



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN EN  
SERVICIOS DE SALUD**

**Mejora continua y la atención odontológica en los  
establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022**

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

**AUTORA:**

Hueza Cullcush, Adriana Jony (Orcid.org/ 0000-0003-2700-0468)

**ASESOR:**

Dr. Sosa Aparicio Luis Alberto (Orcid.org/ 0000-0002-5903-4577)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Dedico esta investigación, a Dios por haberme puesto tantas enseñanzas en el camino, a mi familia por brindarme sus hombros y ayudarme a vencer todas las dificultades. Gracias por su infinito amor.

Adriana Hueza

## **Agradecimiento**

Deseo Aprovechar este párrafo, para agradecer a las personas que me han apoyado y ayudado a lo largo de este periodo de estudio en la Universidad Cesar Vallejo. En principio agradecer el apoyo de toda mi familia, desde mis padres, esposo y mis preciosos hijos, así como también agradecer a mis amigos los UCVinos. Por todo lo vivido junto a ellos, estoy segura que se enorgullecerán de este trabajo en el cual muestro mi más sincero agradecimiento.

La Autora

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	ii
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño	15
3.2 Variables y Operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos de Éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	39

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Prueba de correlación mejora continua y la atención odontológica	19
<b>Tabla 2</b>	Prueba de correlación entre la planificación y la atención odontológica	20
<b>Tabla 3</b>	Prueba de correlación entre el liderazgo y la atención odontológica	21
<b>Tabla 4</b>	Prueba de correlación entre los procesos y la atención odontológica	22
<b>Tabla 5</b>	Prueba de correlación entre los resultados y la atención odontológica	23

## RESUMEN

La salud oral tiene un factor preponderante en la salud de las personas, en nuestro país está presente la prevalencia de enfermedades bucales, especialmente la caries dental. El objetivo principal de esta investigación es Determinar la mejora continua y la atención odontológica en los establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022. La metodología fue básica con un enfoque cuantitativo correlacional de corte transversal no experimental. Se empleó como instrumento el cuestionario, aplicado a una población de 23 trabajadores sanitarios. Resultado obtenido fue una correlación alta de 0.795 entre ambas variables. Concluyendo que es importante aplicar un modelo de mejora continua dentro de los establecimientos de salud para mejorar la atención odontológica.

**Palabras clave:** Atención odontológica, mejora continua, paciente, personal sanitario.

## **ABSTRACT**

Oral health is crucial for people's wellbeing. Oral diseases, especially dental caries, are widespread in our country. The main objective of this study is to identify continuous improvement and dental care in health centers in Huaylas, Ancash 2022. The methodology was based on a non-experimental cross-sectional correlational quantitative approach: a questionnaire was used with 12 health care professionals. The results showed a high correlation of 0.795 between the two variables. The conclusion was that, in order to improve dental care, it is important to apply a continuous improvement model in healthcare organizations.

Keywords: dental care, continuous improvement, patients, health professionals.

## I. INTRODUCCIÓN

En Perú, el Ministerio de Salud inició un proceso de Política Nacional Multisectorial de Salud *Perú país saludable al 2030*, el cual está orientado a responder de manera efectiva las necesidades de las poblaciones, planteando así el Modelo de Cuidado Integral por Curso de Vida de las personas, familias y comunidades (MCI), a fin de que se mejore la cobertura y el acceso universal de las necesidades de salud en la población (MINSa, 2020).

La presente investigación está enfocada en definir la repercusión que tiene la salud oral como determinante de bienestar de las personas, en ese sentido la Organización Mundial de la Salud resalta la importancia de contar con una salud plena que permita alcanzar el bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de un mal o la enfermedad (OMS, 1946). De igual forma, la Organización Panamericana de la Salud señala que la Salud oral es esencial en las personas porque permite conocer la calidad de vida y bienestar de estas (OPS, 2020).

En este contexto, datos recientes muestran que la salud dental en nuestro país se caracteriza por una alta prevalencia de enfermedades bucodentales, en particular la caries dental, que es la segunda causa de morbilidad en las diferentes etapas de la vida y se considera un reto de salud pública. Diversos estudios han demostrado que un escandaloso 60% de los niños de 2 a 5 años tienen caries, el 70% de los escolares y adolescentes y hasta el 98% de los adultos. Asimismo, el número de caries, empastes y pérdidas de dientes permanentes (CPOD) por caries dental a nivel nacional es de 5.84, la prevalencia de la enfermedad periodontal es del 80%, la maloclusión es del 85%, y no se puede pasar por alto el aumento del cáncer oral, siendo el carcinoma oral de células escamosas el más frecuente (Lazo, 2021).

Actualmente nos encontramos terminando de atravesar la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19, cuyas principales medidas de cuidado son el aislamiento social y el uso de mascarillas, además del lavado de manos obligatorio y frecuente, entendiendo que el bienestar nacional y el estado de salud actual están relacionados con la aparición de la enfermedad bucodental desde una edad muy temprana y durante toda la vida. Esta situación puede conducir a la predisposición



y el agravamiento (MINSA, 2020). En esta situación de pandemia, los dentistas son profesionales vulnerables por el alto riesgo de transmisión que supone la realización de procedimientos que generan aerosoles, bioaerosoles y el incumplimiento de la distancia social durante los procedimientos odontológicos (Sigua, 2020). Por lo tanto, a través de la Directiva Sanitaria N°100-2020-MINSA, el Ministerio de Salud ha establecido parámetros para la continuidad de las operaciones en las clínicas dentales durante y después de una pandemia y asegura la adecuada eliminación de bacterias y virus en los instrumentos utilizados para el tratamiento dental a través de estrictas normas de bioseguridad recomienda la introducción de equipos que eviten la contaminación de los instrumentos y del instrumental sino también el equipamiento para evitar la contaminación del entorno, la infraestructura adecuada para la atención odontológica, El empleo de equipamiento de protección personal y, sobre todo, la prestación o mejora de los servicios con el apoyo del personal auxiliar del operador (en este caso, los dentistas) para realizar la cirugía a cuatro manos y evitar la contaminación cruzada (MINSA, 2020).

Según el Ministerio, el sistema sanitario carece de una metodología de mejora permanente y sostenible que debe ser reconocida en todas las instituciones sanitarias, con medidas de garantía de calidad como punto de partida para suplir las carencias en recursos humanos, infraestructuras y equipamiento biomédico, y hacer avanzar al Estado hacia la excelencia del servicio Debe iniciarse un proceso de cambio hacia la modernización (MINSA, 2020).

El sistema de salud peruano está haciendo esfuerzos para introducir mecanismos que garanticen que los usuarios reciban una atención de calidad. Es un derecho de todos los habitantes de nuestro país y, por supuesto, algo que todos los pacientes quieren conseguir, y se han desarrollado estrategias como la mejora continua a través del control de calidad para obtener beneficios positivos para la salud y evitar riesgos mientras se recibe la atención, en este caso beneficiando efectivamente la salud dental (Murillo et al, 2016).

En concreto, esta cuestión se ha puesto de manifiesto en la situación actual de los centros sanitarios de Huaylas – Ancash, donde se han identificado los siguientes problemas; Desinterés de la directiva en mejorar la gestión institucional

orientada a mejorar y ampliar la infraestructura de los consultorios odontológicos; ausencia de un plan institucional que defina las estrategias para lograr la implementación del equipamiento odontológico en la jurisdicción. Asimismo, los establecimientos de salud difícilmente cuentan con profesionales capaces de atender la demanda cada vez más alta en la región, según la Dirección de Estadística e Información 2022 estima que hay 77 establecimientos de salud y sólo 23 dentistas para 125,435 habitantes. Esto también dificulta la aplicación de estrategias de mejora continua desde una perspectiva presupuestaria. Esto se debe a que los recursos económicos correspondientes a la higiene bucal se utilizan para otros fines y prioridades dentro de los mismos establecimientos. Finalmente mencionar que los resultados alcanzados en las atenciones odontológicas permanecen estables o proporcionales durante años, con un silencio estadístico sin cambios alentadores que suponen la falta de iniciativa de los profesionales en establecer mejoras para con la atención dental.

