correlaciona.

La investigación de Rivera realizo la investigación tiene como metodología tiene como enfoque Cualitativo, pues el diseño del modelo de gestión de riesgo requiere de un estudio profundo de diferentes fuentes de información.

La investigación por Gómez (2014) La metodología de la revista se desarrolló un diseño cuali – cuantitativo

La investigación realizada por Iturriza (2016) realizo La investigación desarrollada fue del tipo aplicada, con enfoque cuantitativo y cualitativo (mixto) y el diseño corresponde a un estudio no experimental

La investigación realizada por Flores (2018) la metodología que se usó en esta investigación que se realizo es cuantitativa, con un diseño que no fue experimental de tipo descriptivo transversal

La investigación realizada por Schimidt (2017) en la tesis “El sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 y su influencia en el nivel de satisfacción de los psicólogos habilitados del colegio de Psicólogos del Perú CDR I – Lima” el tipo de investigación es descriptiva

## Discusión por conclusión

En la presente investigación el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman es de 0,537 observamos que si se logra existir una correlación alta positiva entre las variables y frente al  $p < 0.05$  (grado de significación estadística), por lo tanto nos indica que debemos rechacemos la hipótesis nula. Dando como conclusión final que si se logra obtener influencia entre las doa variables en la clínica dental LBriones, Los Olivos, 2018.

La tesis de Rivero (2017) Se concluye que la presente investigación, Se debe tener mayor conocimiento acerca las áreas y normativas de los ISOS para asi tener normas estables que ayuden a determinar el análisis de evaluación y obtener herramientas específicas para todo el campo manufacturero.

La tesis de Gómez (2014) se concluyó que la relación de riesgo y rendimiento, por lo que se hace imprescindible la evaluación de su impacto y la elaboración de una matriz de riesgo para identificar los puntos débiles en los productos de esta naturaleza.

La tesis Iturriza (2016) tuvo como conclusión que con el nuevo diseño de aplicación del formato de (AST), se debe de realizar campañas de capacitaciones de talleres de concientización a una sola orden para así dirigir de manera óptima en cada peligro que pueda darse dentro de la empresa ya sea accidentes e incidentes

La tesis Garrido (2016) Tiene como conclusión que si se se logra obtener buen información se podrá dedicar atención personalizada , acerca de los accidentes que puedan presentarse dentro del trabajo que consecutivamente se presentan y que caracterizan al sector de la salud y sus procesos de trabajo a los que están expuestos los trabajadores de la salud.

La tesis Flores (2018) se concluye que sí, hay grado de satisfacción de parte de las usuarias, pero no se cumple en su totalidad los criterios calidad de atención en salud por la poca participación de los trabajadores de salud en ampliar la calidad de atención a toda la población en general.

La tesis Schmidt (2017) se concluye conclusión que la Norma ISO influye positivamente en el nivel de aceptación y de forma positiva a cada psicólogo que se den dentro de los psicólogos ya que los datos obtenidos ayudaran al cuestionario y mejoran con la implementación del sistema de Gestión de calidad.

## **V.- CONCLUSIONES**

### **Primera**

Según los datos observables en la tabla 15 se identifica el total porcentaje de correlación de 5,3% obtenido con el estadístico Rho de Spearman y en relación a la significancia de la hipótesis específica alta frente al valor  $p < 0.05$ , que se acepta la hipótesis alterna Concluyéndose que si hay correlación entre las dos hipótesis en la clínica dental LBriones, Los Olivos, 2018.

### **Segunda**

Según los datos observables en la tabla 16 se ve el total del porcentaje de correlación de 4,% obtenido con el estadístico Rho de Spearman y en relación a la significancia de la hipótesis específica alta frente al valor  $p < 0.05$ , que se acepta la hipótesis alterna Concluyéndose que si hay correlación entre las dos hipótesis en la clínica dental LBriones, Los Olivos, 2018.

### **Tercera**

Según los datos observables en la tabla 17 se aprecia el porcentaje de correlación de 5,24% obtenido con el estadístico Rho de Spearman y en relación a la significancia de la hipótesis específica positiva moderada frente al valor  $p < 0.05$  (grado de significación estadística) que se acepta la hipótesis alterna Concluyéndose que si existe correlación de la hipótesis Oportunidad de mejora y Capacidad en la clínica dental LBriones, Los Olivos 2018.

