



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**“Gestión Odontológica y Mejoramiento de la Calidad, en los  
Consultorios de Odontología del Distrito de Salud 24d01, Santa  
Elena,2021”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

**Pozo Merchán, Silvia Mariela**

**(Orcid: 0000-0002-3831-0966)**

**ASESOR:**

**Dr. Luque Ramos, Carlos Alberto**

**(ORCID: 0000-0002-4402-523X)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES Y GESTIÓN DEL  
RIESGO EN SALUD**

**PIURA — PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis la dedico: en especial a Dios quien me guía brindándome fortaleza dándome la oportunidad de vivir, durante todo este proceso de aprendizaje adquiriendo experiencia.

A mis hijos Andrés, Adriana quienes creyeron en mí, manteniendo su paciencia fortaleza cada fin de semana, permitiéndome así lograr cumplir un sueño más, siendo ellos el pilar más importante de mi vida los amo llevo en el corazón.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por permitirme firme en esta travesía, logrando experiencia en las clases virtual, gracias a la universidad Cesar Vallejo por permitirme y ser parte de ella logrado adquirir nuevos conocimientos, a los docentes por la paciencia que tuvieron con cada uno de nosotros y ser parte de nuestra formación académica, a una gran amiga que me impulso a seguir esta maestría .Gracias a mis hijos, padre y hermana que siempre me ha apoyado en los momentos fácil y difíciles por sus palabras que me guiaron durante la vida.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. MÉTODOLÓGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5. Procedimientos .....	19
3.6. Método de análisis de datos .....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN .....	30
VI. CONCLUSIONES .....	33
VII RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIA BICLIOGRAFICA.....	35
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de profesionales del Distrito de Salud en Santa Elena .....	16
Tabla 2 Muestra .....	16
Tabla 3 Validez de instrumento Gestión odontológica y Mejoramiento de la Calidad .....	18
Tabla 4 Confiabilidad de los instrumentos .....	19
Tabla 5 Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov .....	21
Tabla 6 Nivel de conocimiento de Gestión Odontológica de los profesionales del Distrito de Salud, Santa Elena.....	22
Tabla 7 Nivel de Mejoramiento de la calidad en el Distrito de Salud Santa Elena .....	23
Tabla 8 Correlación entre la variable Mejoramiento de la Calidad y la variable Gestión Odontológica.....	24
Tabla 9 Relación entre el mejoramiento de la calidad y la gestión de recursos, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021 .....	25
Tabla 10 Relación entre el mejoramiento de la calidad y la organización administrativa, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021. ....	26
Tabla 11 Relación entre el mejoramiento de la calidad y los resultados de las actividades, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021 .....	28

## Resumen

Esta investigación denominada “Gestión Odontológica y Mejoramiento de la Calidad, en los Consultorios de Odontología del Distrito de Salud en Santa Elena 2021”; evidenció un problema general: ¿Qué relación existe entre el mejoramiento de la calidad y la gestión odontológica, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021? Se empleó una metodología aplicada, de tipo básico, descriptiva, correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población objeto de estudio fueron los 57 profesionales de la salud del Distrito de Salud Santa Elena, de acuerdo a la muestra; se utilizó dos cuestionarios para la obtención de información, los cuales tuvieron una confiabilidad de alfa de Cronbach, de 0,930 para el cuestionario gestión odontológica y 0,937 para el cuestionario mejoramiento de la calidad. Se obtuvo los siguientes resultados; un coeficiente de correlación de Spearman de ( $\rho=,840$   $p=0,000$ ) siendo positiva y muy buena; concluyendo que existe una correlación entre la gestión odontológica y el mejoramiento de la calidad, se concluye comprobando la relación entre mejoramiento de la calidad y la gestión odontológica en ellos centros de salud del distrito de salud Santa Elena.

**Palabras clave:** Gestión, calidad, recursos, estrategias.

## **Abstract**

This research called "Dental Management and Quality Improvement, in the Dentistry Offices of the Health District in Santa Elena 2021"; evidenced a general problem: What is the relationship between quality improvement and dental management in the dentistry offices of the Santa Elena 2021 health district? An applied methodology, of a basic, descriptive, correlational type and a non-experimental cross-sectional design was used. The population under study were the 57 health professionals from the Santa Elena Health District, according to the sample; Two questionnaires were conducted to obtain information, which had a Cronbach's alpha reliability of 0.930 for the dental management questionnaire and 0.937 for the quality improvement questionnaire. The following results were obtained; a Spearman correlation coefficient of ( $\rho = .840$   $p = 0.000$ ) being positive and very good; concluding that there is a correlation between dental management and quality improvement, it is concluded by verifying the relationship between quality improvement and dental management in the health centers of the Santa Elena health district.

Keywords: Management, quality, resources, strategies.

## I. INTRODUCCION

En Salud Pública las enfermedades bucodentales en muchos países constituyen una importante carga, se calcula un aproximado de 3500 millones personas con afectaciones como caries de dientes permanentes, caries de dientes de leche, periodoncia grave, cáncer bucal, etc.; afectan a la población a lo largo de toda su vida produciendo malestar, dolor, deformación y hasta la muerte. Son consideradas como factores de riesgo con otras importantes enfermedades no transmisibles

A nivel internacional en estudios realizados en España la visita al odontólogo como cuidado de su salud oral no es permanente un promedio de la frecuencia de las visitas realizadas al dentista en los últimos 3 años demuestra que la mayoría o sea el 50% lo hizo una vez al año, 31% acude al dentista cada seis meses, un 9% cada tres meses, y el 5% de la población visita al odontólogo cada dos años (Statista, 2020) s. Esto es como consecuencia de no existir una comunicación adecuada entre odontólogo-paciente, ausencia de buen trato, problemas de gestión y falta de coordinación en equipo, reparto desigual de tareas entre los integrantes, desorganización de los expedientes de los pacientes, falta de control de insumos utilizados en las atenciones odontológicas; y dificultad para poder gestionar recursos (Odontonet, 2018).

En América Latina tenemos como referencia, Colombia que posee la mayor demanda en los servicios privados por una mejor oferta en sus servicios los cuales no puede ser accesible para todos por los altos costos para la población con ingresos económicos básicos, entre el 20% y 25% por la situación económica y la distancia del consultorio odontológico, 40% de la población no acude por temor a procedimientos e instrumental odontológicos (Benitez, 2017)

En Ecuador las atenciones de odontología depende de lo ofertado y del servicio recibido, evidenciándose que acuden más al servicio privado un 85% antes que al servicio público, la frecuencia con la que acuden a la consulta odontológica una sola vez al mes es del 5%, trimestralmente 56%, semestralmente 14% y una vez al año 25% , el ausentismo de visita al odontólogo es por desconocimiento de la salud bucal 79%, ansiedad, miedo, falta de comunicación odontólogo – paciente, falta de registro de sus atención para control y gestión de recursos oportunamente (Abril, 2015).

A nivel Local en el Distrito de Salud de Santa Elena cuenta con 23 unidades operativas de salud de primer nivel, un hospital básico y una unidad móvil, cada uno cuenta con un consultorio odontológico con un profesional en odontología responsable del área, labora de lunes a viernes en horario de 8H00 a 17H00. Existen algunos inconvenientes en los ambientes donde se realizan procedimientos odontológicos, como por ejemplo no cuentan con el espacio físico suficiente y necesario para área de espera, no se cuenta algunos consultorios con climatización, no tienen sitios específicos para colocación de los compresores del sillón odontológico, las áreas para desinfectar el equipo instrumental con el lavado de manos son las mismas que se utilizan para la higiene de manos, algunos sillones odontológicos ya presentan fallas por su tiempo de uso, en algunos consultorios de instalación de compresor no se encuentra fuera del consultorio por precaución de robos, no existe una bodega para materiales e insumos odontológicos. No hay un control diario de las actividades que se realizan (promoción, prevención y curación) no hay un control del uso de los insumos en los procedimientos odontológicos, no existe planes de trabajo para utilización de materiales en campañas de promoción, como no hay control existe caducidad de materiales e insumos sin medir las consecuencias de pérdidas con los productos no utilizados a tiempo y en pacientes que lo ameriten, no existe un control de las enfermedades más prevalentes odontológicas, no existe gestión de solicitud de insumos de acuerdo al consumo, no hay auditorías internas de las historias clínicas odontológicas; por ende una deficiente disposición de los servicios odontológicos y una percepción baja de la satisfacción en el usuario externo.

Desde esta perspectiva se planteó la siguiente formulación del problema ¿Qué relación existe entre el mejoramiento de la calidad y la gestión odontológica, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021?, ¿Qué relación existe entre el mejoramiento de la calidad y la gestión de recursos, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021?, ¿Qué relación existe entre el mejoramiento de la calidad y la organización administrativa, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021?, y ¿Qué relación existe entre el mejoramiento de la calidad y los resultados de actividades, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021?

Este proyecto de investigación se justifica porque es conveniente corregir la atención odontológica, para reducir complicaciones estomatognáticas y mejorar la calidad de atención; por tanto, tiene:

Valor teórico esta investigación está basada en los principios de la teoría de Taylor y Fayol, en donde se hace referencia que se debe dividir el trabajo y dar responsabilidad a cada miembro de la organización, buscando siempre la eficiencia y productividad, organizando, programando, coordinando, la dirección por objetivos; además para que se cumpla lo planteado se complementa la investigación con la teoría de Kaizen palabra que significa cambio y mejoramiento continuo; una vez que se inicia algo se lo debe terminar pasa a paso sin marcha atrás, se involucra a cada uno de los que miembros de la empresa, negocio o casa, para que cada uno sea responsable de sus actividades y en el transcurso del camino vaya dejando a un lado las pérdidas de tiempo, las fallas, los contratiempos y cambiándolas por estrategias de logro de mejoramiento, para que día a día cada momento se vaya superando y llegando a fin lo esperado.

Valor práctico, porque de acuerdo los principios de la Gestión se ve la importancia de la planificación de lo que se pretende realizar en su lugar de trabajo sea diario, semanal o mensual, con la organización verificando con lo que cuenta sea materiales o talento humano, con la dirección dando a cada miembro de la institución su parte de trabajo con la responsabilidad correspondiente y controlando permanentemente los resultados, lo cual sirve para la gestión adecuada de los recursos; mejorando continuamente y brindando lo más importante la satisfacción al usuario.

Justificación Metodológica de este estudio se basa en el “sistema de organización racional del trabajo” (Taylor citado por Aktouf, 1998:65) es fundamental la renovación de espíritu de los trabajadores, en relación de como ellos están llevando su trabajo tanto la parte administrativa como la operativa se aplicará matrices de programación, planificación y control lo que contribuye a implementar un nuevo sistema de trabajo con tareas más eficientes a cada integrante de la institución, para mejorar el empleo del tiempo en las tareas, seleccionando el personal más adecuado con la respectiva preparación, lo cual mejorará la productividad. Tanto la parte operativa como la administrativa deben estar alineados con un buen ambiente de trabajo, organizado y buenas relaciones interpersonales, con un buen

direccionamiento.

Tiene relevancia social porque se pretende en la institución plantear dejar estructurado un nuevo modelo de trabajo ya existente teóricamente pero no se ha implementado por falta de conocimiento en bases administrativas teniendo un gran impacto social debido al mejoramiento organizacional, gestión acertada de recursos en base a la producción y a la sala situacional, ayudará a utilización de normativas, protocolos y estatuto de odontología, se podrá plantear estrategias para su cumplimiento, y tener confianza los usuarios en utilizar los servicios de odontología con la mayor satisfacción.

Por lo tanto, se ha planeado el siguiente objetivo general; determinar la relación entre el mejoramiento de la calidad y la gestión odontológica, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena - 2021, como objetivos específicos: verificar la relación entre el mejoramiento de la calidad y la gestión de recursos, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021, establecer la relación entre el mejoramiento de la calidad y la organización administrativa, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021, y analizar la relación entre el mejoramiento de la calidad y los resultados de las actividades, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021

Se plantea las siguientes hipótesis: Existe relación entre el mejoramiento de la calidad y la gestión odontológica, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021, como hipótesis específicas: Existe relación entre el mejoramiento de la calidad y la gestión de recursos, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021, Existe relación entre el mejoramiento de la calidad y la organización administrativa, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021, y Existe relación entre el mejoramiento de la calidad y los resultados de las actividades, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Se ha consultado para la investigación antecedentes Internacionales, Llanos (2017) realiza una investigación con el título “Satisfacción con la calidad de vida relacionada con la salud oral” tiene como meta determinar la satisfacción con la calidad, realiza un estudio descriptivo correlacional de corte transversal, utiliza la encuesta a 81 usuarios a los cuales les aplica un tratamiento dental, todos ellos sin dientes que de acuerdo a la evolución les va generando las respectivas preguntas cada cierto tiempo por 3 ocasiones determinando la relación entre las variables planteadas, y cuyo resultado final en el paciente se evidenció que pueden masticar. Concluye que es factible mejorar la calidad de vida de los pacientes desdentados con la colaboración, entrega al tratamiento y compensación económica, quedando satisfecho el usuario y el medico por las metas cumplidas. (Llanos, 2017).