Por todo lo manifestado, se plantea la siguiente pregunta general de investigación: ¿Cuál es la relación entre la mejora continua y la atención odontológica en los establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022?; De la misma forma se plantea las preguntas específicas: ¿Cómo evaluar la relación entre planificación y la atención odontológica en los establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022?; ¿Cómo determinar la relación entre el liderazgo y la atención odontológica en los establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022?; ¿Cómo evaluar la relación entre los procesos y la atención odontológica en los establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022?; y por último ¿Cuál es la relación entre los resultados y la atención odontológica en los en los establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022.

En cuanto a la justificación teórica del estudio, se muestra la importancia y relevancia de la mejora continua con la atención odontológica, los resultados obtenidos indican que existe una correlación entre ambas variables, estos resultados justifican la implementación de sistemas de mejora continua en establecimientos de salud para mejorar los servicios de atención odontológica en beneficio a los pacientes. Como justificación metodológica, este estudio propone el uso de una encuesta presencial a odontólogos como herramienta de investigación

para determinar si la mejora continua se aplica en los diferentes establecimientos de salud de Huaylas, Ancash. Finalmente, como justificación práctica, las recomendaciones del estudio se aplican de acuerdo con los resultados obtenidos y además, a través de nuevos procedimientos y protocolos, informan a los profesionales sobre el impacto de la aplicación de la mejora continua en los centros sanitarios en la calidad de la atención odontológica, permitiendo una mejor orientación y un mejor acercamiento a los pacientes. También tiene importancia social porque beneficia a los pacientes al crear valor público con una atención de calidad desde una perspectiva de mejora continua.

Por ello el presente estudio tiene como objetivo principal: Determinar la relación que existe entre la mejora continua y la atención odontológica en los establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022. Además de los objetivos específicos: OE1: Evaluar la relación entre planificación y la atención odontológica en los establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022, OE2: Identificar la relación entre el liderazgo y la atención odontológica en los establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022, OE3: Evaluar la relación entre los procesos y la atención odontológica en los establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022 y O4: Establecer la relación entre los resultados y la atención odontológica en los en los establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Tareq (2022) en su artículo titulado “El impacto de la mejora continua y calidad en la fidelidad del cliente: Un estudio de clínicas dentales en Jordania”, tuvo como objetivo medir la mejora continua de los servicios dentales tomando la perspectiva del cliente. Se realizó el estudio con un enfoque cuantitativo, aplicando la escala SERVPERF a 250 clientes de clínicas dentales para posteriormente analizarlos con el programa SPSS. Los resultados indican que la aplicación de sistemas de mejora en la calidad de atención aporta significativamente en la fidelización de clientes en clínicas dentales. Concluyendo que los servicios clínicos dentales deben implementar sistemas de calidad de servicio para mejorar la atención y la fidelización de sus clientes.

Un estudio realizado por Fuad (2019), titulado “Factores que afectan la calidad de servicio del centro dental en indonesia” tuvo como objetivo identificar los factores que afectan a la atención del servicio en los centros dentales de Banting Regency, La metodología fue cuantitativa, empleo como instrumento el cuestionario y una muestra de 114 personas. Los resultados obtenidos mencionan que los servicios dentales deben incluir en sus políticas normas de atención que prioricen la calidad y la mejora continua con el fin de mejorar su capacidad de respuesta. Concluyendo que los factores Garantía, confiabilidad, tangibilidad/condición influyen en la calidad de los servicios dentales en Banting Regency.

Barrera & Alfaro (2021), en su investigación “Mejora atención odontológica de niños con trastorno del espectro autista en el Cesfam Juan Cartes, Lota, 2019”, analizaron la implementación de una atención odontológica más eficiente y eficaz en el paciente con trastorno del espectro autista. La metodología aplicada fue observacional descriptiva, el instrumento empleado fue fichas de recolección de datos durante la atención del odontólogo. Los resultados muestran que la utilización de fotogramas, pictogramas y el uso de escala EVA, permiten obtener la satisfacción total de odontólogo, asimismo, emplear un sistema de mejora de atención empleando estos elementos permite gestionar y reducir los tiempos de atención. Concluyendo que la utilización de estas técnicas es accesible por sus bajos costos y por el impacto positivo en la eficiencia y eficacia del servicio.

Acercándose a nuestra realidad Jiménez (2020) Este estudio general pretendía evaluar la mejora continua de la relación entre los servicios odontológicos primarios y la satisfacción de los usuarios en Ecuador. La metodología fue cuantitativa, no experimental y transversal, y el instrumento utilizado fue un cuestionario con 383 encuestados. La conclusión es que existe una relación significativa entre la mejora continua y los servicios dentales, ya que la relación es muy baja.

Ferreira-Gaona, et al. (2018) realizaron un estudio que tuvo como objetivo medir el impacto de la atención odontológica y el nivel de ansiedad de los pacientes a través de proceso de mejora en una empresa privada de servicios odontológicos, la metodología fue un estudio cuantitativo transversal no experimental aplicando un cuestionario a 297 participantes. Los resultados afirman que la mejora continua de la atención odontológica es importante para abordar las numerosas dificultades que los proveedores profesionales han enfrentado con diversos problemas relacionados con las intervenciones dentales, la ansiedad del paciente, el miedo a la aplicación de anestesia, el aumento de la frecuencia de las preocupaciones sobre la extracción de dientes, etc. Concluyendo que se requiere de una estrategia de atención basada en el buen trato (empatía), la información pertinente y las buenas prácticas en el manejo de la ansiedad del paciente.

Roa (2020) En Colombia se reconoce que la estrategia más útil para lograr una mejor atención odontológica es mantener una buena comunicación con los pacientes basada en la sinceridad, la empatía, la objetividad y la confianza. La atención bucodental no debe considerarse una isla dentro de un centro sanitario, y es importante saber cómo perciben y experimentan los pacientes su contacto con los profesionales, asistentes, recepcionistas y personal de limpieza.

En la investigación de Acuña (2020) titulada “Propuesta de mejora en la calidad de atención odontológica del Centro de Salud Yugoslavia, Nuevo Chimbote -2020” tuvo como objetivo realizar un diseño de propuesta de mejora en la calidad odontológica del centro de salud de Yugoslavia. La metodología fue mixta aplicando la entrevista de profundidad y la guía de observación para 2 sujetos y los documentos técnicos de la institución. Los resultados mostro que la institución cuenta con mala calidad de atención en sus diferentes áreas como servicio, capital

humano y procedimientos. Concluyendo que la implementación de una propuesta de mejora continua contribuye a mejorar todos los procedimientos a corto o mediano plazo.

Marceliano (2020), en su estudio “Propuesta de mejora en la calidad de atención odontológica del Puesto de Salud La Victoria-Huarmey, 2020” tuvo como objetivo elaborar una propuesta de mejora de la calidad de atención odontológica, el estudio se realizó con dos sujetos que tenían la experiencia y objetividad para aportar y analizar la información y problemas de la institución. Los instrumentos empleados fueron la entrevista y la guía de observación. Los resultados muestran que la realidad de la institución presenta problemas con el servicio y la atención. La propuesta fue desarrollada y validada mediante un juicio de expertos obteniendo un valor V de Aiken de 1.00. Concluyendo que la ejecución de una propuesta de mejora contribuye al mejoramiento de los servicios y atención de la institución.