### **Cuarta**

Según los datos observables en la tabla 18 se aprecia el porcentaje de correlación de 5,86% obtenido con el estadístico Rho de Spearman y en relación a la significancia de la hipótesis específica positiva moderada frente al valor  $p < 0.05$  (grado de significación estadística) que se acepta la hipótesis alterna Concluyéndose que si existe correlación de

la hipótesis Estrategias de evaluación y Satisfacción en la clínica dental LBriones, Los Olivos 2018.

## **RECOMENDACIONES**

Tomando en cuenta toda la investigación realizada y teniendo en cuenta los datos obtenidos mediante la aplicación SPP podemos brindar las siguientes recomendaciones para la empresa LBriones.

### **Primera**

En la investigación se conoce que si hay una correlación entre los riesgo y la calidad en la clínica dental LBriones, Los Olivos, 2018. Por lo que se recomienda dar a conocer al gerente general dueño de la empresa LBriones, los datos de este informe tienen fin que se aplique y se use un manual de gestión de riesgo con el fin de medir los riesgos y brindar la atención de calidad que se merecen los usuarios de la empresa.

### **Segunda**

Se recomienda al gerente general realizar charlas mensuales o bimestrales para poder conocer las debilidades de la organización y así mejorar para una buena atención a los clientes.

### **Tercera**

Se recomienda a los trabajadores en general de la empresa LBriones mentalizarse que deben estar dispuestos a los cambios constantes que se pueda presentarse dentro de la organización con la finalidad de lograr estar a la par con la competencia y que los clientes se sientan bien

### **Cuarta**

Se recomienda a los trabajadores de la clínica dental LBriones trabajar más en el servicio del cliente buscando estrategias de atención, reducción de daños que puedan darse dentro de la clínica y mejorar la calidad de servicio para así obtener pacientes fidelizados y puedan recomendar a la clínica.

## Referencias

Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación 3era Edición. Colombia

**Burgos, A. (2007).** “*Formación y prevención de Riesgos Laborales: Bases para la adquisición de una cultura preventiva en los centros educativos*”.(Tesis de Doctorado, Universidad Granada).

Castañeda, C (2015). “*Gestión de riesgos en el planteamiento de actividades de proyectos en obras civiles*”. (Tesis Titulo, Universidad Mayor de San Marcos).

Cavalcanti, A. (2012). “*Sistema para el Análisis y Gestión de Riesgos*” (Tesis Tilulo, Universidad Ricardo Palma).

Dávila, C. (2012). “*Diseño del Sistema de gestión de prevención de riesgos laborales en la operatividad del sistema de distribución del área urbana de concesión de la empresa Eléctrica Quito*”. (Tesis Maestría, Universidad técnica particular de Loja).

Gómez Ch. (2014). “La Gestión de Riesgo de crédito como herramienta para una Administración Financiera Eficiente”. Revista Científica de la UCSA.

Hernández (1991). Metodología de la Investigación. Recuperado de: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Jiménez, P. (2002). “Gestión del riesgo en las empresas de turismo activo”. Revista Recreación.

Navarro, D. (2018).“Gestión de riesgos laborales y desastres en entidades comercializadoras de petróleo”. Revista Trimestral.

Ortiz, L. (2017). “Gestión de riesgos en Etom. Un análisis comparativo con los estándares de riesgo corporativo cualquier modelo de gestión empresarial. Revista Logos Ciencia y Tecnología.

Quispe, (2015).“*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pedetto Andahuaylas*”. (Tesis Titulo, Universidad Nacional José María Arguedas).

Rivero, P. (2017). “*Diseño de un modelo de gestión del riesgo aplicado a una empresa manufacturera de autopartes*”. (Tesis Maestría, Instituto Politécnico Nacional).

- Sarabia, C. (2014).” *Gestión de Riesgos laborales en la fábrica de dovelas del proyecto Hidroeléctrico coca codo Sinclair: Manual de seguridad*”. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Chimborazo)
- Trejo, J. (2013). “Gestión del riesgo en las instituciones educativas de los niveles primario y secundario en el municipio de Medellín”. *Revista Científica*.
- Velezmoro, O (2010). “*Modelo de Gestión de riesgo operacional en una institución financiera peruana dentro de un enfoque integrado de gestión de riesgos*”. (Tesis Titulo, Universidad Católica del Perú).