Ramírez (2011) realiza un estudio con el título: ¿Eficiente administración sanitaria? Caso clínica estomatológica, se plantea como objetivo evidenciar la administración en las instituciones de salud, y el adecuado manejo de los recursos disponibles para la satisfacción al usuario. Se emplea la metodología de estudio descriptivo de corte transversal, tomando como muestra 10 clínicas dentales, en donde se tiene como resultado que un importante indicador a considerar los costos de calidad, la inversión que realizan las clínicas estomatológicas por el mejoramiento continuo de la calidad es por la clasificación ordenada de acuerdo a normativas de los desechos tanto comunes como infecciosos, y la falta de instrumental limpio y desinfectado para cubrir la demanda de los servicios odontológicos. Como resultado se plantea una propuesta para evitar costos innecesarios por una mala planificación y evitar recursos económicos mal invertidos los cuales nos pueden servir para cubrir las necesidades evidentes a diario (Ramirez, 2014).

Capote (2018) en su trabajo de investigación “Estado actual de la evaluación de la calidad en los servicios de Estomatología en Cuba”, quiere exponer las características de la evaluación de la calidad en los servicios de Estomatología. Se procede a realizar una revisión documental, retrospectiva, observacional de los últimos 10 años en revistas científicas.

Se estudia los métodos y formas de como llevara a cabo la calidad en los establecimientos de salud dental a nivel de Cuba, a través de auditorías teniendo como resultados que el 80% cumple con los estándares de calidad en atención dental y el otro 20 % presentan una deficiente gestión o administración en servicios

dentales que trabajan sin una meta de mejorar, lo realizan porque es su único sustento económico y los usuarios que acuden son sus clientes, son pocos los nuevos pacientes captados por problemas de calidad en los servicios de Estomatología, Se recomienda que estos temas deben ser tratados en las universidades para que la estomatología tenga su enfoque administrativo para poder gestionar correctamente lo necesario y con bases (Capotes, 2018 ).

En los antecedentes nacionales Ayala (2014) escribe su trabajo denominado “Calidad de atención odontológica” cuyo objetivo es determinar la calidad de atención de los servicios odontológicos; con un enfoque de investigación cuantitativo no experimental, se utiliza la encuesta a 50 usuarios, teniendo como resultado, 52% de los usuarios presentaron satisfacción en los servicios odontológicos, 28% tienen opiniones divididas y el 8% presentaron insatisfacción, se concluye que la satisfacción al usuario es una percepción de como el paciente quiera determinarlo, pero exige a los profesionales a cumplir con todos los estándares de calidad (Ayala, 2014).

Castillo (2015) título: “Análisis de los procesos de gestión de un consultorio odontológico y su impacto en los niveles organización de las historias clínicas de los pacientes”, se propone, ofrecer un mejor servicio en el consultorio odontológico de la UNEMI, se realiza un estudio observacional, retrospectivo, teniendo como muestra la totalidad de las historias clínicas de los pacientes odontológicos, se tiene como resultados que los pacientes indican tener una mala experiencia en el consultorio por eso le dan una calificación baja llegando a constituir el porcentaje más elevado de insatisfacción con el 80%, los pacientes se quejan por las demoras en culminar sus tratamientos dentales 40%, no existe una programación y agendamiento adecuado de acuerdo al tratamiento a realizar 20%, regresan a sus citas subsecuentes y tienen inconvenientes en no encontrar su expediente dental 10%, no se tiene organizados el archivo documental de las historias clínicas dentales 15% ; se concluye que se debe implementar un sistema automatizado de los archivos dentales para facilidad de encontrar a tiempo la información solicitada y con esto se garantiza que el usuario tenga seguimiento en el tratamiento, tenga un agendamiento óptimo en el día y la hora adecuada (Castillo, 2015).

Macias (2016) en su trabajo propositivo: Administración y gestión de consultorio dental, tiene como objetivo orientar al profesional odontólogo interesado en gestionar su propio consultorio dental. Para lo cual se necesita de conocimientos

administrativos en competencia con lo actual que ofrece el mercado laboral, se debe de contar con herramientas administrativas, realizar planes de trabajo, plantearse metas y objetivos. El consultorio dental debe ir más allá de una simple atención dental, para ello es importante ver el entorno donde se desenvuelve, para el diseño administrativo correspondiente, para desarrollar un plan económico financiero, descritos que cubra las necesidades de la demanda odontológica. (Macias, 2016).

A nivel local Aguirre (2016) tema “Análisis y diseño e implementación del sistema R.C.D. para la administración, control y servicios dentales” quiere mejorar la forma de brindar los servicios de salud dental con la implementación de la tecnología más avanzada y completa. Se utilizó la metodología mixta, con enfoques cualitativo y cuantitativo, se realiza una encuesta a 150 usuarios, en donde se evalúa los problemas existentes en las atenciones dentales, además se entrevistó a 10 expertos en el área de la salud dental, quienes recomendaron información para la implementación de lineamientos administrativos a nivel de los consultorios y con esto tener una mejor administración de los recursos y una satisfacción al paciente (Aguirre, 2014).

Del Valle (2019) con el tema: Proyecto para la implementación del departamento de gestión de calidad en “Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.” Tiene como meta implementar un departamento responsable del Sistema de Gestión de la clínica en estudio basado en las normas internacionales para ayudar a que el paciente reciba una buena atención en los tiempos establecidos enfocado siempre en mejorar los servicios en la institución. En el mejoramiento continuo de toda la organización. La metodología que se aplicará obedece a la recolección de datos mediante una matriz que luego nos servirá para determinar que nos hace falta e implementar de inmediato (Dixon, 2019).

Gispert (2020) en su trabajo con título: Gestión de la atención de salud bucal en tiempos de la COVID-19, se plantea fortalecer el cuidado de los pacientes y de los trabajadores con protección y evitar. Con un estudio de revisión documental y de experiencias internacionales, se evalúa las variables obteniendo como resultados que el personal odontológico el 100% indica que es importante la utilización de medidas de protección para evitar contagios por la Covid-19. Se concluye que los profesionales estomatólogos en un 100% cumplen con las medidas de protección para de esta forma evitar la forma de transmisión en cada uno de sus centros de

trabajo, tanto para el paciente, los familiares y a ellos como profesionales. Que se debe realizar la gestión oportuna de recursos, de insumos, teniendo el control permanente de lo utilizado y la proyección de acuerdo al consumo realizado; adquirir insumos odontológicos y de bioseguridad oportunamente. (Gispert, 2020). Al revisar enfoques teóricos de gestión se pretende tener un conocimiento más amplio para comprender como hacer las cosas, describir paso a paso con una explicación oportuna y así advertir la actuación de la empresa, tomaremos como referencia la Teoría Tayloriana formulada al inicio del siglo XX, donde analiza cada lugar de trabajo con su producción siempre buscando la mejora de la eficiencia y del rendimiento en el trabajo, para esto indica que es necesario saber los tiempos y las acciones de cada tarea, identificar que necesita cada tarea para que se realice, plantear salarios de acuerdo a su rendimiento. Posterior Fayol amplia esta teoría indicando que toda la organización debe de cumplir con este principio desde el alto jefe hasta el empleado con menor cargo, dejando fundamentados principios básicos para la organización con la programación, la coordinación, la dirección por objetivos y el desarrollo de la consultoría de empresas (Aguero, 2017).

La conceptualización de la Gestión odontológica se refiere a la forma como realizar diligencias, tramites, acciones u operaciones afines a resolver detalles administrativos de la institución odontológica (clínica dental o consultorio) para la gestión de recursos, de procesos de acuerdo a los resultados de sus actividades (Torres, Cesar, 2017).

Los cambios constantes en salud dental, el avance tecnológico ha determinado la reorganización de las casas de salud que brindan atención odontológica, siendo más competitivos de manera organizada con enfoque empresarial (Cher, 218). Existen aún temores frente al cambio; el rechazo y posible miedo del profesional al enfrentarse a un mundo nuevo haciendo que los procesos sean lentos para convertir la consulta dental como empresa. Sin una dirección estratégica de gestión dental se perderán talentos clínicos con sus habilidades por continuar con los mismos modelos de siempre (Reisser, 2017). Este cambio enfoca la gestión odontológica en las buenas relaciones interpersonales, la oferta de los servicios dentales, el reconocimiento por las acciones realizadas, la cordialidad con el usuario, con la capacidad de obtener buenos productos, trabajo voluntario exigido para poder tener criterios de éxito del futuro (Roig, 2017).

Esta forma de laborar implementando la administración en odontología se

evidenciará a futuro logros, triunfo profesional, con el mejoramiento diario entregando productos de calidad personal como empresarial (Cruz, 2021).

Hablar de Gestión Odontología implica seguir el camino para lograr los objetivos planificados que previamente son estudiados para implementar un consultorio o una clínica dental (Vintimilla, 2018), depende mucho del profesional que tenga la capacidad organizativa siguiendo los principios de coordinación laboral y gestión empresarial, para el buen funcionamiento, contando con un buen equipo humano, instalaciones óptimas, con equipamiento actualizado, lugares de espera confortables, sitios de trabajo con muebles modernos que a la vez cuses sensación de seguridad, para otorgar la máxima calidad de su servicio (Molina, 2020).

Para que se lleve a cabo la gestión odontológica es importante mencionar los principios básicos de la administración que no solo deben ser aplicados a nivel empresarial sino también a nivel personal y familiar; se lo debe de considerar como cultura general, estos son: Principios de administración, Planeación, Organización, Dirección y Control (García, 2021).

Los Principios de la administración son normas que deben ser aplicadas por los miembros de las instituciones permitiendo buenos resultados de gestión (Gestiopolis, 2018). La Planeación, implica preparar lo que se quiere realizar planteando objetivos claros, alcanzables, realizando planes, evitando las ideas sueltas ni las corazonadas, comprometiendo recursos requeridos para la realización de lo planificado (Peralta, 2020).

Organización: es la forma de como el administrador ordena, programa y distribuye el trabajo para poder llegar a las metas propuestas en el tiempo determinado, el direccionamiento se lo debe realizar sin despreciar el conocimiento de sus miembros porque todos son un equipo de trabajo (Das, 2018). Se debe de motivar a los miembros para que cumplan con sus funciones a cabalidad. El administrador tiene que tener seguridad de lo que realiza los empleados de su empresa porque ellos van a llevarla hacia las metas planteadas y trazadas (Vargas, 2019).

Primera dimensión gestión de recursos es la forma como se programa para la utilización adecuada de lo que se tiene disponible en forma eficaz y garantizar que se lleven a cabo todas las tareas planteadas (Hansen, ¿Qué es la gestión de recursos y por qué es importante?, 2018), que sirven como recursos para colaborar y llegar a las metas de uno o de grupo que tengan que ver con la lo laboral, el cual

debe tener un ambiente armonioso, positivo y favorable, lo que hace que los miembros de la institución no tengan el deseo de abandonarla. (Rodríguez L. Y., 2013)

Para el buen desarrollo de una empresa cualquiera que sea, se debe tener en cuenta la adquisición de insumos, si se lleva un control adecuado significa saber qué es lo que se tiene o que es lo que se necesita y por tanto reduce los costos por adquisiciones innecesarias.

A nadie le gusta malgastar un recurso por eso lo importante es optimizar con eficiencia. Entre las ventajas de la gestión de recursos esta: 1. Evitar dificultades imprevistas, 2. Impide el desgaste, 3. Proporciona una red de seguridad, 4. Se consigue transparencia, y 5. Mide la eficacia. Para la asignación de recursos es sustancial usar los informes los cuales ofrecen una visión global detallada de lo que se tiene asignado y poder planificar para la solicitud de entrega y evitar demoras de la salida del presupuesto (Pradhan, 2019). Otra forma de gestionar recursos es la nivelación, con esto se pretende asignar recursos verificando dentro de la organización lo que se tiene asignado y no se utiliza se lo envía al área donde se lo necesitan para garantizar su utilización eficazmente y, por último, la previsión, esto se lo realiza de una manera ordenada, planificada para tener todo listo antes de que inicie el proyecto o la actividad a realizar (Hansen, Qué es la gestión de recursos y por qué es?, 2019).