En un análisis realizado por Espejo (2017), El objetivo principal del SMP, el nacional; Dental, que en el 2017 fue evaluar la calidad de los servicios en la atención odontológica de los pacientes que asisten al Departamento de Osteología Dental del Nosocomio Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Maestro Cayetano Heredia en la Región Lima. Para medir la calidad de los servicios en la asistencia sanitaria, se realizó una encuesta de escala Servqual, basada en la diferencia entre la satisfacción y las expectativas. Los resultados del análisis mostraron que la magnitud de cada Servqual calificada en la Clínica Dental en mención mostró una diferencia significativa, y la calidad del servicio en la atención odontológica de los pacientes que asisten a la Clínica Dental Maestro Cayetano Heredia fue superior al departamento de odontología del Nosocomio Cayetano Heredia en 2017 Se comprobó que era mayor.

En un análisis realizado por Fabián (2020), El objetivo fue evaluar cuantitativamente la interrelación entre la mejora continua y la satisfacción del receptor a través de un cuestionario administrado a los pacientes atendidos en una cadena odontológica de Lima, Perú, entre 2019 y 2020. Un análisis transversal detallado también reveló que los resultados observados en 150 encuestados mostraron que el 96,70% de los pacientes encuestados estaban satisfechos con su tratamiento en la cadena dental, el 3,30% estaban insatisfechos y ninguno estaba

moderadamente satisfecho. Se concluyó que existe una interacción directa y estadísticamente significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario.

Finalmente, Ramírez (2021) en Pucallpa Perú, Indicaron que los servicios dentales en las instalaciones públicas se propusieron para establecer una respuesta a las necesidades de los usuarios a través de la mejora continua y la atención médica adecuada, en el supuesto de que no existan instalaciones e infraestructuras adecuadas, en el Centro de Salud de Jusares del Perú. propuso que los usuarios expresaran su insatisfacción. El análisis pretendía determinar la interrelación entre la calidad de la atención en los centros de salud de Húsares del Perú y la satisfacción de los clientes con los servicios odontológicos. Se concluyó que el nivel de satisfacción percibido por los usuarios de los centros de salud es bajo y que existe una alta interrelación entre la calidad de los servicios de atención dental y la satisfacción de los clientes.

Desde la perspectiva conceptual-teórica de este estudio, describimos en primer lugar el concepto de la primera variable: La mejora continua.

La mejora continua proviene de la metodología de mejora japonesa, señalando que este concepto se relaciona con el trabajo en equipo y se orienta a los resultados más perfectos liderados por los actores organizacionales, tal como lo establece Ramírez (2017). Otra aportación del autor Berio (2021), la define como una estrategia ordenada que busca gestionar los procesos, evaluar las causas y las limitaciones, aprender de los resultados anteriores y, sobre todo, estandarizar los procesos clave con los que se puede medir el rendimiento, según el autor W.E. Deming. La Administración de la Calidad Integral requiere un procedimiento denominado mejora continua, que nunca alcanza la perfección y siempre la busca, de acuerdo con el perfil de identidad, alineación y misión de la organización.

La mejora continua en la sanidad está definida como la aplicación constante de comportamientos fácilmente mejorables, que requieren ajustes para perfeccionar el funcionamiento en los aspectos clínicos y administrativos. Se trata, por tanto, de mejorar los procesos técnico-administrativos de un centro sanitario, en este caso concretamente la atención odontológica, y las dimensiones de la

mejora continua están representadas por las siguientes características: La planificación, que define la misión, visión y objetivos estratégicos de la institución; Actuar, para evaluar los cambios y las pruebas previstas según el plan; Completar el plan, dando lugar a cambios y medir sus efectos producidos, teniendo en cuenta los datos históricos. Por último, la actuación busca estandarizar el proceso de estudio de los resultados, modificaciones y desviaciones de la información y su aplicación a los pacientes. (Saturno-Hernández et al, 2015)

La mejora continua en la sanidad tiene la característica de encontrarse en una fase temprana en el contexto de los procesos de gestión y prestación del sistema. Por otro lado, se consideran factores relevantes la ausencia de políticas de gestión de la calidad y de mejora continua en los sistemas sanitarios de los países pobres y la ausencia de iniciativas de planificación sanitaria, que se centran principalmente en cuestiones cotidianas. (Berna, 2015)

Con respecto a la variable atención odontológica podemos mencionar que el acceso a una atención dental de calidad mejora la calidad y la duración de la vida sana de todos. El acceso a la atención bucodental depende de la capacidad de los clientes para acceder a ella y beneficiarse de ella. El acceso a la atención odontológica es importante para mejorar y mantener una buena salud bucodental, ya que ésta es parte integrante de la salud general. Está claro que las enfermedades bucodentales, en particular la enfermedad periodontal de moderada a grave, tienen un impacto significativo en las enfermedades sistémicas y en la salud general. (Flores, 2016)

El objetivo fundamental de la atención bucodental es impartir el valor añadido de la atención diferenciada, que consiste en prevenir el deterioro de la salud bucodental de los usuarios estableciendo la mejor intervención diagnóstica y el tratamiento más adecuado y oportuno, Siempre que los medios humanos y financieros de la organización sanitaria lo permitan, se trata de un elemento importante en cuanto a las variables de atención a la salud bucodental y puede definirse como una serie de procesos asistenciales que encarnan la prestación de cuidados y servicios de salud bucodental a los usuarios individuales, sus familias y grupos sociales; en tercer lugar, es la gestión de la enfermedad en el contexto de los avances médicos y las nuevas pruebas diagnósticas mediante el uso de la



tecnología. Por último, la asistencia sanitaria representa un valor público deseado por los ciudadanos que buscan solucionar los problemas de salud bucodental (Federico, 2017).

Otra posición muy diferente establece las funciones de la atención odontológica, que la constituyen a partir de su impacto directo en la población con patologías bucales, estas son: Fomento de la salud bucodental y prevención primaria de las patologías bucodentales. La asistencia primaria, la prevención secundaria y, por último, la medicina compleja y paliativa. La atención odontológica básica está representada por una serie de actividades esenciales a las que se somete cada familia y comunidad para mantener la salud bucodental, proporcionando un diagnóstico, un refuerzo educativo y una serie de medidas de higiene bucodental (OMS, 2022).

En Chile, Abate (2018), concluyó que el 62,5% de los niños de 12 años tiene caries dental y cerca del 1% de las personas mayores han completado todos sus dientes de manera que se explica el problema de salud bucal. Para analizar este escenario crítico, más de una década atrás, el aparato de salud bucodental del país se transformó de un sistema de tratamiento a un sistema integral que se centra en los factores sociales de la población a través de profesionales comprometidos con la prevención y la atención dental de calidad.

Factores como la accesibilidad no pueden pasarse por alto cuando se trata de garantizar que todas las personas, independientemente de su situación económica, su ubicación geográfica o su estado de salud previo, tengan acceso a la atención dental que necesitan. Este acceso está controlado por el grado de compatibilidad entre el cliente y el sistema sanitario. El acceso a los servicios sanitarios suele medirse por la disponibilidad de servicios dentales, así como por la oferta de servicios dentales. La exploración conjunta de estos factores proporciona una información más útil e integrada sobre las necesidades, la demanda y los resultados de la salud bucodental (Lucia-Maron, 2020).

Como aportación teórica, Caban-Martínez et al (2007) sostienen que la falta de atención bucodental declarada en los últimos cinco años oscila entre el 18,9 y el 57,8% para los trabajadores masculinos y entre el 17,6 y el 50,0% para las

trabajadoras. Los grupos ocupacionales de género con mayor necesidad de atención dental son las ocupaciones masculinas de los servicios sanitarios (17,1%) y las trabajadoras de la construcción y la minería (26,8%). Entre muchos trabajadores de los países desarrollados, la utilización de la atención bucodental es significativamente menor y una mayor proporción de necesidades de atención dental quedan sin cubrir. La estrategia del Grupo de Trabajo para aumentar las visitas periódicas al dentista informa del escaso acceso a la atención dental y de la gran necesidad en los países menos desarrollados. Otro estudio realizado por Munin, et al. (2021) propusieron realizar una evaluación del proceso de los servicios odontológicos escolares (SDS) en Malasia basándose en las perspectivas de los estudiantes de las escuelas secundarias públicas de Selangor, Malasia. Se adoptó un enfoque cualitativo: el SDS proporciona una atención dental eficaz y asequible a los estudiantes de secundaria. Sin embargo, es necesario mejorar las actividades de educación y promoción de la salud bucodental para satisfacer las necesidades cambiantes de la población destinataria.