## ANEXOS

### CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR AL PERSONAL DE LA EMPRESA LBRIONES

#### Instrumento de Medición

Mis saludos cordiales Sr. Usuario de la clínica dental Lbriones , el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca del “INFLUENCIA DE GESTIÓN DE RIESGO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DE LA CLINICA DENTAL LBRIONES, LOS OLIVOS,2018”

Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no le llevarán mucho tiempo; cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título de Licenciada en administración, pero nunca se comunicarán datos individuales.

Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema, cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta. Muchas gracias por su colaboración.

VARIABLES, DIMENSIONES E ITEMS	1 TD	2 D	3 ND NA	4 A	5 TA
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión de riesgo</b>					
<b>Dimensión: Amenazas</b>					
01.- ¿Considera usted que está expuesto al riesgo físico dentro de la clínica Dental Lbriones?					
02.- ¿Considera usted que está expuesto al contagio de alguna enfermedad a la hora de realizar un tratamiento?					
03. ¿Usted considera que a la hora de realizar una extracción de 3era molar se puede generar una amenaza Psicológica en los pacientes?					
<b>Dimensión: Oportunidad de mejora</b>					
04.¿Considera usted que el uso de tecnología modernas es de suma importancia para la mejora de la clínica dental Lbriones?					
05.- ¿Considera usted que es importante prevenir antes de que ocurra un incidente o accidente dentro de la clínica dental Lbriones?					
06.- Considera usted que la protección de los trabajadores y usuarios es de suma importancia para la calidad de atención de los usuarios de la clínica dental?					
<b>Dimensión: Estrategias Evaluación</b>					
07.- ¿Considera usted que siempre se debería realizar la evaluación general en la clínica para poder identificar las oportunidades de mejora?					
08.- ¿Considera usted que es necesario establecer estrategias para evitar el contagio de enfermedades?					
09.- ¿Considera usted que se debe evadir los malos comentarios para tener un buen clima laboral?					
10.- ¿Considera usted que aplicando estrategias constantes se puede reducir accidentes o incidentes dentro de la organización?					

<b>VARIABLE DEPENDIENTE: La Calidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión: Calidad</b>	<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>ND</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
11. ¿Considera usted que la calidad de servicio se puede medir mediante la satisfacción de los usuarios?					
12.- Considera usted que los conocimientos de cada odontólogo es de suma importancia para brindar un servicio de calidad?					
13.- ¿Considera usted que es conveniente la actualización a los constantes avances tecnológicos en el ámbito dental?					
14.- ¿Considera usted que se debe realizar los tratamientos dentales con la concentración adecuada que requiera cada tratamiento dental?					
<b>Dimensión: Capacidad</b>					
15.- ¿Considera usted que los profesionales tienen las especialidades requeridas por los clientes?					
16.- ¿Considera usted que los profesionales atiendan a los pacientes con las calidades necesarias?					
17.- ¿Considera usted que los trabajadores de la clínica realizan los servicios odontológicos con un buen desempeño?					
<b>Dimensión: Satisfacción</b>					
18.- Considera usted que los tratamientos dentales tienen como objetivo conseguir una dentadura eficiente, sana, perdurable y bella)?					
19.- ¿Considera usted que realizar un tratamiento odontológico en menos tiempo genere satisfacción?					
20.- Consideras usted que las diversas listas de precios son estrategias para lograr satisfacción de los pacientes?					
21.- ¿Considera usted que si se obtiene mayor satisfacción en los clientes, se podrá tener pacientes que retomen a la clínica?					

Fuente: El investigador.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**  
**Título de la investigación: "INFLUENCIA DE GESTIÓN DE RIESGO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DE LA CLÍNICA DENTAL LIBRIONES, LOS OLIVOS, 2018"**

Apellidos y nombres del investigador: **Deysi Baldarrago Borda**  
 Apellidos y nombres del experto:

VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO	
		INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE
GESTION DE RIESGO	AMENAZAS	FISICOS	¿Considera usted que está expuesto al riesgo físico dentro de la clínica Dental Libriones?	TD = Totalmente en Desacuerdo ED = En Desacuerdo I = Indiferente DA = De Acuerdo TA = Totalmente de Acuerdo	/	
		BIOLOGICOS	¿Considera usted que está expuesto al contagio de alguna enfermedad a la hora de realizar un tratamiento?		/	
		PSICOLOGICOS	¿Usted considera que a la hora de realizar una extracción de molar pueda generar una amenaza Psicológica en los pacientes?		/	
		TECNOLOGICAS	¿Considera usted que dicha tecnología moderna es de suma importancia para la mejora de la clínica dental Libriones?		/	
	OPORTUNIDAD DE MEJORA	PREVENCION	¿Considera usted que es importante prevenir antes de que ocurra un incidente o accidente dentro de la clínica dental Libriones?		/	
	PROTECCION	¿Considera usted que la protección de los usuarios es de suma importancia para la calidad de atención que brinda la clínica dental?	/			
	EVALUACION	¿Considera usted que siempre se debería realizar una evaluación general en la clínica dental para poder identificar las oportunidades de mejora?	/			
	ESTRATEGIAS	TRANSMITIR	¿Considera usted que se puede transmitir enfermedades, por ello sería importante la evaluación de estrategias?		/	
	EVADIR	¿Considera usted que se debe evadir los malos comentarios para tener un buen clima laboral	/			
	REDUCIR	¿Considera usted que aplicando estrategias constantes se puede reducir accidentes o incidentes dentro de la clínica dental Libriones?	/			

CALIDAD	CALIDAD	SERVICIO	¿Considera usted que la calidad de servicio se puede medir mediante la satisfacción de los usuarios?				
		CONOCIMIENTO	¿Considera usted que los conocimientos de cada odontólogo es de suma importancia para brindar un servicio de calidad?				
		TECNOLOGIAS	¿Considera usted que es bueno mantenerse actualizados a los constantes avances tecnológicos en el ámbito dental?				
		DESTREZ	¿Considera usted que se debe realizar los tratamientos dentales con la concentración adecuada que requiera cada tratamiento dental?				
	CAPACIDAD	CUALIDADES	¿Considera usted que los profesionales tienen las especialidades requeridas para los pacientes?				
		ACTITUD	¿Considera usted que los profesionales atienden a los pacientes calidad óptima?				
		DESEMPEÑO	¿Considera usted que los trabajadores de la clínica realizan los servicios odontológicos con un buen desempeño?				
	CALIDAD	SATISFACCIÓN	EFICIENCIA	¿Considera usted que los tratamientos dentales tienen como objetivo conseguir una buena salud dental (sana, perdurable y bella)?			
			TIEMPO	¿Considera usted que realizar un tratamiento odontológico en menos tiempo genere satisfacción?			
			COSTO	¿Considera usted que las listas de precios son una estrategia para lograr la satisfacción de los pacientes?			
Firma del experto			¿Considera usted que si se obtiene mayor satisfacción en los clientes, se podrá tener pacientes que recomienden a la clínica?				
			Fecha 06/06/2018				

TD = Totalmente en Desacuerdo  
ED = En Desacuerdo  
I = Indiferente  
DA = De Acuerdo  
TA = Totalmente de Acuerdo

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "INFLUENCIA DE GESTIÓN DE RIESGO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DE LA CLÍNICA DENTAL LIBRIONES, LOS OLIVOS, 2018"

Apellidos y nombres del investigador: Deysi Baldarrago Borda

Apellidos y nombres del experto: Mg. Mario Torres de la Cruz

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO				
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS		
GESTIÓN DE RIESGO	AMENAZAS	FISICOS	¿Considera usted que está expuesto al riesgo físico dentro de la clínica Dental Libriones?			X			
		BIOLOGICOS	¿Considera usted que está expuesto al contagio de alguna enfermedad a la hora de realizar un tratamiento?			X			
		PSICOLOGICOS	¿Usted considera que a la hora de realizar una extracción de 3era molar pueda generar una amenaza psicológica en los pacientes?			X			
	OPORTUNIDAD DE MEJORA	TECNOLOGICAS	¿Considera usted que duec: tecnología moderna es de suma importancia para la mejora de la clínica dental Libriones?	TD = Totalmente en Desacuerdo ED = En Desacuerdo I = Indiferente DA = De Acuerdo TA = Totalmente de Acuerdo			X		
		PREVENCIÓN	¿Considera usted que es importante prevenir antes de que ocurra un incidente o accidente dentro de la clínica dental Libriones?				X		
		PROTECCIÓN	¿Considera usted que la proyección de los <del>usuarios</del> usuarios es de suma importancia para la calidad de atención que brinda la clínica dental?				X		
		EVALUACION	¿Considera usted que siempre se debería realizar una evaluación general en la clínica dental para poder identificar las oportunidades de mejora?				X		
	ESTRATEGIAS	TRANSMITIR	¿Considera usted que se puede transmitir enfermedades, por ello sería importante la evaluación de estrategias?				X		
		EVADIR	¿Considera usted que se debe evadir los malos comentarios para tener un buen clima laboral?				X		
		REDUCIR	¿Considera usted que aplicando estrategias constantes se puede reducir accidentes o incidentes dentro de la clínica dental Libriones?				X		