La segunda dimensión organización administrativa es el conjunto de lineamientos que hacen que la empresa cumpla con sus metas de manera ordenada, con la participación de cada uno de sus áreas, cumpliendo lo que se planeó. Cada institución tiene un patrón propio, un propio modelo organizacional que guía sus procesos productivos con eficiencia o efectividad, definiendo sus rangos con la responsabilidad de cumplimiento cada área y sus flujos (Jornet, 2016).

Existen varios modelos de organización administrativa, que van desde lo macro hasta lo micro es decir desde la parte gerencial hasta la parte con menos rango cada uno con sus funciones específicas, pero siempre siguiendo la guía de la jefatura máxima que debe existir en cada institución (Torres, Gerencia en salud y odontología , 2019).

La organización administrativa tiene los siguientes elementos: componentes de fabricación estos son los factores que al utilizarlos de manera organizada se da como resultados un servicio o un bien; estos pueden ser mesas, profesionales,

elementos no tangibles (Fernandez O. , 2018). Componentes de dirección son todos los elementos que están indirectamente relacionados con la producción, estos pueden ser herramientas, manuales, directores. Recursos. Son todos aquellos ingredientes destinados a la construcción de un producto, pueden ser económicos, herramientas de trabajo, insumos, materia prima (Raffino, 2020).

La tercera dimensión resultado de actividades es lo que se evidencia de la producción de una empresa, esta puede ser toda la información sea digital o documental, de la planificación realizada de acuerdo a los objetivos planteados en el tiempo establecido. Con lo cual se podrá determinar de una manera acertada los gastos de la empresa, por la actividad propia determinándose si se ha producido ganancias o pérdidas por lo realizado. Para ayuda a la correcta administración odontológica se debe cumplir con los siguientes requisitos, para medir los gastos y los ingresos, siempre hay que tener en cuenta que van a existir gastos corrientes por ventas, por personal, por el ambiente físico y por adquisición de insumos (Hernandez M. , 2018).

En lo que tiene que ver a la segunda variable mejoramiento de la calidad son los procedimientos empleados para medir la eficacia del servicio, en estos últimos años se le ha venido dando mayor interés para tratar de ir modificando día a día las destrezas sanitarias, interviniendo constantemente entrenando al personal sanitario para reducir errores y tener buenos resultados en salud. (García, 2018)

Los objetivos del mejoramiento continuo es ayudar a que las instituciones formalicen, empleen y pongan en práctica la organización basada en una planificación, teniendo como resultado la satisfacción en el usuario, con el perfeccionamiento del trabajo. Todo esto se lo puede realizar analizando áreas por mejorar con la respectiva evaluación lo que sirve para aprovecharlo y lo que no sirve para deshacerlo, determinando objetivos alcanzables con decisiones para luego medir lo realizado (AEC, 2019)

La primera dimensión satisfacción del usuario se trata de la percepción que lo ejerce el usuario al calificar el producto final, esta puede ser tomada de acuerdo al pensamiento propio emitiendo un criterio subjetivo (Lobo, 2016).

En los servicios de salud es muy complejo querer enfocar la satisfacción a usuario, debido a su subjetividad porque las personas dependiendo de su estado de ánimo puede recibir una atención medica excelente pero si no tienen una infraestructura

adecuada sin climatización, sin ventilación, la calificarían como pésima o como deficiente, lo contrario si se tiene una infraestructura moderna y el personal sin los conocimientos adecuados y le brinda una atención en donde los problemas los hace como suyos, lo calificarían como bueno al servicio. Sin embargo, el análisis de este constructo es importante para proporcionar insumos de información pertinente para generar desde la gestión respuestas oportunas y optimización de los recursos sanitarios. (L, 2011)

Para medir el mejoramiento continuo de la calidad podemos realizar auditorías internas; que son actividades realizadas por un grupo de personas de la salud para analizar de forma cronológica, los elementos, las áreas, los resultados, enfocada en seguir paso a paso el desempeño de las actividades para poder cumplir a cabalidad con lo establecido en los manuales y ponerse objetivos alcanzables, los cuales serán medidos en eficiencia, eficacia y efectividad como es evaluar calidad de la atención médica y sus impactos (Pavón, 2017).

Este sistema de control interno de la empresa es para tener una radiografía de cada área basado en las normas de cada institución para desarrollar medidas de protección, disminuir peligros e incrementar con los resultados mejoras en bien de los usuarios (Nuño, 2017)

Una vez que se obtenga los resultados de la auditoría interna se realiza estrategias de mejora, que son actividades para el cumplimiento de las metas aprovechando lo bueno de los miembros de la empresa, sus habilidades, pero previniendo el peligro. Por otro lado, Alfred Chandler JR. la define como la determinación de metas y objetivos básicos de corto, mediano y largo plazo de la empresa, la adopción de los planes de acción y la asignación de recursos necesarios para lograr dichas metas. (fxtrader, 2020)

Para la realización de estrategias de mejora se debe realizar el plan de mejora el cual es la forma metodológica de realizar paso a paso lo que queremos cambiar, lo que está mal en la organización para alcanzar un mejor nivel de calidad; este nos permite verificar y controlar las acciones que se plantea hacer evitando contingencias no previstas (Isotools, 2017).

Para la mejora continua se cita la Teoría de Kaizen palabra japonesa que significa Kai= acción del cambio y zen = mejoramiento continuo, el Kaizen es aplicable en todo ámbito, en la vida social, en lo personal y en el mundo de los negocios,

desarrolla una cultura y da participación a todos los miembros de la organización desde el gerente hasta el personal de limpieza. Se fundamenta en mejorar para dar al cliente o consumidor final la importancia que se lo merece, mediante una mejora continua y sistemática de la calidad, los costes, los tiempos de respuestas, la variedad, y mayores niveles de satisfacción. Se debe desechar los desperdicios de los sistemas productivos como roturas, fallas, falta de materiales e insumos, acumulación de stock, pérdidas de tiempo por reparaciones, falta de insumos, o tiempos de preparación, son algunos de los muchos que deben ser eliminados, un largo camino comienza con un pequeño paso, todo proceso de cambio debe comenzar con una decisión y debe ser progresivo en el tiempo, sin marcha atrás (Moreno M. , 2016).

La epistemología de la investigación está basada en modelo teórico Tayloriano, se busca implementar de acuerdo a este modelo científico; la realización de actividades desde la parte gerencial o administrativa la responsabilidad de actuar con fundamentos científicos ya no de manera empírica en planificación, organización, dirección y control. La investigación trata de manera profunda el conjunto de conocimientos en Gestión odontológica y mejoramiento continuo, para asentar bases con efectos positivos al momento de implementar en las unidades de salud.

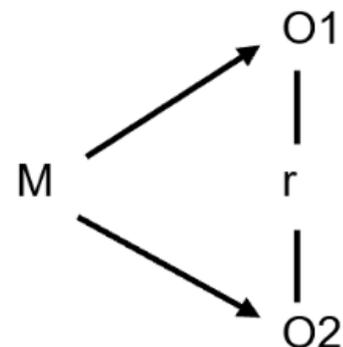
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, porque se tomó datos numéricos del resultado una vez concluida la investigación, para establecer análisis entre las variables de estudio (Fredck, 2018); fue aplicada porque nos amplió el conocimiento teórico de las variables en estudio (CDI, 2018) . ; lo que significa que el problema ya está establecido y el investigador lo conoce, de esta forma utiliza la investigación para dar respuestas a preguntas planteadas de forma específica (Rodriguez D. , 2020).

El diseño de la investigación fue, no experimental transversal y correlacional; porque no se manipuló las variables, nos limitamos a observar el fenómeno, tal como se desarrollan para luego analizarlos y describirlos (Hernandez R. , 2014).

#### Esquema Diseño Correlacional



M= Muestra

O1= Variable 1 Gestión Odontológica

O2= Variable 2 Mejoramiento de la calidad

r= relación

#### 3.2. Variables y Operacionalización

**Variable 1: Gestión Odontológica:** se refiere a la forma como realizar diligencias, tramites, acciones u operaciones afines a resolver detalles administrativos de la institución odontológica (clínica dental o consultorio) para la gestión de recursos, de procesos de acuerdo a los resultados de sus actividades (Torres, Cesar, 2017).

### **Dimensiones**

Gestión de recursos: Planificación de recursos, Programación de recursos, Actividades en equipo, Control de recursos,

Organización administrativa: Direccionamiento, Planes de Trabajo, Liderazgo, Comunicación entre los miembros

Resultado de actividades: Fortalecimiento de la administración, Conocimiento de resultados, Gestión, Plan en base a resultados.

**Definición Operacional:** En cuanto el conocimiento de Gestión Odontológica se logró obtener mediante un cuestionario que lo realizaron los profesionales del Distrito de Salud de Santa Elena

**Variable 2: Mejoramiento de la calidad.** - Es un proceso orientado a la búsqueda continuada del nivel de excelencia, incrementar la capacidad de la organización para satisfacer a sus clientes con el análisis y la evaluación de la situación existente (Fernandez J. , 2018).

### **Dimensiones**

Satisfacción del usuario: Actitud profesional, Relación con el paciente, Seguridad del paciente

Auditorías internas: Control, Realización de auditorías, Conocer la realidad institucional, cumplimiento de lineamientos

Estrategias de Mejora: Trabajador informado, Sugerencias, Capacitaciones, Actividades grupales

**Definición Operacional:** En cuanto al mejoramiento de la calidad se evaluó a través un de cuestionario que lo realizaron los profesionales del Distrito de Salud de Santa Elena.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

Lo constituirán 71 profesionales que laboran en el Distrito de Salud en Santa Elena.

**Tabla 1***Población de profesionales del Distrito de Salud en Santa Elena*

<b>PERSONAL DE SALUD</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>TOTAL</b>
ODONTÓLOGOS	15	10	25
AUXILIARES ODONTOLOGÍA	8	10	18
ADMINISTRATIVOS	12	13	25
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>33</b>	<b>68</b>

**Muestra**

La muestra se la escogió del total la población de personal de la salud del Distrito de Salud en Santa Elena se definió quienes cumplían con los requisitos planteados, de estos 68, se escogió a 57 profesionales que serán parte del objeto de estudio

**Tabla 2***Muestra*

<b>PERSONAL DE SALUD</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>TOTAL</b>
ODONTÓLOGOS	15	10	25
AUXILIARES ODONTOLOGÍA	6	8	14
ADMINISTRATIVOS	9	9	18
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>57</b>

**Muestreo**

Se hizo un muestreo probabilístico, la razón es que se empleó una técnica estadística para calcular la muestra según determinado por tabla de números aleatorios referido por las encuestas realizadas a los profesionales de la salud del distrito de salud de Santa Elena.

**Criterios de inclusión y exclusión****Criterio de inclusión**

Profesionales de la salud de los centros de salud del Distrito de Salud en Santa Elena que estén trabajando más de 3 meses

### **Criterios de Exclusión**

Profesionales de la salud de los centros de salud del Distrito de Salud en Santa Elena que estén de vacaciones o laborando menos de 3 meses en la unidad porque no van a tener conocimiento de los procesos empleados en la atención.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

Se utilizó la técnica de encuesta, la misma que nos sirvió para la recolección de la información a los profesionales que se les solicitó que la llenen de manera voluntaria para la posterior consolidación y análisis.

#### **Instrumento**

El instrumento de recolección de información a emplear es el cuestionario; que es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente (Fernandez R. , 2014).

El instrumento fue planeado en un cuestionario que recolecto información se lo denominada “Gestión Odontológica y mejoramiento de la calidad”, el cual fue diseñado en dos partes, con la formulación de preguntas de acuerdo a las dimensiones con sus respectivos indicadores.

La primera sección es para la variable Gestión Odontológica, tiene las siguientes dimensiones: Gestión de recursos con 8 ítems, Organización administrativa con 8 ítems, Resultado de actividades con 8 ítems, con un total de 24 ítems.

El cuestionario para la variable 2 mejoramiento de la calidad en el Distrito de Salud de Santa Elena tiene las siguientes dimensiones: Satisfacción del usuario con 6 ítems, Auditorías internas con 8 ítems y Estrategias de Mejora con 8 ítems; con un total de 22 ítems.

Adaptado a una escala ordinal en cinco categorías: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 rara vez, 4 casi siempre, y 5 siempre.

#### **Validez y confiabilidad del Instrumento**

El instrumento fue validado por cinco expertos que están relacionados con el tema de investigación, los mismo que analizaron, emitieron sus observaciones para la corrección y poder aplicar, avalándolos como confiable, corroborándose con el

análisis de confiabilidad, además dieron fe de la validez de los instrumentos.