Asimismo, Chongkonsati, et al. (2021) analizaron y compararon las razones por las que los pacientes terminaban el tratamiento integral de los estudiantes de odontología. Se utilizaron estadísticas descriptivas. Según las sugerencias de los pacientes, éstos se mostraron satisfechos con la personalidad, el comportamiento y la atención de los estudiantes de odontología. Las puntuaciones fueron bajas, lo que refleja la satisfacción de los pacientes. Las sugerencias relativas a los estudiantes de odontología fueron en su mayoría positivas, como la comodidad de la atención de los estudiantes de odontología y los excelentes modales de los estudiantes de odontología. También, Vujcic, et al. (2017) El cuidado dental regular y otras medidas preventivas en la infancia tienen un impacto significativo en la salud oral en la edad adulta. La fluoración del agua del grifo está reconocida como una de las intervenciones de salud pública más exitosas del siglo XX. También se ha demostrado que la mejora de la salud bucodental conlleva un aumento de los ingresos laborales y otros beneficios económicos. Sin embargo, muchas personas, tanto en los países desarrollados como en los que están en vías de desarrollo, no tienen un acceso adecuado a la atención dental. De hecho, la caries dental es la enfermedad crónica más común entre los niños de todo el mundo. La atención dental suele financiarse y prestarse de forma totalmente independiente a la

atención sanitaria. Este capítulo describe varios aspectos del sistema de atención dental. Comienza resumiendo los datos sobre la carga de morbilidad de las enfermedades bucodentales y compara la salud bucodental en determinados países. Sin embargo, Royal College of General Practitioners (2005) menciona que el acceso a una atención dental de alta calidad aumenta la calidad y la duración de una vida sana para todos. El acceso a la atención de la salud bucodental está determinado por la capacidad del cliente para utilizar y beneficiarse de la atención de la salud bucodental. El acceso a la atención dental es importante para mejorar y mantener una buena salud bucal, porque la salud bucal es un componente integral de la salud general. Existe evidencia clara de que las enfermedades bucales, y en particular las periodontales moderadas y avanzadas, pueden tener un efecto significativo sobre las enfermedades sistémicas y la salud general. Por lo tanto, según Guay (2012), concluye que el problema del acceso a la asistencia es complejo y no puede resolverse fácil o rápidamente. Además, debe elaborarse un plan de mejora continua para abordar los obstáculos específicos, teniendo en cuenta la demanda de tratamiento, la mano de obra dental y el entorno económico. Si no se comprenden y abordan adecuadamente los obstáculos al tratamiento, el éxito en la mejora del acceso a la atención dental para las poblaciones desatendidas será limitado.

Shiboski (2011), también afirma que el acceso a la atención bucodental y a los cuidados dentales también es importante, ya que existen tratamientos eficaces y regímenes preventivos para combatir las infecciones oportunistas relacionadas con el VIH. Las disfunciones de la dentición, como la caries, la pérdida de dientes, la patología periodontal y las lesiones de los tejidos blandos orales, pueden perjudicar la salud general y la calidad de vida de los pacientes con problemas médicos. Además, la atención dental preventiva es menos costosa que el tratamiento. Sin embargo, está claro que muchas personas infectadas por el VIH en EE.UU. sienten que sus necesidades de atención dental no están cubiertas.

El objetivo del estudio de Chang-yup, et al. (2017) era aportar pruebas de las desigualdades en las condiciones de insatisfacción de las necesidades y hallar las causas de influencia atribuidas a los adultos coreanos. Se utilizaron datos transversales de una muestra de 17.141 adultos. Se comprobó que las necesidades

de atención dental eran considerablemente desiguales por razones económicas, en función de factores socioeconómicos como los ingresos y el nivel educativo. Se requieren medidas de sanidad estatal que aumenten la cobertura de los servicios dentales para disminuir las diferencias en las necesidades dentales no cubiertas y mejorar el acceso a los servicios dentales.

Williams (2015), coincide en que la barrera más difícil para la atención bucodental a la que se enfrentan los pacientes adultos con necesidades especiales es encontrar un dentista dispuesto a tratar a estos pacientes complejos. Actualmente, el 20% de la población carece de dentista. Existe una correlación entre un menor acceso a la atención dental y unos ingresos medios más bajos. Esto se debe a la gran necesidad de mejorar la formación en odontología de cuidados especiales y de aumentar el número de dentistas generales disponibles para tratar a los adultos con necesidades especiales. Unos recursos y bases de datos adecuados pueden ayudar a los cuidadores, padres y profesionales sanitarios a encontrar dentistas que traten a pacientes con necesidades especiales. Aumentar la especialización de los dentistas generales mediante la formación en residencia y los cursos de formación continua puede aumentar su confianza y conocimiento de la práctica odontológica de cuidados especiales.

Hee-Jung (2016), estudia la teoría económica que sugiere que la demanda aumenta cuando el seguro médico reduce el coste relativo de la asistencia sanitaria. Los estudios que analizan el impacto del seguro social de salud en Estados Unidos han informado de que la ampliación de la cobertura de las prestaciones dentales ha reducido las necesidades dentales no cubiertas y ha aumentado el uso de los servicios dentales. Por ejemplo, la reforma sanitaria de Massachusetts amplió las prestaciones dentales integrales a los adultos con ingresos inferiores al 100% del umbral de pobreza; Long y Stockley evaluaron el impacto de la reforma sanitaria del estado calculando el uso de la atención dental entre la población no anciana de Massachusetts. El análisis descubrió que la proporción de adultos de Massachusetts que declararon no poder obtener la atención dental necesaria por motivos económicos disminuyó y el uso de los servicios dentales aumentó tras la reforma sanitaria, en comparación con los grupos de control de otros estados. Además, una encuesta realizada a niños con bajos ingresos reveló que los niños

inscritos en el Programa Estatal de Seguro Médico para Niños (SCHIP) o en Medicaid tenían menos probabilidades de informar sobre las dificultades para acceder a la atención dental y más probabilidades de haber visitado a un dentista en un plazo de 6 o 12 meses en comparación con los niños no inscritos. El estudio ha constatado que.

La imagen profesional de los dentistas ha cambiado con el tiempo, ya que los avances tecnológicos han mejorado las técnicas de intervención oral y se han desarrollado mejores tratamientos y equipos dentales. El resurgimiento de la odontología estética ha supuesto toda una revolución en esta especialidad, ya que los pacientes han mejorado la comunicación con su dentista y el equipo de profesionales que intervienen en su tratamiento. El comportamiento fundamental que representa la relación binaria entre el paciente y el dentista es la confianza, que debe mantenerse durante el mayor tiempo posible y el cuidado constante del paciente para garantizar su satisfacción en todas las consultas futuras. La relación entre el paciente y el dentista comienza con la consulta inicial y se caracteriza por el lenguaje corporal y el estilo en cuanto a la calidad del tratamiento. Por último, la llegada de la teledentalidad está dando forma a nuevas formas de atención a través de la telesalud, donde los pacientes pueden sentirse emocionalmente involucrados con un dentista virtual (MINSA, 2020).