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS  
LBRIONES, LOS OLIVOS, 2018"**  
**Apellidos y nombres del investigador: Deysi Baldarrago Borda**  
**Apellidos y nombres del experto: Pedro Costilla Castillo**

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
GESTION DE RIESGO	AMENAZAS	FISICOS	¿Considera usted que está expuesto al riesgo físico dentro de la clínica Dental Lbriones?	TD = Totalmente en Desacuerdo ED = En Desacuerdo I = Indiferente DA = De Acuerdo TA = Totalmente de Acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		BIOLOGICOS	¿Considera usted que está expuesto al contagio de alguna enfermedad a la hora de realizar un tratamiento?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PSICOLOGICOS	¿Usted considera que a la hora de realizar una extracción de 3era molar pueda generar una amenaza Psicológica en los pacientes?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	OPORTUNIDAD DE MEJORA	TECNOLOGICAS	¿Considera usted que esta tecnología moderna es de suma importancia para la mejora de la clínica dental Lbriones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PREVENCION	¿Considera usted que es importante prevenir antes de que ocurra un incidente o accidente dentro de la clínica dental Lbriones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PROTECCION	¿Considera usted que la protección de los <del>pacientes</del> usuarios es de suma importancia para la calidad de atención que brinda la clínica dental?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	ESTRATEGIAS	EVALUACION	¿Considera usted que siempre se debería realizar una evaluación general en la clínica dental para poder identificar las oportunidades de mejora?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		TRANSMITIR	¿Considera usted que se puede transmitir enfermedades, por ello sería importante la evaluación de estrategias?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		EVADIR	¿Considera usted que se debe evadir los malos comentarios para tener un buen clima laboral		<input checked="" type="checkbox"/>		
		REDUCIR	¿Considera usted que aplicando estrategias constantes se puede reducir accidentes o incidentes dentro de la clínica dental Lbriones?		<input checked="" type="checkbox"/>		

CALIDAD DE ATENCION	SERVICIO	¿Considera usted que la calidad de servicio se puede medir mediante la satisfacción de los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>	TD = Totalmente en Acuerdo ED = En Desacuerdo I = Indiferente DA = De Acuerdo TA = Totalmente de Acuerdo	
		CONOCIMIENTO	¿Considera usted que los conocimientos de cada odontólogo es de suma importancia para brindar un servicio de calidad?		<input checked="" type="checkbox"/>
	CALIDAD	TECNOLOGIAS	¿Considera usted que es bueno mantenerse actualizados a los constantes avances tecnológicos en el ámbito dental?		<input checked="" type="checkbox"/>
		DESTREZAS	¿Considera usted que se debe realizar los tratamientos dentales con la concentración adecuada que requiera cada tratamiento dental?		<input checked="" type="checkbox"/>
		CUALIDADES	¿Considera usted que los profesionales tienen las especialidades requeridas para los pacientes?		<input checked="" type="checkbox"/>
	CAPACIDAD	ACTITUD	¿Considera usted que los profesionales atienden a los pacientes calidad óptima?		<input checked="" type="checkbox"/>
		DESEMPEÑO	¿Considera usted que los trabajadores de la clínica realizan los servicios odontológicos con un buen desempeño?		<input checked="" type="checkbox"/>
		EFICIENCIA	¿Considera usted que los tratamiento dentales tienen como objetivo conseguir una buena salud dental (sana, perdurable y bella)?		<input checked="" type="checkbox"/>
	SATISFACIÓ N	TIEMPO	¿Considera usted que realizar un tratamiento odontológico en menos tiempo genere satisfacción?		<input checked="" type="checkbox"/>
		COSTO	¿Considera usted que las listas de precios son una estrategia para lograr la satisfacción de los pacientes?		<input checked="" type="checkbox"/>
FIDELIDAD		¿Considera usted que si se obtiene mayor satisfacción en los clientes, se podrá tener pacientes que recomienden a la clínica?	<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto		Fecha 18/06/2018_			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