**Tabla 3**

*Validez de instrumento Gestión odontológica y Mejoramiento de la Calidad*

N°	Nombres y Apellidos	Grado	Evaluación
1	Henry Washington Castro Soriano	Magister en Salud Pública	Aprobado
2	María Auxiliadora Torres Quiñonez	Magister en Salud Pública	Aprobado
3	Silvia Maritza Montenegro Parrales	Magister Gerencia clínica en salud sexual y reprod.	Aprobado
4	María Dolores Tomalá Ortega	Magister en Salud Pública	Aprobado
5	Simón Juda Quimi Marcillo	Magister en Salud Pública	Aprobado

Fuente: Matriz de evaluación de expertos

**Validez de Constructo:** Es la parte fundamental de la validez en donde se procesan los datos para verificar que tipo de correlación existe entre las variables y sus dimensiones, las cuales, con el valor numérico de cálculo, el instrumento en la prueba piloto tuvo validez, porque los valores estuvieron mayor a  $P=0,5$  lo cual es próximo a 1 y lo cataloga como confiables a los instrumentos, a continuación, se detalla los valores de correlación de las variables con sus respectivas dimensiones.

**Variable Independiente:** Gestión odontológica y sus dimensiones

**Gestión de Recursos.** - al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba pearson es  $P=,934$ , con un sig (bilateral) ,000

**Organización Administrativa.** - al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba pearson es  $P=,853$ , con un sig (bilateral) ,000

**Resultado de Actividades.** - al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba pearson es  $P=,747$ , con un sig (bilateral) ,000

**Variable dependiente:** Mejoramiento de la calidad y sus dimensiones

**Satisfacción al usuario.** - al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba pearson es  $P=,880$ , con un sig (bilateral) ,000

**Auditorías internas.** - al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba pearson es P=, 945, con un sig (bilateral) ,000

**Estrategias de mejoramiento.** - al nivel 0,01 (bilateral), porque el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba pearson es P=, 906, con un sig (bilateral) ,000

### Confiabilidad

La confiabilidad es aplicada a los instrumentos de recolección de datos para determinar si son útiles para nuestra investigación. Se lo realizó con el coeficiente de alfa de Cron Bach el cual nos dio como resultado mayor a 0,9 en los dos instrumentos, lo cual se determina que es un valor EXCELENTE.

### FORMULA DE CRON BACH

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K - 1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

**Tabla 4**

*Confiabilidad de los instrumentos*

Instrumento	Nº de Ítems	Coefficiente de alfa Cronbach
Cuestionario Gestión Odontológica	24	0,930
Cuestionario Mejoramiento de la Calidad	22	0,937

*Fuente: Resultado de confiabilidad*

### 3.5. Procedimientos

Se solicitará autorización al director del distrital de salud en Santa Elena, para la aplicación de la encuesta a los profesionales de la salud que laboran en los centros de salud, considerando un periodo aproximado de 15 minutos para llenar el formulario.

La recolección de los datos para poder validar la información se lo realizará en una base de datos de Excel.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se utilizó la estadística descriptiva la cual se basa en la recolección de los datos, se los organiza, se los presenta y se los describe a través de las herramientas, codificando los datos, separando cada uno de ellos, para su posterior análisis, siendo estos plasmados y procesados en el programa estadístico SPSS, de tal modo que se refleje sus variables gestión odontológica y mejoramiento de la calidad, en tablas y figuras. Y la estadística inferencial la cual nos permitió utilizar la muestra para valorar los parámetros poblacionales además de poder realizar el análisis de las hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

Tomando en cuenta los aspectos de ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo los aspectos éticos a usar son fundamentados en el Artículo 3 Respeto por las personas en su integridad y autonomía, por el cual siempre se certificará y respetará el bienestar de la unidad investigada, y no se vulnerará de ninguna forma los intereses y bienestar, así también se garantiza el cumplimiento del Artículo 4 y 5 búsqueda de bienestar y justicia; en lo cual se evitará en todo riesgo o daño que pudiera ocasionarse con el desarrollo investigativo.

De la misma manera se garantizará el Artículo 6, mismo que refiere a la Honestidad, por lo cual demostrará la transparencia en la investigación, evitando el plagio y respetando los derechos de propiedad intelectual del autor. Conjuntamente, el Artículo 7 rigor científico y Artículo 8 competencia profesional y científica y Artículo 9 responsabilidad, certificando con esto que la metodología establecida y criterios científicos serán llevados según proceso de carácter riguroso y minucioso, lo cual se inspeccionará antes de su publicación.

#### IV. RESULTADOS

Como objetivo general se trazó determinar la relación entre el mejoramiento de la calidad y la gestión odontológica, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena – 2021, con tres objetivos específicos y con sus respectivas hipótesis, los cuales a continuación los analizaremos.

Los resultados obtenidos de la presente investigación nos sirven para lograr demostrar la aprobación de la hipótesis, para esto se utilizó dos cuestionarios en los cuales se recogió datos relacionados con las dimensiones de cada variable planteada para estudiar; para la variable Gestión Odontológica se utilizó un cuestionario de 24 preguntas, y para el cuestionario Mejoramiento de la Calidad 22 preguntas utilizando la escala de Likert; la muestra estuvo conformada por 57 profesionales de la salud del Distrito de Salud, Santa Elena, se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, porque se empleó toda la muestra filtrando la información con los criterios de inclusión y exclusión.

Para la realización de análisis estadístico inferencial se utilizó en ambas variables el programa estadístico IBM SPSS Statistics v 26. Debido a que son variables cuantitativas y de escala ordinal, se aplicó la prueba de normalidad de datos Kolmogorov Smirnov (muestra mayor de 50).

**Tabla 5**

*Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov*

Kolmogórov-Smirnov			
	Estadístico	Grado de libertad (GL)	p
Gestión Odontológica	0,153	57	,002
Mejoramiento de la calidad	0,185	57	,000

*Fuente: Instrumento gestión odontológica y Mejoramiento de la calidad*

Según la tabla número 4 de prueba de normalidad observamos que el GL es de 57, por lo que se utiliza la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, cuyo valor es menor ,002 y ,000; lo cual es menor a 0,5, interpretando que la distribución de datos es no normal y por lo tanto la hipótesis se analizó por la prueba no paramétrica de Rho Serman.

## 4.2 Tablas, Gráficas e Interpretación

**Tabla 6**

*Nivel de conocimiento de Gestión Odontológica de los profesionales del Distrito de Salud, Santa Elena.*

Nivel de calificación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	29,8%
Medio	25	43,9%
Alto	15	26,3%
Total	57	100,0%

*Fuente: Instrumento gestión odontológica*

En la tabla 5 se puede evidenciar el nivel de conocimiento de Gestión Odontológica en los profesionales de la salud del Distrito de Salud, Santa Elena, este se encuentra en nivel medio con 43,9%, seguido de un nivel de conocimiento alto con 26,3% y con 29,8% nivel bajo en conocimientos en gestión de odontología.

**Tabla 7**

*Nivel de Mejoramiento de la calidad en el Distrito de Salud Santa Elena*

Nivel de conocimiento	Frecuencia	Porcentaje	
Bajo	16	28,1%	
Medio	21	36,8%	
Alta	20	35,0%	
Total	57	100%	<i>Fuente: Instrumento</i>

*Mejoramiento de la Calidad*

En la tabla 7 se puede apreciar el mejoramiento de la calidad de atención en los consultorios odontológicos del Distrito de Salud Santa Elena, se obtuvo evidencia un nivel medio de mejoramiento representado con el 38.89%, seguido de un nivel de mejoramiento de la calidad Alto con un porcentaje de 31,48%, y un 29,63% que presentan un nivel de mejoramiento de la calidad bajo.

## COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

**Objetivo general:** Determinar la relación entre el mejoramiento de la calidad y la gestión odontológica, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena - 2021.

### Hipótesis general:

Hi: Existe relación entre el mejoramiento de la calidad y la gestión odontológica, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021.

Ho: No existe relación entre el mejoramiento de la calidad y la gestión odontológica, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021.

**Tabla 8**

*Correlación entre la variable Mejoramiento de la Calidad y la variable Gestión Odontológica*

		Gestión Odontológica	Mejoramiento de la calidad
Rho de Spearman	Gestión Odontológica	1,000	,840**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	57	56
	N	,840**	1,000
Mejoramiento de la calidad	Coeficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)	56	56
	N		

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

En la tabla 8 se observa, la correlación entre el mejoramiento de la calidad y la gestión odontológica; en la prueba de correlación Rho de Spearman aplicada a la muestra, se obtuvo un coeficiente de correlación de ,840 ; la cual es directa, positiva y muy buena ( $\rho = ,840$   $p = 0,000$ ), se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula, deduciendo que existe una correlación estadísticamente significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre la variable mejoramiento de la calidad y la gestión odontológica en los centros de salud, del Distrito de Salud Santa Elena.

### Objetivo Específico 1

Verificar la relación entre el mejoramiento de la calidad y la gestión de recursos, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021.

### Hipótesis Específico 1

Hi: Existe relación entre el mejoramiento de la calidad y la gestión de recursos, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021.

H0: No existe relación entre el mejoramiento de la calidad y la gestión de recursos, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021.

### Tabla 9

*Relación entre el mejoramiento de la calidad y la gestión de recursos, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021*

			Mejoramiento de la calidad	Gestión de recursos
Rho de Spearman	Mejoramiento de la calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,762**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Gestión de recursos	N	56	56
		Coefficiente de correlación	,762**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	57

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

En la tabla 9 se observa, la correlación entre el mejoramiento de la calidad y la gestión de recursos; en la prueba de correlación Spearman aplicada a la muestra, se obtuvo un coeficiente de correlación directa, positiva y Buena ( $\rho=0,762$   $p=0,000$ ), se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula, deduciendo que existe una correlación estadísticamente significativa entre la variable mejoramiento de la calidad y la dimensión gestión de recursos en los centros de salud, del Distrito de Salud de Santa Elena.

## Objetivo Específico 2

Establecer la relación entre el mejoramiento de la calidad y la organización administrativa, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021.

## Hipótesis Específico 2

Hi: Existe relación entre el mejoramiento de la calidad y la organización administrativa, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021.

H0: No existe relación entre el mejoramiento de la calidad y la organización administrativa, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021

## Tabla 10

*Relación entre el mejoramiento de la calidad y la organización administrativa, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021.*

			Mejoramiento de la Calidad	Organización Administrativa
Rho de Spearman	Mejoramiento de la Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,788**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Organización Administrativa	N	56	56
		Coeficiente de correlación	,788**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	57

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

En la tabla 10 se observa, la correlación entre el mejoramiento de la calidad y la organización administrativa; en la prueba de correlación Spearman aplicada a la muestra, se obtuvo un coeficiente de correlación de ; directa, positiva y buena ( $\rho=0,788$   $p=0,000$ ), se acepta la hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula, deduciendo que existe una correlación estadísticamente significativa entre la variable mejoramiento de la calidad y la organización administrativa en los centros de salud, del Distrito de Salud de Santa Elena.

### **Objetivo Específico 3**

Analizar la relación entre el mejoramiento de la calidad y los resultados de las actividades, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021.

### **Hipótesis Específico 3**

H1: Existe relación entre el mejoramiento de la calidad y los resultados de las actividades, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021.

H0: No existe relación entre el mejoramiento de la calidad y los resultados de las actividades, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021.