Es así que esta investigación contribuirá de manera significativa a la implementación de herramientas, que faciliten la aplicación de estrategias de mejora continua que satisfagan la atención del usuario relacionada con la salud bucodental, desde el conocimiento de la situación actual hasta la implementación de estrategias de intervención y el desarrollo de acciones.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño

**Tipo de investigación:** Básica, debido a que la investigación no cuenta con elementos aplicativos ni manipulación de los recursos humanos sujetos del estudio. Toda investigación básica es de carácter observacional y racional porque se caracteriza por un marco teórico permanente y objetivos que incrementan el nivel de conocimientos para ser contrastados con la práctica. (Hernández, 2010)

**Nivel de investigación:** Asimismo, el nivel de investigación fue correlacional por ser un estudio que tiene la finalidad de evaluar la relación que existe entre las variables del estudio (Rodríguez, 2018).

**Diseño de investigación:** No experimental, debido a que no existe manipulación de los sujetos de estudio, así como tampoco se forzara ninguna situación, solo se observaran las realidades ya existentes y es de corte transversal porque utiliza el instrumento de investigación solamente una vez. (Hernández, 2010)

#### 3.2 Variables y Operacionalización

Las variables quedan establecidas de la siguiente manera:

##### **VARIABLE 1: Mejora continua**

**Definición conceptual:** Es una estrategia sostenible que pretende mejorar los servicios y procesos de una institución de salud, mediante una actitud general, la cual configura la base para asegurar la estabilización de los procesos y una continuada detección de errores o áreas de mejora. (McDermott, 2021)

**Definición operacional:** La variable de mejora continuada será analizada mediante un instrumento que recolecta la información de las siguientes dimensiones: Planificación, Liderazgo, Procesos, Resultados.

**Dimensiones:** Planificación, liderazgo, procesos y resultados.

**Escala:** Escala de Likert.

## **VARIABLE 2: Atención odontológica**

**Definición conceptual:** Es la provisión o prestación de un conjunto de intervenciones odontológicas que cada persona, familia o comunidad recibe, para mantener o proteger su salud bucal; con énfasis en la promoción, prevención y recuperación como paquete del mismo. (González-Meléndez, 2020)

**Definición operacional:** Se empleará el Cuestionario de calidad de atención odontológica que mide las siguientes dimensiones: Empatía, seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles

**Dimensiones:** Empatía, seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles

**Escala:** Escala de Likert.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

**3.3.1 Población:** En esta investigación la población está conformada por 23 trabajadores sanitarios que laboran en los servicios odontológicos públicos en la zona de Huaylas, Ancash. Dichos trabajadores lo conforman en total 23 odontólogos.

- **Criterios de Inclusión:**

- Los Cirujanos Dentistas que laboran en los servicios odontológicos de los establecimientos de salud públicos de la Provincia de Huaylas, Yungay y Corongo, que en su conjunto representan a la zona de Huaylas, Ancash.

- **Criterios de exclusión:**

- Trabajadores que no laboran en el área odontológica
- Trabajadores que se nieguen a participar de la investigación.

Los elementos para la muestra que se han considerado en el estudio están representados por toda la población (Población censal).

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

El presente proyecto utilizó como instrumento investigativo el cuestionario y utilizó la técnica de la encuesta; se midió de forma independiente cada variable empelándose 2 cuestionarios.

El instrumento empleado para la variable mejora continua fué el cuestionario elaborado por Patricia Lucero Ocola Yahuarcani (2015), cuya validez fue determinada mediante el juicio de expertos y su confiabilidad fue determinada por el valor de Alfa de Cronbach que es 0,984.

El instrumento para la variable atención odontológica fue el SERVQUAL, el cuál fue desarrollado por Valerie Zeithaml, Parsu Parasuraman y Leonard Berry (2004), su validez ha sido determinada por juicio de expertos, cuya escala de medición es Likert, mientras que el valor de Alfa de Cronbach para el instrumento es 0,955.

### **3.5 Procedimientos**

El proceso de recolección de información utilizó los instrumentos relevantes que garantizó al proceso: en primer lugar, se remitió una comunicación a la escuela de posgrado para solicitar el documento de presentación que corresponde; posteriormente se solicitó la autorización a la institución de salud en la cual se llevó a cabo. Finalmente se esperó la respuesta de esta organización para luego planificar la toma y recojo de información determinante. Para concluir, los resultados fueron desarrollados y expresados en tablas estadísticas según corresponde.

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

Toda la información estadística fue procesada a través del aplicativo SPSS V26. Que generó la elaboración de los cuadros y gráficos a través de porcentajes y otros factores de enumeración, asimismo, para determinar la correlación se aplicó inicialmente una prueba de normalidad, donde conforme al tipo de distribución de los datos, se determinó el estadístico a utilizar siendo la



correlación de Pearson para datos de tipo paramétrico y el coeficiente de correlación Rho Spearman para datos con distribución no paramétrica.

### **3.7. Aspectos de Éticos**

Se aplicó los principios éticos de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia, debido a que tendrá un balance positivo y justificado considerando los riesgos y beneficios teniendo en cuenta la vida y la salud de los sujetos de la investigación. En este sentido, la actuación de la investigadora se guiará por la regla general de no hacer daño, limitando los posibles efectos negativos y maximizando los beneficios. Asimismo, la investigadora antepuso la justicia y el interés público a sus intereses personales ejerciendo un juicio razonable y garantizando que no se tomen medidas injustificadas basadas en limitaciones de conocimiento y competencia o en prejuicios. Por último, los resultados obtenidos son originales, no se alteraron y estarán avalados por la declaración jurada del investigador para garantizar la originalidad del estudio.

#### IV. RESULTADOS

##### Prueba de normalidad

Según los resultados estadísticos obtenidos de la prueba de Shapiro Wilk, donde la significancia para la variable de mejora continua fue 0.307 y la significancia para la variable de atención odontológica fue 0.095 ( $p = 0.05$ ), se concluye que los datos presentan una distribución de tipo paramétrica, por tanto, se aplicó la prueba de correlación de Pearson. (Ver anexo 11)

##### Relación entre la mejora continua y la atención odontológica

Conforme a los resultados de la prueba de Pearson, la significancia hallada fue 0.000 ( $p = 0.05$ ) y el valor de correlación fue de 0.874, con lo que se concluye que existe una relación significativa positiva y muy alta entre la mejora continua y la atención odontológica en los establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022.

**Tabla 1**

*Prueba de correlación entre la mejora continua y la atención odontológica*

		Mejora continua	Atención odontológica
Mejora continua	Correlación de Pearson	1	0.874**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	23	23
Atención odontológica	Correlación de Pearson	0.874**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	23	23

Nota: \*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

## Relación entre la planificación y la atención odontológica

Conforme a los resultados de la prueba de Pearson, la significancia hallada fue 0.000 ( $p = 0.05$ ) y el valor de correlación fue de 0.757, con lo que se concluye que existe una relación significativa positiva y alta entre la planificación y la atención odontológica en los establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022.

**Tabla 2**

*Prueba de correlación entre la planificación y la atención odontológica*

		Atención odontológica	Planificación
Atención odontológica	Correlación de	1	0.757**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	23	23
Planificación	Correlación de	0.757**	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	23	23

Nota: \*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

## Relación entre el liderazgo y la atención odontológica

Conforme a los resultados de la prueba de Pearson, la significancia hallada fue 0.000 ( $p = 0.05$ ) y el valor de correlación fue de 0.858, con lo que se concluye que existe una relación significativa positiva y muy alta entre el liderazgo y la atención odontológica en los establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022.

**Tabla 3**

*Prueba de correlación entre el liderazgo y la atención odontológica*

		Atención odontológica	Liderazgo
Atención odontológica	Correlación de Pearson	1	,858**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	23	23
Liderazgo	Correlación de Pearson	,858**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23

Nota: \*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

## Relación entre los procesos y la atención odontológica

Conforme a los resultados de la prueba de Pearson, la significancia hallada fue 0.000 ( $p = 0.05$ ) y el valor de correlación fue de 0.799, con lo que se concluye que existe una relación significativa positiva y alta entre los procesos y la atención odontológica en los establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022.