### 3.3 Cronograma de Ejecución

Actividades	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16
1. Reunión de Coordinación																
2. Presentación del Esquema de desarrollo de proyecto de investigación																
3. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos																
4. Recolección de datos																
5. Procesamiento y tratamiento estadístico de sus datos																
6. <b>JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 1</b> Presentación de avance																
7. Descripción de resultados																
8. Discusión de los resultados y redacción de la tesis																
9. Conclusiones y Recomendaciones																
10. Entrega preliminar de la tesis para su revisión																
11. Presenta la tesis completa con																
12. Revisión y observación del informe de tesis por los jurados																
13. <b>JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 2</b> Sustentación del informe de tesis																

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TITULO: Influencia de Gestión de Riesgo y Calidad en la atención de los usuarios de la clínica dental Lbriones 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACION	POBLACION	TECNICAS	METODOS DE ANALISIS DE DA
¿Cómo influye la Gestión de Riesgo en la calidad de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones Los olivos 2018?	<p><b>General</b> Determinar la influencia de la gestión de riesgo en la calidad de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones Los olivos 2018</p> <p><b>Específico</b> Determinar la influencia de las amenazas en la calidad de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones Los olivos 2018 Determinar la influencia de la mejora continua en la calidad de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones Los olivos 2018</p>	<p>General</p> <p>La Gestión de Riesgo influye en la calidad de atención en los usuarios de la clínica dental LBriones Los olivos 2018</p> <p>Específico</p> <p>Las amenazas influyen en la calidad de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones Los olivos 2018 La mejora continua influye en la calidad de atención de los usuarios de la clínica dental LBriones Los olivos 2018</p>	<p>VI: Gestión de Riesgo</p> <p>VD: Calidad</p>	<p>Aplicada</p> <p>DISEÑO</p> <p>La investigación es de diseño no experimental y de corte transversal. Porque simplemente se</p>	<p>POBLACION</p> <p>estará conformada por todos los pacientes de la especialidad de Ortodoncia</p> <p>MUESTRA</p> <p>La muestra se realizara por 50 pacientes de la especialidad de Ortodoncia</p>	<p>La técnica que se realizara será el de Encuestas</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <p>El cuestionario realizado se estableció en un Rango de 21 preguntas</p>	<p>El SPSS.</p> <p>El alpha de Crombach</p> <p>Obteniendo como resultado 0.803 de Confiabilidad</p>

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Filial - Lima Los Olivos, revisora de la tesis titulada:

**"INFLUENCIA DE GESTIÓN DE RIESGO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DE LA CLINICA DENTAL LBRIONES LOS OLIVOS 2018"** de la estudiante **DEYSI BALDARRAGO BORDA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **25%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 11 de Junio del 2019



MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Viceministerio de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PP-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 11-06-2019  
Página : 1 de 1

Universidad César Vallejo

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración

Influencia de Gestión de Riesgo en la Calidad de Atención en Laboratorios de la Clínica Dental I y II, Pícnos, Los Olivos, 2018

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración

Alfonsina Encarnación Rodríguez

Asesor

Dr. Carlos Castellanos Paredes

Univ.-Pícnos

2019



Resumen de calificaciones

25 %

Calificación	Descripción	Porcentaje
1	Exposición oral por	12 %
2	Exposición y plenario	8 %
3	Exposición escrita	1 %
4	Exposición y CVR	1 %
5	Exposición oral	<1 %
6	Exposición oral	<1 %
7	Exposición oral	<1 %
8	Exposición oral	<1 %
9	Exposición oral	<1 %

Página 1 de 13

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Reclamado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : FCB-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, Baldarrago Borda Deysi, identificado con DNI N° 77530895

egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Influencia de gestión de riesgo en la calidad de atención en usuarios de la clínica dental Lbriones, Los Olivos, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:





FIRMA

DNI: 77530895

FECHA: 12 de Diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga el encargado del área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presente el alumno:

Srta. Baldarrago Borda Deysi

Trabajo de Investigación titulado:

"INFLUENCIA DE GESTIÓN DE RIESGO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DE LA CLÍNICA DENTAL LBRIONES, LOS OLIVOS 2018"

Para obtener el grado Académico y/o Título profesional de

Licenciada en Administración

---

SUSTENTADO EN FECHA : 27/11/2018

NOTA O MENCIÓN : 15 Quince

Lima, 11/06/2019



MSc. MATREÑA FOX PETRONILA LILIANA  
Coordinadora de Investigación de la EP de Administración