**Tabla 11**

*Relación entre el mejoramiento de la calidad y los resultados de las actividades, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena 2021*

			Mejoramiento de la Calidad	Resultado de Actividades
Rho de Spearman	Mejoramiento de la Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,842**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Resultado de Actividades	Coeficiente de correlación	,842**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	57

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

En la tabla 11 se observa, la correlación entre el mejoramiento de la calidad y los resultados de las actividades; en la prueba de correlación aplicada a la muestra, se obtuvo un coeficiente de correlación de; directa, positiva y muy buena ( $\rho=0,842$   $p=0,000$ ), se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula, deduciendo que existe una correlación estadísticamente significativa entre la variable mejoramiento de la calidad y los resultados de las actividades en los centros de salud, del Distrito de Salud de Santa Elena.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación al determinar la relación que existe entre la gestión odontológica y el mejoramiento de la calidad en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena, al análisis estadístico nos dio como resultado ( $\rho=0,840$   $p=0,000$ ) a través del coeficiente de correlación rho de Spearman calificándolo como muy bueno, positivo; determinando la relación entre estas dos variables. Lo que significa que en los consultorios odontológicos se debe trabajar de una forma organizada, planificada, orientada en consumir lo necesario en cuanto a insumos y a recursos de una manera eficaz y con eficiencia realizándolo con conocimiento cumpliendo los principios de la administración para mejorar en la calidad de atención y satisfacer las necesidades de los usuarios; por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación de que si existe relación entre gestión odontológica y el mejoramiento de la calidad en los consultorios de odontología del distrito de salud Santa Elena. Lo que es corroborado por Vintimilla, (2018) en una clínica particular realiza un estudio basado en la gestión odontología en donde indica que implica seguir planificaciones, organización, para lograr los objetivos planeados que previamente son estudiados para mejorar los servicios de salud. Así también García (2021) indica en su enfoque teórico que para que se lleve a cabo la gestión odontológica es importante mencionar los principios básicos de la administración que no solo deben ser aplicados a nivel empresarial sino también a nivel personal y familiar; se lo debe de considerar como cultura general, estos son: Principios de administración, Planeación, Organización, Dirección y Control, Ramírez (2016) en su trabajo de investigación denominado Eficiente Administración Sanitaria estomatológica, propone evidenciar la administración y el adecuado manejo de los recursos en las instituciones de salud teniendo como base 10 clínicas, en todos su factor común es el alto costo del mejoramiento continuo por dar una calidad y satisfacción a los usuarios, a pesar de seguir los protocolos y normativas del ente regulador, el priorizar la clasificación de los desechos, el mantener limpio los instrumentos, desinfectados para cubrir el alta demanda de procesos dentales, lo cual influye en costos y la calidad de atención que se brinda a los usuarios para complacerlos y evitar que se vayan de los constantes chequeos y controles dentales donde evidencia que el adecuado manejo de los recursos

económicos y de los insumos dentales, contando con lo que se tiene disponible mejora la calidad de atención y por ende la satisfacción al usuario. Termina su estudio haciendo una propuesta que se debe gestionar los recursos para cada una de sus clínicas, basado en el consumo, sin realizar compras innecesarias, así podrán invertir en lo realmente lo que van a utilizar. García (2021) en su estudio hace referencia a los procedimientos para medir la eficacia de los servicios, con entrenamiento constante para reducir errores y tener buenos resultados en la atención sanitaria además concluye indicando que la forma organizada, planificada, orientada en consumir lo necesario de una manera eficaz y con eficiencia realizándolo con conocimiento se genera mejoramiento de la calidad de atención. Gispert (2020) en su trabajo con título: Gestión de la atención de salud bucal en tiempos de la COVID-19, se plantea fortalecer el cuidado de los pacientes y de los trabajadores con protección y evitar contagios determinando que todos los profesionales deben de gestionarse la adquisición de prendas de protección para dar una atención dental de calidad y proyectarse de acuerdo al consumo que se va a realizar, para que no sobren o no existe ruptura de stock para evitar inconformidad en los usuarios. Al análisis los resultados confirmamos que mientras mayor sea la implementación de principios de administración en los consultorios odontológicos es mejor el nivel de calidad prestado a los usuarios con mejoramiento permanente de las acciones realizadas, evitando costos innecesarios invirtiendo de mejor manera los recursos.

En cuanto al primer objetivo, verificar la relación entre el mejoramiento de la calidad y la gestión de recursos, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena se obtuvo un coeficiente de correlación directa, positiva y Buena de ( $\rho=0,762$   $p=0,000$ ) con el coeficiente de correlación rho de Spearman. Entendiendo que existe la relación entre las dos variables. Esto nos indica que el mejoramiento de la calidad en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena está ligado a una eficiente gestión de recursos de tipo financiero, recursos humanos, recursos logísticos, basados en las normativas para cumplir con la demanda de los servicios odontológicos, evitando costos innecesarios por malas planificaciones, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación donde se indica que existe relación entre mejoramiento de la calidad y la gestión de los recursos,

corroborado por Ramírez (2014) en su trabajo de investigación gestión de recursos en consultorios odontológicos tienen como resultados que en los consultorios estudiados se evidencia una gestión administrativa deficiente por adquisición de insumos innecesarios con fechas próximas a caducar, excesivas cantidades, con pocos pacientes, no existe registro de lo que se utiliza por tanto propone se debe realizar inversión necesaria basada en lo que se necesita llevando un control de lo que se realiza, para tener un mejoramiento continuo, de forma planificada, lo contrario a esto determina gastos innecesarios y mayor costo de recursos económicos. Capote (2018) en su trabajo de investigación “Estado actual de la evaluación de la calidad en los servicios de Estomatología evidencia una deficiente gestión en los consultorios de odontología por la mala administración, por trabajar sin metas, lo realizan por sustento económico, no mejorando el servicio y causando que no acudan nuevos usuarios a estos centros odontológicos. Hansen (2018) en su referencia bibliográfica refiere la gestión de recursos es la forma como se programa para la utilización adecuada de lo que se tiene disponible en forma eficaz y garantizar que se lleven a cabo todas las tareas planteadas. Llanos (2017) en su trabajo Satisfacción con la calidad de vida relacionada con la salud oral relaciona la gestión de recursos al adquirir los materiales para la realización de prótesis para pacientes geriátricos de manera planificada, de acuerdo a lo que va a necesitar sin desperdicio de insumos, sin adquirir mas de lo necesario por tanto no excediéndose en materiales para que no sobren y se queden sin utilizar. Por tal motivo se corrobora que la gestión de recursos es importante para mejorar la calidad de atención, lo cual se debe implementar a todos los centros de salud públicos y privados para no caer en el conformismo y seguir captado más usuarios en beneficio de la salud oral.

El siguiente objetivo establecer la relación entre el mejoramiento de la calidad y la organización administrativa, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena, se obtuvo un coeficiente de correlación de ( $\rho=0,788$   $p=0,000$ ), positiva Buena, porque se acerca a 1, utilizando la prueba rho de Spearman, entendiéndose que existe relación entre las dos variables esto quiere decir que la organización administrativa por parte de los profesionales de la salud en los consultorios odontológicos aplicando los conocimientos

administrativos, utilizando herramientas de control mensual, pueden realizar planificaciones de acuerdo al consumo de insumos en cada paciente y poder satisfacer las necesidades de los usuarios al momento de recibir un tratamiento dental, ya no actuando como un trabajador más sino como un planificador de su área donde se desenvuelve, por esta razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación donde refiere que existe relación entre el mejoramiento de la calidad y la organización administrativa, corroborándose con lo descrito por Castillo (2015) quien en su investigación determina una mala calidad de atención e insatisfacción al usuario por no haber una organización administrativa, por una deficiente programación, inexistencia de planificación, demoras innecesarias por no tener ordenados los expedientes y en algunos casos, expedientes extraviados, inexistencia de agendamiento de pacientes, manejo manual de archivos mal organizados, en este estudio observacional se propone realizar cambios organizacionales, planificados dando tareas y responsabilidades a cada uno de los miembros de la institución, para garantizar la mejora del establecimiento de salud y conseguir atención odontológica de calidad y satisfacción al usuario. Macias (2016) al contrario señala que un consultorio odontológico debe ir más allá de una simple atención dental, se lo debe manejar como su empresa en la cual se utiliza todos los conocimientos administrativos, dando buenos resultados, cubriendo las demandas del mercado empresarial en odontología. Ayala (2014) realiza un estudio denominado “Calidad de atención odontológica” encuentra en su estudio una deficiente calidad de atención por los profesionales debido a que laboran sin visión y sin misión organizacional, no tienen objetivos claros de lo que van a realizar, cumplen sus horarios de trabajo sin medir las consecuencias de que los insumos se caducan por compras innecesarias, por tanto propone que se realice un cambio, mejoras con enfoque organizacional en estos consultorios para tener mejoramiento en la calidad de atención y satisfacción al usuario.

Una vez analizados estos resultados se demuestra que una organización administrativa en los consultorios dentales debe seguir la línea administrativa organizando, planificando, evaluando y mejorando permanentemente, estando a la par con la tecnología, con el marketing para actualizar desde la infraestructura, los equipos biomédicos, el personal estar en constante

capacitación lo que contribuirá mucho al mejoramiento de la calidad y por tanto un usuario satisfecho.

El tercer objetivo analizar la relación entre el mejoramiento de la calidad y los resultados de las actividades, en los consultorios de odontología del distrito de salud de Santa Elena, se obtuvo un coeficiente de correlación rho de Spearman ( $\rho=0,842$   $p=0,000$ ), positiva muy buena, deduciendo que existe una relación entre las dos variables. Esto quiere decir que los resultados de las acciones realizadas por los profesionales estomatólogos sirven para la gestión oportuna de recursos, verificación de las prevalencias odontológicas y poder realizar planes de acción enfocadas en el mejoramiento de la salud oral. El análisis mensual de los datos, de los reportes, de lo que se realiza, registrando a diario, se obtendrá un consolidado mensual en donde se analizará y se utiliza para la gestión de los recursos, de los insumos, de lo que se necesita como materiales odontológicos de oficina, etc, comparado con el no registro el no control de lo que se consume no se puede realizar una gestión adecuada para el próximo mes estar abastecidos y sin rupturas de stock. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación en donde se determina la existencia de relación entre mejoramiento de la calidad y los resultados de las actividades en los consultorios odontológicos del distrito de salud Santa Elena, estos resultados se afirman por Aguirre (2016) quien a base de la evaluación determina problemas existentes en la atención dental, recomienda implementación de lineamientos administrativos para mejorar la administración de recursos y tener satisfacción en los usuarios. Dixon (2019) recomienda implementar matriz de recolección de datos para la evaluación de las acciones realizadas y poder establecer planes de mejoramiento en el establecimiento basado en normas establecidas de gestión. Del Valle (2019) en su investigación proyecto para la implementación del departamento de gestión de calidad en "Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda." Tiene como meta implementar un departamento responsable del Sistema de Gestión de la clínica en estudio basado en las normas internacionales para ayudar a que el paciente reciba una buena atención en los tiempos establecidos enfocado en el reporte de los resultados, el análisis permanente de las gestiones realizadas tratando siempre en mejorar los servicios en la institución. Gispert (2020) en su

trabajo con título: Gestión de la atención de salud bucal en tiempos de la COVID-19 indica que los profesionales estomatólogos para la adquisición de las prendas de protección para utilizarlas como medidas de protección deben de tener los datos de consumos en el tiempo trabajado para poder gestionar oportunamente los recursos para ser utilizados durante la atención odontológica, Torres (2017) se refiere a la forma como realizar diligencias, tramites, acciones u operaciones en base a los resultados obtenidos mensualmente, (Cher, 218) en su trabajo refiere que existen aún temores frente al cambio; el rechazo y posible miedo del profesional al enfrentarse a un mundo nuevo haciendo que los procesos sean lentos no reporten sus actividades para convertir la consulta dental como empresa. Sin una dirección estratégica de gestión dental se perderán talentos clínicos con sus habilidades por continuar con los mismos modelos de siempre. Por tal motivo una vez analizado los resultados se determina que la información recolectada de las acciones realizadas es importante para de acuerdo a estos datos solventar o gestionar los recursos y planificar las acciones a realizar en el consultorio odontológico, mejorando permanentemente la calidad de atención sin que exista déficit de recursos.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se concluyo que existió una relación muy buena y positiva rho Spearman =,840, esta correlación resultó significativa al nivel 0,01, entre el mejoramiento de la calidad y la gestión odontológica, aceptando la hipótesis de investigación, demostrando que al mejorar la gestión odontológica mejora la calidad en los consultorios.
2. Se verifico la relación entre el mejoramiento de la calidad y la gestión de recursos porque se encontró una correlación Rho de Spearman positiva y buena de 0.762. Así mismo se encontró la correlación significativa al nivel 0,01. por lo que se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la hipótesis nula evidenciándose la importancia de gestionar recursos sea estos, económicos, materiales o humanos, mejoran la calidad de atención en los consultorios odontológicos.
3. Se estableció la existencia de relación entre el mejoramiento de la calidad y la organización administrativa con una correlación Rho de Spearman positiva y buena de 0.762. Así mismo se encontró la correlación significativa al nivel 0,01. por lo que se aceptó la hipótesis
4. Se determinó la relación entre el mejoramiento de la calidad y los resultados de las actividades con una correlación Rho de Spearman positiva y muy buena de 0.842. con un nivel de significancia al 0,01. por lo que se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la hipótesis nula.
5. Se concluyo que el mejoramiento de la calidad es consecuente de los resultados de las actividades realizadas por los profesionales estomatólogos en sus unidades operativas.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al responsable distrital de estomatología, gestionar la implementación de mejoras en los consultorios odontológicos desde la dirección distrital de salud Santa Elena, socializando lineamientos basados en principios de administración con enfoque de Gestión Odontológica.
2. Al responsable de estomatología de la unidad operativa gestionar los recursos económicos, materiales o humanos hacia el departamento de estomatología de la Dirección Distrital Santa Elena de una manera óptimo y oportunamente de acuerdo a las necesidades, para tener una atención odontológica de calidad, reduciendo las insatisfacciones de los usuarios.
3. Al responsable del consultorio de odontología en los centros de salud debe organizar las funciones de su personal, las acciones a realizar, los materiales a utilizar, los reportes que deben entregar, mensualmente.
4. Al responsable distrital de estomatología y los responsables de la unidad dental en los centros de salud, gestionar con eficacia las labores administrativas, para que mejore la calidad de atención.