**Tabla 4**

*Prueba de correlación entre los procesos y la atención odontológica*

		Atención odontológica	Procesos
Atención odontológica	Correlación de	1	,799**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	23	23
Procesos	Correlación de	,799**	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23

Nota: \*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

## Relación entre los resultados y la atención odontológica

Conforme a los resultados de la prueba de Pearson, la significancia hallada fue 0.000 ( $p = 0.05$ ) y el valor de correlación fue de 0.795, con lo que se concluye que existe una relación significativa positiva y alta entre los resultados y la atención odontológica en los establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022.

**Tabla 5**

*Prueba de correlación entre los resultados y la atención odontológica*

		Atención odontológica	Resultados
Atención odontológica	Correlación de Pearson	1	,795**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	23	23
Resultados	Correlación de Pearson	,795**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23

Nota: \*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

## V. DISCUSIÓN

La mejora continua en la asistencia sanitaria consiste en la aplicación constante de medidas de mejora que requieren ajustes para perfeccionar los aspectos clínicos y administrativos del funcionamiento. El objetivo es, por tanto, mejorar los procesos técnico-gerenciales de un centro sanitario, en este caso específicamente odontológico, donde las dimensiones de la mejora continua incluyen elementos como la planificación, la acción y la programación, y las correcciones y desviaciones de información normalizan el proceso para que sea inclusivo para el paciente.

Según Berna (2015), la mejora continua en la sanidad es un verdadero reto para los gestores, ya que el sistema todavía está inmaduro en sus procesos de gestión y prestación, mientras que las actividades de gestión de la calidad y de mejora continua en los sistemas sanitarios de los países pobres se refieren principalmente a cuestiones cotidianas y en relación con factores relevantes; las iniciativas de planificación sanitaria no se tienen en cuenta. Esta variable está estrechamente relacionada con la atención dental, un conjunto de actividades esenciales a las que se someten todos los hogares y comunidades para mantener la salud bucodental. La gestión de la calidad se basa en los requisitos específicos que debe cumplir cada instalación y en las necesidades concretas de los usuarios del servicio. En el sector sanitario, se trata de aplicar normas, protocolos, procedimientos y planes y encarnar la ley para no sólo abordar eficazmente los problemas y situaciones de salud que se presentan en los grupos y poblaciones de personas, sino también para resolverlos y garantizar un tratamiento y diagnóstico correcto. También se trata de revisar las herramientas e instrumentos que constituyen un modelo de gestión integral de la calidad.

La Tabla 1 muestra que existe una correlación positiva significativa (valor  $p = 0,000$ ) y muy alta (valor de correlación = 0,874) entre la mejora continua y la atención odontológica en los establecimientos de salud de Huaylas, Ancash 2022. Este resultado difiere de los resultados de Jiménez (2020), quien encontró una débil relación entre la atención dental primaria y la satisfacción del usuario, concluyendo que la relación entre la calidad de la atención dental primaria y la satisfacción del usuario es muy baja y encontrando una relación significativa.

Ferreira-Gaona et al. (2018) señalaron que la mejora continua en la atención odontológica es el resultado de las muchas dificultades que pueden tener los profesionales cuando se enfrentan a una serie de cuestiones relacionadas con las intervenciones dentales; como la ansiedad del paciente, el miedo al uso de anestesia y las preocupaciones cada vez más comunes sobre la extracción de dientes. Los autores señalan que es importante abordar estas cuestiones; todas ellas requieren un buen trato (empatía), información adecuada y buenas estrategias de atención basadas en la práctica para abordar la ansiedad del paciente.

La calidad de la atención odontológica viene determinada por una serie de consideraciones, como la correcta integración de los registros clínicos, la productividad que supera las expectativas, el cumplimiento de las normas, los plazos y los procedimientos dentro del proceso de tratamiento y la consecución de los objetivos previstos. La calidad de la atención prestada en el centro y la percepción del paciente de los servicios prestados. Otra consideración es el temor del paciente a acudir a la clínica con miedo al tratamiento dental y a los sillones dentales. Este es un factor que puede influir en la percepción de los pacientes si son muy específicos de los servicios prestados, ya que expresan ansiedad, aversión, pánico y miedo a los dentistas.

La calidad de la atención odontológica en las consultas es un factor muy importante para todos los dentistas de hoy en día. Sin duda, la calidad no es sinónimo de más tecnología, menos costes, mejor tratamiento, número de tratamientos realizados, rapidez, resolución de problemas para el paciente, competencias técnicas y ética profesional. Más bien, es la suma de estos y otros muchos factores, por lo que es muy probable que los dentistas creen que la calidad del tratamiento es buena y que los pacientes están satisfechos con el tratamiento del especialista. En algunos casos, la causa es específica, no necesariamente por falta de diagnóstico o por una intervención inadecuada, sino porque se sabe que se ha producido algún error en el proceso asistencial relacionado con resultados como la organización o la dificultad. Falta de identificación de los planes de trabajo, cultura organizativa entre el personal, comunicación con los pacientes, etc.

La Tabla 2 muestra que existe una correlación significativa (valor  $p = 0,000$ ) y altamente positiva (valor de correlación = 0,757) entre la planificación y la atención



dental en los establecimientos de salud de Huaylas, Ancash 2022 Chang-yup et al. (2017) encontraron la reducción de las desigualdades en las necesidades insatisfechas de atención dental y Aunque esta publicación hace referencia a la importancia de la planificación del sistema de gestión sanitaria ante la necesidad actual de políticas de salud pública, así como de la ampliación de la cobertura del seguro dental para mejorar la accesibilidad a los servicios.

Según Fuad (2019), la accesibilidad, la fiabilidad y la seguridad son los factores que más influyen en la calidad de los servicios dentales en el distrito de Ban Tha En. Por lo tanto, debería considerarse la posibilidad de realizar evaluaciones de la satisfacción de los usuarios para mejorar la participación de la comunidad. De este modo, podrá conocer sus necesidades, obtener información que satisfaga a sus miembros, implicarlos en la organización de los servicios sanitarios y orientar los procesos de planificación y gestión de los servicios sanitarios para la posterior toma de decisiones.

La tabla 3 muestra que existe una relación significativa (valor  $p = 0,000$ ), muy alta y positiva (valor de la correlación = 0,858) entre el liderazgo y la atención odontológica en los servicios odontológicos en los establecimientos de salud de Huaylas, Ancash 2022. Para Abate (2018), el sistema de salud bucodental es un sistema preventivo y de calidad odontológica, que se brinda a través de los profesionales que trabajan en la asistencia sanitaria, a necesidad de valorar los factores sociales de la población.

Fabian (2020) encontró una interacción directa y estadísticamente significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. Por último, Ramírez (2021) encontró una alta interacción entre la calidad de la atención y la satisfacción del cliente en los servicios dentales.

Por otro lado, Williams (2015) encontró que la barrera más difícil para proporcionar atención dental a los pacientes adultos con necesidades especiales es encontrar dentistas que estén dispuestos a tratar a estos pacientes complejos, y que los cuidadores, los padres y los profesionales de la salud deben tener suficiente comunicación. Menciona que se necesitan recursos y bases de datos. La mejora de la experiencia de los dentistas generales mediante la formación

especializada y los cursos de formación continua aumentará su confianza y conocimientos en la práctica de la odontología especializada.

La Tabla 4 muestra que existe una correlación significativa (valor  $p = 0,000$ ) y altamente positiva (valor de correlación = 0,799) entre el proceso y la atención odontológica en los establecimientos de salud de Huaylas, Ancash en el año 2022. Este resultado podría estar relacionado con los resultados de Espejo (2017), donde la calidad de los servicios en la atención odontológica de los pacientes que acuden a la clínica dental Maestro Cayetano Heredia en 2017 es superior a la calidad de los servicios del departamento dental Cayetano Heredia.