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Abril, L. (2015). Estudio de la Oferta y Demanda de los Servicios Odontológicos .
- AEC. (2019). Mejora de la calidad. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/mejora-de-la-calidad#:~:text=La%20mejora%20de%20la%20calidad,la%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad.&text=El%20objetivo%20de%20la%20mejora,la%20mejora%20de%20su%20desempe%C3%B1o.>
- Aguero, J. (2017). Teoría de la administración: un campo fragmentado y multifacético.
- Aguirre, J. (2014). *Análisis y diseño e implementación del sistema r.c.d. para la administración, control y servicios dentales*. Guayaquil.
- Ayala, D. (2014). *Calidad de Atención Odontológica*. Guayaquil.
- Benitez, M. (2017). Frecuencia de asistencia a la consulta odontológica en estudiantes de secundaria de Pereira y los factores emocionales asociados.
- Capotes, J. (febrero de 2018 ). Estado actual de la evaluación de la calidad en los servicios de Estomatología en Cuba. *Cienfuegos - Cuba*, 16(1).
- Castillo, J. (2015). *Analisis de los procesos de gestión de un consultorio odontologico* . Milagro .
- CDI. (2018). *Diferencia entre la Investigación Básica y la Aplicada*.
- Cher, T.-L. (218). Administrative management of dental departments in hospitals in Taiwan: A field survey.
- Cruz, E. H. (2021). Calidad en la atención odontológica percibida por los usuarios de la clínica salud vital I.P.S.
- Das, M. (2018). *An Insight to Dental Practise Management*.
- Dixon, D. V. (2019). *Proyecto para la implementación del departamento de gestión de calidad en "Asistencia Dental Dentalassist*. Guayaquil.
- Fernandez, J. (2018). *Mejoramiento de la Calidad*.

- Fernandez, O. (2018). *Gestión de la Calidad en Servicios Odontológicos*.
- Fernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación sexta edición* .
- Fredck, F. (2018). Tipos de Investigación, 2021 · [7Graus](https://www.significados.com/tipos-de-investigacion/),  
<https://www.significados.com/tipos-de-investigacion/>
- fxtrader. (18 de Octubre de 2020). ¿Qué es una estrategia y como se elabora?  
Obtenido de <https://www.emprendices.co/que-es-una-estrategia-y-como-se-elabora/>
- García, F. (19 de Septiembre de 2018). Evaluación de Resultados de Salud.  
Panorama sobre el uso. Obtenido de  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1699-695X2009000100007](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2009000100007)
- Garcia, I. (2021). *Los principios básicos de administración*.
- Gestiopolis. (2018). *14 principios de la administración*. Henri Fayol.
- Gispert, E. (2020). *Gestión de la atención de salud bucal* . GUayaquil.
- Hansen, B. (20 de Noviembre de 2018). ¿Qué es la gestión de recursos y por qué es importante? Obtenido de <https://www.wrike.com/es/blog/que-es-la-gestion-de-recursos-y-por-que-es-importante/>
- Hansen, B. (2019). *Qué es la gestión de recursos y por qué es?* 2019 Wrike  
<https://www.wrike.com/es/blog/que-es-la-gestion-de-recursos-y-por-que-es-importante/>
- Hernandez, M. (2018). *Administración en la clínica dental*.  
<https://gacetadental.com/2013/09/administracion-en-la-clinica-dental-45246/>
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación Editorial Mexicana*, Reg. Núm. 736 .
- Isotools. (2017). *Cómo elaborar un plan de mejora continua*  
<https://www.isotools.org/2015/05/07/como-elaborar-un-plan-de-mejora-continua/>.

- Jornet, R. (2016). La gestión en odontología <https://gacetadental.com/2011/10/la-gestin-en-odontologa-25384/>.
- L, A. (Enero de 2011). Análisis de la satisfacción del usuario en centros. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v10n21/administracion4.pdf>
- Llanos, F. (Enero de 2017). Satisfacción con la calidad de vida relacionada con la salud oral. *PUBMED*, 5(3).
- Lobo, A. (Junio de 2016). Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. IX. Obtenido de <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>
- Macias, J. (2016). *Administración y Gestión de Consultorio Dental*. Guayaquil.
- Molina, L. (2020). ¿Qué futuro le espera a la Odontología? <https://inspiriadental.com/blog/futuro-odontologia/>
- Moreno, M. (2016). El método Kaizen para el mejoramiento continuo <https://www.progressalean.com/kaizen-la-mejora-continua/#:~:text=El%20objetivo%20de%20la%20Mejora,al%20product.>
- Moreno, M. (2018). Incidencia de la gestión gerencial en la calidad de servicios Tesis Para Obtener El Grado Académico: Maestra En Gestión Pública 2018.
- Nuño, P. (20 de Abril de 2017). ¿Qué es una auditoría interna? Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/auditoria-interna.html>
- Odontomarketing. (19 de Marzo de 2012). Gestion en Odontologia Marketing y Administración del consultorio dental. Obtenido de <file:///C:/Users/Montaleza%20Juan/Documents/tesis/452021/gestion%20odontologica/gestionenodontologia-120319215008-phpapp01.pdf>
- Odontonet. (2018). Administración de clínicas dentales: 7 problemas comunes.
- Pavón, L. (2017). La auditoría médica como herramienta de control en la. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13411/1/La%20auditoria%20m%C3%A9dica.pdf>

Peralta, J. (2020). Planeación estratégica: ¿Cómo diseñar el futuro de tu empresa para el 2021?

Pradhan, D. (2019). Dental Reception and Administration <https://durhamcollege.ca/programs/dental-reception-and-administration>.

Raffino, M. (2020). Organización Administrativa <https://concepto.de/organizacion-administrativa/>. Última edición: 16 de julio de 2021. Consultado: 19 de julio de 2021.

Fuente: <https://concepto.de/organizacion-administrativa/#ixzz711POXrkc>.

Ramirez, F. (2014). ¿Eficiente administración sanitaria? Caso clínica estomatológica. *Revista Medica Electronica* , 14(2).

Reisser, C. (2017). Quality of life Related to oral Health: Impact of various socio-demographic factors.

Rodriguez, D. (17 de 09 de 2020). *lifeder*. Obtenido de lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>.

Rodriguez, L. Y. (10 de Marzo de 2013). Gestión de recursos humanos. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/gestion-de-recursos-humanos/>

Roig, P. (2017). La gestión en Odontología <https://gacetadental.com/2011/10/la-gestin-en-odontologa-25384/>.

Statista. (2020). Frecuencia de las visitas realizadas al dentista en España. <https://clinaruiznavarro.com/>

Torres, C. (2017). Gerencia en salud y Odontología, Publicadas por [Gerencia en Salud y Odontología 21](#) a la/s [\(34\)](#) .

Torres, C. (2019). Gerencia en salud y odontología Publicadas por [Gerencia en Salud y Odontología 21](#) a la/s [\(34\)](#).

Torres, Cesar. (2017). Gerencia en salud y odontología Publicadas por [Gerencia en Salud y Odontología 21](#) a la/s [\(34\)](#).

Vargas, E. (2019). Función de la administración en las organizaciones proyectos y experiencias entre emprendedores y empresarios. Copyright © 2019.

Vintimilla, P. (2018). La enseñanza de la Odontología en el Ecuador [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142019000200020#:~:text=En%20el%20Ecuador%20la%20ense%C3%B1anza,movilidad%20acad%C3%A9mica%20se%20encuentra%20disminuida..](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142019000200020#:~:text=En%20el%20Ecuador%20la%20ense%C3%B1anza,movilidad%20acad%C3%A9mica%20se%20encuentra%20disminuida..)

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

---



### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Silvia Mariela Pozo Merchán estudiante de maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con CI:0920732997 con el Proyecto de Investigación titulada: Gestion odontologica y mejoramiento de la calidad en los consultorios odontologico del Distrito de Salud 24D01- Santa Elena, 2021.

Declaro bajo juramento que:  
El informe del presente proyecto de investigación es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.  
Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

El proyecto de tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagios (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevos algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado, piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, Junio 2021.



Silvia Pozo Merchán

CI.0920732997

## ANEXO 2 PORCENTAJE DE SIMILITUD

### Gestion Odontologica 3

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.usfq.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unemi.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	s40aa080826542f53.jimcontent.com Fuente de Internet	1%
7	sites.google.com Fuente de Internet	1%
8	prezi.com Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Católica de Santa María	<1%

## ANEXO 3 MATRIZ DE CONSISTENCIA

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TEMA: Gestión odontológica y mejoramiento de la calidad, en los consultorios de odontología del distrito de salud 24D01 Santa Elena 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TIPO DE DISEÑO	TECNICA/INSTRUMENTO		
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el mejoramiento de la calidad y la gestión odontológica, en los consultorios de odontología del distrito de salud 24D01 Santa Elena 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre el mejoramiento de la calidad y la gestión odontológica, en los consultorios de odontología del distrito de salud 24D01 Santa Elena 2021</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación entre el mejoramiento de la calidad y la gestión odontológica, en los consultorios de odontología del distrito de salud 24D01 Santa Elena 2021</p>	Gestión Odontológica	Gestión de recursos				
<p><b>Problema Específico</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el mejoramiento de la calidad y la gestión de recursos, en los consultorios de odontología del distrito de salud 24D01 Santa Elena 2021?</p>	<p><b>Objetivo Específico</b></p> <p>Verificar la relación entre el mejoramiento de la calidad y la gestión de recursos, en los consultorios de odontología del distrito de salud 24D01 Santa Elena 2021</p>	<p><b>Hipótesis Específico</b></p> <p>Existe relación entre el mejoramiento de la calidad y la gestión de recursos, en los consultorios de odontología del distrito de salud 24D01 Santa Elena 2021</p>		Organización Administrativa			<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p>Aplicada</p>	<p><b>Técnicas:</b></p> <p>Encuesta</p>
<p>¿Qué relación existe entre el mejoramiento de la calidad y la organización administrativa, en los consultorios de odontología del distrito de salud 24D01 Santa Elena 2021?</p>	<p>Establecer la relación entre el mejoramiento de la calidad y la organización administrativa, en los consultorios de odontología del distrito de salud 24D01 Santa Elena 2021</p>	<p>Existe relación entre el mejoramiento de la calidad y la organización administrativa, en los consultorios de odontología del distrito de salud 24D01 Santa Elena 2021</p>	Mejoramiento de la Calidad	Resultado de actividades				
<p>¿Qué relación existe entre el mejoramiento de la calidad y los resultados de actividades, en los consultorios de odontología del distrito de salud 24D01 Santa Elena 2021?</p>	<p>Analizar la relación entre el mejoramiento de la calidad y los resultados de las actividades, en los consultorios de odontología del distrito de salud 24D01 Santa Elena 2021</p>	<p>Existe relación entre el mejoramiento de la calidad y los resultados de las actividades, en los consultorios de odontología del distrito de salud 24D01 Santa Elena 2021</p>		Satisfacción del usuario			<p><b>Diseño de Investigación:</b></p> <p>Descriptivo correlacional</p>	<p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Cuestionario</p>
				Auditorías internas			Estrategias de mejora	

## ANEXO 4 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**TEMA: Gestión odontológica y mejoramiento de la calidad, en los consultorios odontológicos del Distrito de Salud Santa**

**Elena**

**Tabla 1 Matriz De Operacionalización De Variables**

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA
Gestión Odontológica	Antonio (2019) Es la organización de las empresas de la odontología (clínica dental o consultorio) de la manera como se gestionan los recursos, procesos y resultados de sus actividades	Aplicación de un cuestionario de encuesta que es posible medir a través de las dimensiones	Gestión de Recursos	Planificación de recursos	1,2	Escala de Likert 1 – 2 – 3 – 4 – 5
				Programación de recursos	3,4	
				Actividades en equipo	5,6	
				Control de recursos	7,8	
			Organización Administrativa	Direccionamiento	9,1	
				Planes de Trabajo	11, 12	
				Liderazgo	13,14	
				Comunicación entre los miembros	15,16	
			Resultado de actividades	Fortalecimiento de la administración	17,18	
				Conocimiento de resultados	19,2	
				Gestión	21,22	
				Plan en base a resultados	23,24	
Mejoramiento de la Calidad	Fernández (2008) Es un proceso orientado a la búsqueda continuada del nivel de excelencia, incrementar la capacidad de la organización para satisfacer a sus clientes con el análisis y la	Aplicación de un cuestionario de encuesta que es posible medir a través de las dimensiones	Satisfacción al usuario	Actitud profesional	25,26	
				Relación con el paciente	27,28	
				Seguridad del paciente	29,3	
				Control	31,32	
			Auditorías Internas	Realización de auditorías	33,34	
				Conocer la realidad institucional	35,36	
				cumplimiento de lineamientos	37,38	
				Trabajador informado	39,4	
			Estrategia de Mejoras	Sugerencias	41,42	
				Capacitaciones	43,44	
				Actividades grupales	45,46	

## ANEXO 5 INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

## MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

### CUESTIONARIO APLICADO A LOS PROFESIONALES DE SALUD DEL DISTRITO DE SALUD 24D01

Reciban un cordial saludo, solicito su colaboración para realizar la presente encuesta, está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación: “Gestión odontológica y mejoramiento de la calidad, en los consultorios de odontología del distrito de salud 24D01 Santa Elena 2021

Por favor, responda a todas las preguntas y elija una sola respuesta para cada una de ellas.

Recuerde que no existen respuestas buenas o malas.

#### I. Clave para responder: según la escala que se presenta a continuación

Nunca (1)	Casi nunca (2)	Rara vez (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	----------------	--------------	------------------	-------------

GESTIÓN ODONTOLÓGICA										
					ESCALA					
DIMENSIÓN 1: Gestión de recursos					1	2	3	4	5	
Indicador 1 Planificación de recursos										
1	¿Considera que la planificación mejorará el consumo de insumos?									
2	¿En su área laboral para la gestión de recursos existe planificación?									
Indicador 2 Programación de recursos										
3	¿Considera que la programación soluciona el rendimiento de los recursos?									
4	¿En su área laboral existe programación de las actividades a realizar?									
Indicador 3: Actividades en equipo										
5	¿Cree que la organización ayuda al desarrollo de la institución?									
6	¿Considera que la organización permite responsabilidad a cada miembro de la institución?									
Indicador 4. Control de recursos										
7	¿Existe control de los recursos en la institución donde labora?									
8	¿Considera que el control frecuente de recursos ayuda a la planificación laboral?									
DIMENSIÓN 2: Organización Administrativa					1	2	3	4	5	
Indicador 1 Direccionamiento										
9	¿Considera importante de la dirección estratégica para la organización administrativa?									
10	¿Considera que el direccionamiento se lo debe realizar en base a la planificación, organización y control?									
Indicador 2 Planes de Trabajo										
11	¿Cumple con planes de trabajo para tener control de lo que realiza?									

12	¿Cuenta con la colaboración de los compañeros de su área laboral para realizar las actividades de los planes de trabajo?					
<b>Indicador 3 Liderazgo</b>						
13	¿Considera que el liderazgo es parte de la organización administrativa?					
14	¿Considera que la planeación, organización y control son parte del liderazgo institucional?					
<b>Indicador 4 Comunicación entre los miembros</b>						
15	¿Existe comunicación de los directivos sobre la planificación a realizar?					
16	¿Considera que la comunicación entre los miembros de la institución debe ser permanente enfocada en alcanzar las metas?					
<b>DIMENSIÓN 3: Resultado de actividades</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Indicador 1 Fortalecimiento de la administración</b>						
17	¿Cree usted que la gestión basada en resultados fortalece la administración de recursos?					
18	¿De acuerdo a su experiencia Laboral los resultados de las actividades laborales son parte de la gestión de recursos?					
<b>Indicador 2 Conocimiento de resultados</b>						
19	¿Considera que conocer los resultados de las actividades es la mejor opción para la gestión de recursos?					
20	¿Cree que la socialización de los resultados de la institución facilitarían la gestión de recursos?					
<b>Indicador 3 gestión</b>						
21	¿Considera que se debe realizar la gestión basada en resultados?					
22	¿Considera que la gestión de insumos y materiales de odontología es de acuerdo a los realizado?					
<b>Indicador 4 Plan en base a resultados</b>						
23	¿Considera importante elaborar un Plan Estratégico a base de los resultados?					
24	¿Existe reuniones en su institución para elaborar el plan de acuerdo a los resultados?					
<b>MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD</b>						<b>ESCALA</b>
<b>DIMENSIÓN 1: Satisfacción del usuario</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Indicador 1 Actitud profesional</b>						
25	¿Considera que al mejorar la actitud profesional habrá mayor satisfacción del usuario?					
26	¿Cree que las actitudes profesionales influyen en la atención de salud?					
<b>Indicador 2 Relación con el paciente</b>						
27	¿Considera que la relación entre el profesional y paciente deben ser agradables?					
28	¿En la atención al usuario es importante para usted ser apático?					
<b>Indicador 3 Seguridad del paciente</b>						
29	¿En su área de trabajo usted transmite seguridad a sus pacientes?					

30	¿Considera que la seguridad del paciente fortalece a la atención sanitaria?					
<b>DIMENSIÓN 2: Auditorías internas</b>		1	2	3	4	5
<b>INDICADOR 1 Control</b>						
31	¿Considera que la auditoría interna sirve de control y planificación?					
32	¿Cree que la auditoría previene y anticipa futuros problemas?					
<b>Indicador 2 Realización de auditorías</b>						
33	¿Considera que la realización de auditorías permite mejorar la administración de recursos?					
34	¿Considera que la realización de auditorías permite el control administrativo?					
<b>Indicador 3 Conocer la realidad institucional</b>						
35	¿Cree que el auditar permite conocer las debilidades de la institución?					
36	¿Considera que la auditoría interna de las acciones realizadas fortalece la atención de salud?					
<b>Indicador 4 cumplimiento de lineamientos</b>						
37	¿Piensa que se debe de cumplir a diario con los lineamientos?					
38	¿En su institución se cumple con la aplicación de los lineamientos de atención de salud?					
<b>DIMENSIÓN 3: Estrategias de mejora</b>		1	2	3	4	5
<b>Indicador 1 Trabajador informado</b>						
39	¿Considera que el trabajador debe ser informado de las actividades de la institución?					
40	¿Considera que la gerencia tiene que socializar los resultados a los empleados para planificar estrategias de mejoras?					
<b>Indicador 2 Sugerencias</b>						
41	¿Cree que se debe contar con un sistema de sugerencias en el área laboral?					
42	¿Considera que las sugerencias emitidas por los pacientes son para mejorar?					
<b>Indicador 3 Capacitaciones</b>						
43	¿Considera que debe existir capacitación permanente?					
44	¿Considera que las capacitaciones son parte de la mejora continua?					
<b>Indicador 4 Actividades grupales</b>						
45	¿Es pertinente dar apoyo a las actividades de los grupos laborales?					
46	¿Considera que el trabajo en grupo mejora la atención de salud?					

## ESCALA

<b>NUNCA</b>	<b>1</b>
<b>CASI NUNCA</b>	<b>2</b>
<b>RARA VEZ</b>	<b>3</b>
<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>4</b>
<b>SIEMPRE</b>	<b>5</b>











**ANEXO 6 FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS**  
**EXPERTO 1**

**ACTA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**Nombre del Instrumento:** Gestión Odontológica Y Mejoramiento de la Calidad

**Dirigido a:** Profesionales de la salud del Distrito de Salud 24D01 Santa Elena

**Nombres y Apellidos:** HENRY WASHINGTON CASTRO SORIANO

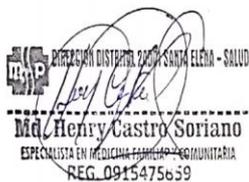
**Cédula:** 0915475859

**Título Académico:** MEDICO/MAGISTER SALUD PÚBLICA/ESPECIALISTA EN MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA

**Teléfono:** 0982216015

**Correo electrónico:** drhcastro@hotmail.com

**Firma y Sello:**



**EXPERTO 2**

**ACTA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**Nombre del Instrumento:** Gestión Odontológica Y Mejoramiento de la Calidad

**Dirigido a:** Profesionales de la salud del Distrito de Salud 24D01 Santa Elena

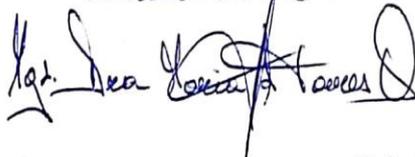
**Nombres y Apellidos:** Maria Auxiliadora Torres Quiñonez

**Cédula:** 090877782

**Título Académico:** Magister en Salud Pública 1006-13-86033800 Dra Odontóloga

**Teléfono:** 0996916888.

**Correo electrónico:** maxito256@hotmail.com.

**Firma y Sello:** 

M.S.c. Dra. María A. Torres Q  
ODONTÓLOGA DEL HOSPITAL MANUEL  
L 111  
F 481  
No. 2345  
REG.: C.O.G.  
FOE: 2498

**EXPERTO 3**

**ACTA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**Nombre del Instrumento:** Gestión Odontológica Y Mejoramiento de la Calidad

**Dirigido a:** Profesionales de la salud del Distrito de Salud 24D01 Santa Elena

**Nombres y Apellidos:** Silvia Martha Montenegro Paredes.

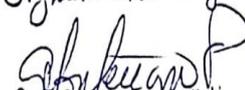
**Cédula:** 0910138775

**Título Académico:** *Master en gerencia Clínica en Salud Sexual y Reproductiva*

**Teléfono:** 4510635 - 0997583128.

**Correo electrónico:** *SilviaMontenegro@gmail.com.*

**Firma y Sello:**

  
Dra. Silvia Montenegro R. M.S.  
MÉDICO GENERAL  
R.S. 10770  
C.S. D. L.L.C. 1117.

## EXPERTO 4

### ACTA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento: Gestión Odontológica Y Mejoramiento de la Calidad

Dirigido a: Profesionales de la salud del Distrito de Salud 24D01 Santa Elena

Nombres y Apellidos: *Maria Lourdes Tamala Ortega*

Cédula: *0915404743*

Título Académico: *Mgs Salud Pública Obstet / reg 1006-11-737245*

Teléfono: *0993280091*

Correo electrónico: *malouros1974@hotmail.com*

Firma y Sello:



*Maria Lourdes Ortega*  
OBSTETRIZ  
LIBRO 4 - FOLIO 4612 - REGISTRO No. 40

## EXPERTO 5

### ACTA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento: Gestión Odontológica Y Mejoramiento de la Calidad

Dirigido a: Profesionales de la salud del Distrito de Salud 24D01 Santa Elena

Nombres y Apellidos: SIMON JUDAS QUIMI MARCILLO. / Reg. 1006-2017-1915-183

Cédula: 0910655802

Título Académico: MAGISTER SALUD PUBLICA

Teléfono: 0989 188692

Correo electrónico: SIQUIMI @ yahoo. es.