Por otro lado, los procesos a los que se exponen los pacientes antes de ser tratados en la clínica, como los tiempos de espera para las entrevistas de la historia clínica y otros que solo influyen en que los servicios estén inadecuados. En particular, un tratamiento ineficaz que cause molestias a los usuarios, lo que no debería ocurrir en un establecimiento que presta servicios de atención sanitaria, anula en cierta medida la percepción de los usuarios externos, que influyen en la calidad del establecimiento en términos de atención odontológica.

La perspectiva del paciente es muy importante, ya que los pacientes satisfechos tienen más probabilidades de continuar el tratamiento y recibir servicios sanitarios, y la satisfacción del usuario repercute en la salud y el bienestar de la sociedad y mejora la calidad de vida. En la actualidad, los centros sanitarios interesados en garantizar la eficacia y la eficiencia en la gestión de la asistencia necesitan conocer el proceso de atención al paciente, de modo que se proporcionen parámetros de calidad en cuanto a la infraestructura, el equipamiento, los procesos y el personal asociado, que son fundamentales para utilizar, determinar y controlar secuencialmente la asistencia sanitaria prestada.

Para aclarar el proceso, es necesario comprender las funciones y responsabilidades de cada miembro del personal de la clínica u organización. Para ello, hay que realizar un análisis funcional y de entrada de cada tarea para crear un "diagrama conceptual" que proporcione una representación compuesta y gráfica de todas las acciones y procesos a los que se enfrenta el usuario. Aplicado a cada proceso, y aplicado por cada área de la organización, el diagrama de flujo tiene en

cuenta todos los procesos y procedimientos por los que se presta la atención al paciente.

La Tabla 5 muestra que existe una relación significativa (valor  $p = 0,000$ ) y altamente positiva (valor de correlación =  $0,795$ ) entre los resultados y la atención odontológica en los establecimientos de salud de Huaylas, Ancash 2022. Por otro lado, Roa (2020) señaló que, si la atención es buena, se producen pocas quejas, pero de la misma manera, si la atención es negligente, las quejas se acumulan sin motivo. Y es que centrarse en los errores técnicos y hacer la vista gorda ante los verdaderos problemas va en contra de la mejora continua de la calidad asistencial.

Como la calidad es una variable estratégica importante y los servicios prestados representan un valor, para evaluar la satisfacción se utilizan criterios como la concreción, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. Se trata de una herramienta fundamental para la satisfacción del paciente.

La gestión de la calidad no debe equipararse a la supervisión del control. El director de un centro sanitario debe ser capaz de analizar y evaluar de forma exhaustiva los complejos problemas sanitarios del centro. A pesar de ser una organización con capacidad global para obtener el apoyo adecuado del personal necesario, garantiza el cumplimiento de las normas y los procesos relacionados con el trabajo del sector asistencial y participa en el desarrollo, el registro, la evaluación, los requisitos y el desarrollo, la gestión, la regulación, la auditoría y las relaciones con los usuarios.

Por lo tanto, se puede afirmar que las empresas con excelentes resultados económicos, presencia en el mercado e indicadores de calidad probados tienen una comunidad entre sus miembros que refleja su compromiso con la visión y la misión de la empresa, que a su vez refleja su compromiso con los valores y principios de la empresa. Por lo tanto, la filosofía corporativa de una empresa de salud bucodental actúa como una guía y ayuda a predecirla para el futuro, su visión comienza con una dirección estratégica claramente definida para lograr el éxito positivo en el establecimiento de la misión y los valores, tiene que tener en cuenta la esencia de cualquier organización, el equipo de profesionales. Esto se debe a que el hecho de que trabajen o no para la organización debe tenerse en cuenta

como factor de éxito o de fracaso, ya que debe indicar su imagen corporativa basada en las unidades funcionales del equipo.

Por último, entre los puntos débiles de este estudio se encuentra que son pocos los estudios que han analizado las relaciones entre las variables estudiadas, a diferencia de este estudio, que tiene como objetivo analizar la mejora continua en la gestión sanitaria y cuenta con altos indicadores.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Existe relación significativa ( $p$  valor = 0.000), muy alta y positiva (Valor de correlación = 0.874) entre la mejora continua y la atención odontológica en los establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022.

**Segunda:** Existe relación significativa ( $p$  valor = 0.000), alta y positiva (Valor de correlación = 0.757) entre la planificación y la atención odontológica en los establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022.

**Tercera:** Existe relación significativa ( $p$  valor = 0.000), muy alta y positiva (Valor de correlación = 0.858) entre el liderazgo y la atención odontológica en los establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022.

**Cuarta:** Existe relación significativa ( $p$  valor = 0.000), alta y positiva (Valor de correlación = 0.799) entre los procesos y la atención odontológica en los establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022.

**Quinta:** Existe relación significativa ( $p$  valor = 0.000), alta y positiva (Valor de correlación = 0.795) entre los resultados y la atención odontológica en los establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Implementar el monitoreo o control continuo del desarrollo de la mejora continua dentro de los establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022.

**Segunda:** Identificar las principales debilidades y dificultades a fin de elaborar actividades de mejora en la atención odontológica, enfocadas en la comunicación con el paciente y la atención del paciente dentro de los establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022.

**Tercera:** Implementar e incluir en el PDP institucional, talleres de coaching sobre el liderazgo organizacional y gestión de recursos hospitalarios; al personal odontológico de los establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022.

**Cuarta:** Fortalecer los procesos de gestión a nivel organizacional en los establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022; a través de la mejora de las competencias del personal en lo que corresponde.

**Quinta:** Mejorar el control a fin de subsanar continuamente el sistema de gestión de los establecimientos de salud en Huaylas, Ancash 2022.

## REFERENCIAS

- Abate, J. (2022). La deuda de la salud dental en Chile – Palabra Pública [Internet]. [citado 31 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://palabrapublica.uchile.cl/2018/01/11/la-deuda-de-la-salud-dental-en-chile/>
- Acuña, J. (2020). Propuesta de mejora en la calidad de atención odontológica del Centro de Salud Yugoslavia, Nuevo Chimbote-2020.
- Álvarez, C. (2012). La relación entre el odontólogo y los distintos tipos de pacientes. *Revista Gaceta Dental*, 96-167.
- Barreda, I., & Alfaro, S. (2021). Mejora atención odontológica de niños con trastorno del espectro autista en el Cesfam Juan Cartes, Lota, 2019/Improved dental care for children with autism spectrum disorder at Cesfam Juan Cartes, Lota, 2019. *South Florida Journal of Health*, 2(3), 311-317.
- Berna, M. (2015). Gestión por procesos y mejora continua, puntos clave para la satisfacción del cliente. [Internet]. 2015 [citado 31 de mayo de 2022]. Disponible: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6332/GESTI%20POR%20PROCESOS%20Y%20MEJORA%20CONTINUA,%20PUNTOS%20CLAVE%20PARA%20LA%20SATISFACCI%20DEL%20CLIENTE.pdf?sequence=1>
- Berrío, N. (2021). El Kaizen como herramienta para la competitividad de las pequeñas empresas (Doctoral dissertation, Universidad Santiago de Cali).
- Boin-Bakit, C., & Melián-Rivas, A. (2020). La atención odontológica a pacientes COVID-19 positivo ¿Qué hacer ante una urgencia?. *International journal of odontostomatology*, 14(3), 321-324.
- Bras-Odontopediatria. (2019). E Clínica Integrada [Internet]. 10 de octubre de 2019 [citado 31 de mayo de 2022];19. Disponible en:

<http://www.scielo.br/j/pboci/a/b548PBbsmkpFYcdLzZX9DQj/abstract/?lang=en>

Castro-Rodríguez, Y., Sihuay-Torres, K., & Mendoza-Martiarena, Y. (2021). Percepción de un grupo de odontólogos sobre el uso de la teleodontología en época de la pandemia de COVID-19. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 40.