Firma y Sello:

  
SIMÓN QUIMI MARCILLO  
MEDICO CIRUJANO  
C.I. 0910655802

## ANEXO 7 RESULTADO DE FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO ALFA DE CRON BACH

Para el cuestionario de Gestión Odontológica

### Escala: Gestionodontologica

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	57	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	57	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Gestión Odontologica

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,921	,937	24



## Cuestionario Mejoramiento de la Calidad

### Escala: mejoramientodelacalidad

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	56	98,2
	Excluido <sup>a</sup>	1	1,8
	Total	57	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,919	,930	22

## ANEXO VALIDEZ DE CONSTRUCTO

### INSTRUMENTO GESTIÓN ODONTOLÓGICA

#### Correlaciones

		GESTIONOD ONTOLOGIC A	GESTIONRE CURSOS	ORGANIZACI ONADMINIS TRATIVA	RESULTADO DEACTIVIDA DES
GESTIONODONTOLOGI CA	Correlación de Pearson	1	,963**	,976**	,961**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000
	N	10	10	10	10
GESTIONRECURSOS	Correlación de Pearson	,963**	1	,924**	,867**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,001
	N	10	10	10	10
ORGANIZACIONADMINIS TRATIVA	Correlación de Pearson	,976**	,924**	1	,916**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000
	N	10	10	10	10
RESULTADODEACTIVID ADES	Correlación de Pearson	,961**	,867**	,916**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,001	,000	
	N	10	10	10	10

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

### MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

#### Correlaciones

		MEJORAMIEN TODELACALI DAD	SATISFACCIO NALUSUARIO	AUDITORIASI NTERNAS	ESTRATEGIA SDEMEJORA S
MEJORAMIENTODELACA LIDAD	Correlación de Pearson	1	,981**	,989**	,956**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000
	N	10	10	10	10
SATISFACCIONALUSUA RIO	Correlación de Pearson	,981**	1	,980**	,890**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,001
	N	10	10	10	10
AUDITORIASINTERNAS	Correlación de Pearson	,989**	,980**	1	,909**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000
	N	10	10	10	10
ESTRATEGIASDEMEJOR AS	Correlación de Pearson	,956**	,890**	,909**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,001	,000	
	N	10	10	10	10

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

## ANEXO VALIDEZ DE CRITERIO

### CRITERIO DE GESTIÓN ODONTOLÓGICA

ITEMS		Variable 1: GESTIÓN ODONTOLÓGICA																								D3	V1							
		GESTIÓN DE RECURSOS							D1	ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA								D2	RESULTADO DE ACTIVIDADES															
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7		P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15		P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22				P23	P24				
MUESTRA	1	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	120	0.73
	2	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	120	0.68
	3	5	2	5	5	5	5	1	5	33	5	5	5	5	5	5	3	5	5	38	5	5	5	5	5	1	5	3	34	105	0.92			
	4	5	2	4	4	4	5	4	5	33	4	5	4	4	4	5	4	5	35	4	4	4	4	5	4	4	3	32	100	0.88				
	5	4	4	3	3	4	4	3	4	29	4	4	4	3	4	4	3	4	30	4	4	4	4	4	3	4	1	28	87	0.87				
	6	5	5	5	5	5	5	3	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	4	39	117	0.81				
	7	4	2	3	4	4	4	4	4	29	3	4	4	4	4	4	4	5	32	4	3	5	4	4	5	4	3	32	93	0.45				
	8	5	5	5	5	5	5	5	4	39	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	5	5	5	5	39	118	0.53				
	9	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	120	0.53				
	10	4	5	4	5	5	5	5	5	38	4	4	5	5	4	5	5	5	37	4	4	3	4	4	5	4	4	32	107	0.73				
																													0.87					
																													0.88					
																													0.84					
																													0.81					
																													0.81					
																													0.62					
																													0.84					
																													0.7					
																													0.44					
																													0.84					
																													0.73					
																													0.45					
																													0.84					
																													0.94					

### CRITERIO DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

Variable 2: MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD																				D3	V2							
SATISFACCIÓN AL USUARIO						D1	AUDITORÍAS INTERNAS								D2	ESTRATEGIA DE MEJORAS												
P25	P26	P27	P28	P29	P30		P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38		P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46					
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	110	0.94
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	110	0.75
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	1	5	5	5	5	5	36	106	0.93	
4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	5	3	3	4	4	5	33	90	0.89		
4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	86	0.93	
5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	109	0.94	
4	4	4	3	4	4	23	3	3	4	4	4	4	5	4	31	4	4	4	4	4	5	4	4	33	87	0.82		
5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	4	5	5	39	108	0.91		
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	4	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	109	0.93	
4	4	5	4	5	4	26	4	4	5	4	5	3	5	5	35	5	5	3	4	5	5	5	5	5	37	98	0.94	
																											0.93	
																											0.74	
																											0.70	
																											0.76	
																											0.77	
																											0.93	
																											0.57	
																											0.31	
																											0.82	
																											0.45	
																											0.93	
																											0.77	

## ANEXO: OBTENCION DE MUESTRA DE ACUERDO A LA POBLACIÓN

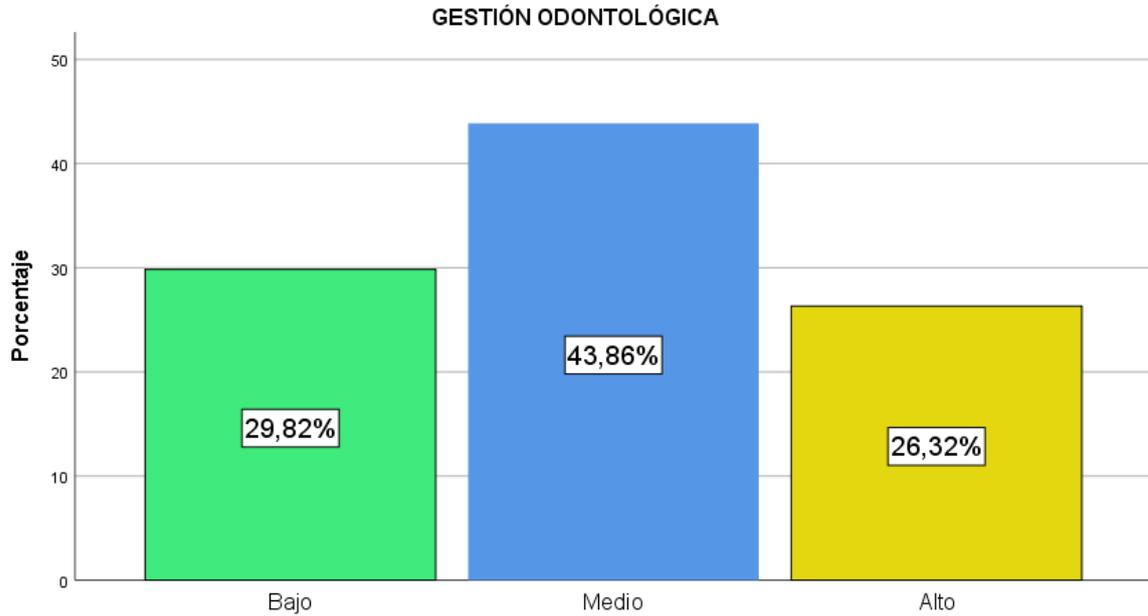
	Valor porcentual	Valor relativo
error de muestreo = d	8%	0,08
Nivel de Significancia $\alpha =$	5%	0,05
Valor tabulado $Z_{\alpha} =$	1,96	
Valor V =	0,0017	
tamaño de muestra inicial $n_o =$	68	
factor de corrección por muestreo f =	0,19	> 0.05 (5%) se corrige la muestra inicial
tamaño de muestra final $n_i =$	57	

## MUESTRA ESTRATIFICADA

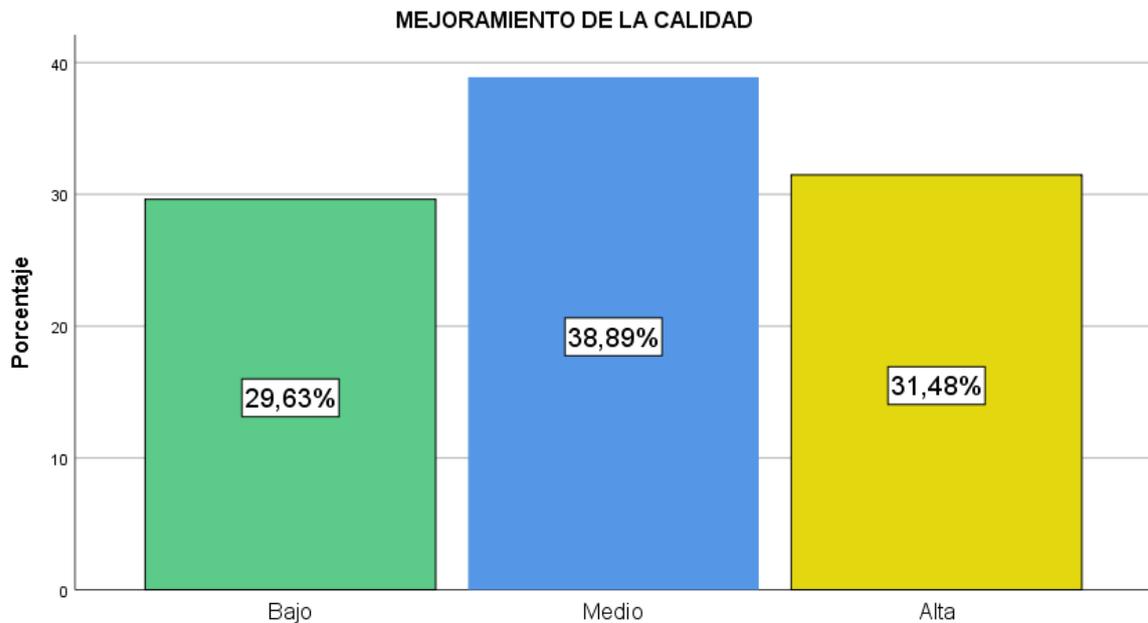
	ADMINISTRATIVOS		ODONTÓLOGOS		AUXILIARES ODONTOLOGÍA		TOTAL
	H	M	H	M	H	M	
ITEM	9	9	15	10	6	8	57
TOTAL	9	9	15	10	6	8	57

## ANEXO FRECUENCIAS DE VARIABLES

Nivel de conocimiento de Gestión Odontológica de los profesionales del Distrito de Salud, Santa Elena



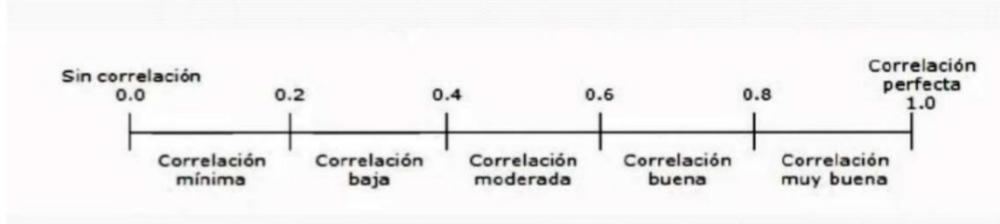
Mejoramiento de la calidad en el Distrito de Salud Santa Elena



## INTERPRETACION DE CORRELACIONES DE SPEARMAN Y DE PEARSON

Aranyeles Mendoza

### SPEARMAN EN PROBLEMAS ESTADÍSTICOS



Para interpretar el coeficiente de correlación de Pearson y Spearman el valor de  $p$  debe ser menor a 0.05

1. Por ejemplo, si el coeficiente de correlación resultante fuera 0.56, existiría una correlación moderada y se representaría de la siguiente manera:

Pearson

$$r = 0.56 (p < 0.05).$$

Spearman

$$\rho = 0.56 (p < 0.05)$$





# ANEXO 8 CONSTANCIA DE AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Coordinación Zonal 5 – Salud

Dirección Distrital 24D01 Santa Elena – Salud

Memorando Nro. MSP-CZS5-SE-24D01-2021-0672-M

Santa Elena, 20 de mayo de 2021

**PARA:** Sra. Od. Silvia Mariela Pozo Merchan  
**Odontóloga - PS Ballenita, 24D01**

**ASUNTO:** SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN - ODONT. SILVIA POZO MERCHAN

De mis consideraciones:

En referencia al documento ingresado por Ventanilla Única Distrital con el registro MSP-CZS5-SE-24D01-VUAU-2021-0145-E, suscrito por la OD. SILVIA POZO MERCHÁN, CON CEDULA DE IDENTIDAD N° 0920732997 en el que "SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN LOS CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS DEL DISTRITO 24D01, GUARDANDO LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA.-"

Bajo este contexto y por ser Servidora Pública de nuestra institución y una Analista Distrital muy colaboradora se concede la autorización para realizar su investigación en nuestro territorio.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

### *Documento firmado electrónicamente*

Mgs. Jorge Luis Macias Guerrero

**DIRECTOR DISTRITAL 24D01 SANTA ELENA - MANGLARALTO, ENCARGADO**

Referencias:

- MSP-CZS5-SE-24D01-VUAU-2021-0145-E

Copia:

Sra. Med. Gloria Magaly De la A Perero  
**Especialista Distrital de Provisión de Servicios de Salud**

Sr. Med. Carlos Eduardo Ruiz Castro  
**Responsable de Rpis Distrital,24D01**

gd



Firmado electrónicamente por  
**JORGE LUIS  
MACIAS  
GUERRERO**

Dirección: Ballenita-Avda. Occidental y Calle Patronato del Niño Código Postal: 240103  
Teléfono: 593 (04) 2953922 - [www.salud.gob.ec](http://www.salud.gob.ec)



sembramos  
Futuro

Lenin