Chang, K., et al. (2017). Inequality in unmet dental care needs among South Korean adult. *BMC Oral Health*, 17, 80  
<https://bmcoralhealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12903-017-0370-9#citeas>

Chongkonsati, W. et al. (2021) the Reasons of Patients to Terminate the Comprehensive Treatment by Dental Students International Research Conference.  
[https://rsucon.rsu.ac.th/files/proceedings/intersci2021/2043\\_20210514134110.pdf](https://rsucon.rsu.ac.th/files/proceedings/intersci2021/2043_20210514134110.pdf)

Consejo-Dentistas. (2017). Organización colegial de dentistas de España. [Internet]. 2017 [citado 31 de mayo de 2022]. Disponible: <https://www.consejodentistas.es/ciudadanos/informacion-clinica/salud-oral-y-odontologia/item/193-salud-bucodental-y-odontologia.html>

Elizondo, A. (2005). Kaizen, una mejora continua. *Cienc. UANL*, 8(3), 330.

Espejo, Loyola. (2017). Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Servicio de Estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017. 2018 [citado 31 de mayo de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1502>

Fabian-Sánchez, A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horiz Méd Lima*. 18 de marzo de 2022;22(1): e1589-e1589.



- Farfán, R. (2016). Percepción de atención humanizada y su relación con la calidad de atención en el servicio de radiodiagnóstico. Perú: UCV-Scientia B (2). Recuperado de [https://issuu.com/congresouniversidadcesarvallejo/docs/revistaucvscientia\\_8\\_2\\_.2016/32](https://issuu.com/congresouniversidadcesarvallejo/docs/revistaucvscientia_8_2_.2016/32)
- Federico, T. (2017). La atención de la salud. Organización Mundial de la Salud. [Internet]. 2017 [citado 31 de mayo de 2022]. Disponible: <https://salud.gob.ar/dels/entradas/la-atencion-de-la-salud>
- Ferreira, G. (2018). Nivel de ansiedad de los pacientes antes de ingresar a la consulta odontológica. *Rev Cienc Salud*. 9 de octubre de 2018;16(3):478.
- Flores, A. (2016). Las enfermedades periodontales y su relación con enfermedades sistémicas. *Revista mexicana de periodontología*, 6(2), 77-87.
- Fuad-A, A. (2019). Factors affecting dental center service quality in indonesia. *Pesquisa brasileira em odontopediatria e clínica integrada*, 19. <https://doi.org/10.4034/PBOCI.2019.191.53>
- González-Meléndez, R., Cruz-Palma, G., Zambrano-Villarreal, L., Quiroga-García, M. A., Palomares-Gorham, P. I., & Tijerina-González, L. S. (2020). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Revista Mexicana de Medicina Forense y Ciencias de la Salud*, 4(S1), 76-78.
- Guay, A. (2012), Access to dental care: Solving the problem for underserved populations, *The Journal of the American Dental Association*, Volume 135 <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0002817714632542>
- Hee-Jung, P. et al. (2016) Changes in dental care access upon health care benefit expansion to include scaling. *Journal of Periodontal & Implant Science* 2016; 46(6): 405-414. <https://synapse.koreamed.org/articles/1082532>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación científica. [Internet]. [citado 31 de mayo de 2022].

- Jiménez, F. (2020). Calidad en atención primaria en estomatología y su relación con la satisfacción de los usuarios de los prestadores externos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la provincia de El Oro. 3 de agosto de 2020 [citado 31 de mayo de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15027>
- Lazo, G. (2021). Problemática Actual en Salud Bucal en el PERÚ. Rev Postgrado. julio de 2021;3(2). 55-58.
- Lucía, M. (2020). COVID-19 y Personas Mayores, una mirada odontológica Revisión Sistemática. Revista de la Facultad de Odontología. Universidad Nacional de Cuyo, 14(2).
- Marceliano, R. (2020). Propuesta de mejora en la calidad de atención odontológica del Puesto de Salud La Victoria-Huarmey, 2020.
- McDermott, O., Antony, J., Sony, M., & Daly, S. (2021). Barriers and enablers for continuous improvement methodologies within the Irish pharmaceutical industry. Processes, 10(1), 73.
- Ministerio de Salud. (2020). Resolución Ministerial N°1010-2020/MINSA. Lima; Ministerio de Salud; 9 de diciembre del 2020. (Citado el 25 de julio del 2021) Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1479230/Resoluci%C3%B3n%20>
- Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N°816-2020/MINSA. Lima; Ministerio de Salud; 6 de octubre del 2020. (Citado el 25 de julio del 2021) Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1362855/RM%20816-2020-MINSA.PDF.PDF>
- Moreno-López, L., Vergara-de-Frutos, C., Lucerón-Díaz-Roperó, E., & Sánchez-Ramiro, A. (2021). Propuesta para reordenar la asistencia sanitaria odontológica en el Sistema Nacional de Salud. La experiencia de la unidad de Medicina y Cirugía Oral de Toledo [Proposal to reorder dental health care

in the National Health System. The experience of Toledo's "Unidad de Medicina y Cirugía Oral"]. *Revista española de salud pública*, 95, e202108111.

Mostacero, S. (2021). Nivel de adherencia a la Directiva Sanitaria N. ° 100/MINSA/2020/DGIESP y morbilidad de COVID-19 en los cirujanos dentistas de Lima Metropolitana 2021.

Mumin, N., Yusof, Z., Marhazlinda, J. et al. (2021) Exploring the opinions of secondary school students on the strengths and weaknesses of the school dental service in Selangor, Malaysia: a qualitative study. *BMC Oral Health*. <https://bmcoralhealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12903-021-01741-7#citeas>

Ñaupá, H. et al. (2014). Metodología de la investigación. [Internet]. 2014 [citado 31 de mayo de 2022]. Disponible en: [https://www.academia.edu/59660080/%C3%91aupas\\_Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_4ta\\_Edici%C3%B3n\\_Humberto\\_%C3%91aupas\\_Pait%C3%A1n](https://www.academia.edu/59660080/%C3%91aupas_Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_4ta_Edici%C3%B3n_Humberto_%C3%91aupas_Pait%C3%A1n)

OMS. (2022). La OMS establece las bases de la primera estrategia mundial de salud bucodental. [file:///C:/Users/USER/Downloads/6-06-2022\\_La\\_OMS\\_establece\\_las\\_bases\\_de\\_la\\_primera\\_estrategia\\_mundial\\_de\\_salud\\_bucodental.pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/6-06-2022_La_OMS_establece_las_bases_de_la_primera_estrategia_mundial_de_salud_bucodental.pdf)

Paitán, H., Mejía, E., Ramírez, E., & Paucar, A. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U.

Penchansky, R., Thomas, J. (2022) El concepto de acceso: definición y relación con la satisfacción del consumidor. *Atención Médica*.1: 127-140. [Internet]. 1981 [citado 31 de mayo de 2022].

Ramírez, E. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021. Repos

Inst - UCV [Internet]. 2021 [citado 31 de mayo de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70261>. La deuda de la salud dental en Chile – Palabra Pública [Internet]. [citado 31 de mayo de 2022].

Ramírez, K., & Álvaro, V. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. *Intangible Capital*, 13(2), 479-497.

Roa, D. (2020). Salud Oral en Colombia, un Análisis de PQRS [Internet]. UNIVERSIDAD SANTO TOMAS; 2020. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmninnibpcajpcgicfindmkaj/https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/28077/2020danielaroa.pdf?sequence=7>

Rodríguez, J. (2020). ¿Y mis dientes?... Impacto del COVID-19 en la atención dental. *Conexión ESAN*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/y-mis-dientes-impacto-del-covid-19-en-la-atencion-dental-1>

Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista médica sanitas*, 21(3), 141-146.

Rose, L. (2020). La relación entre la enfermedad periodontal y las condiciones sistémicas. *Compend Contin Educ Dent*, 21: 870-877. [Internet]. 2000 [citado 31 de mayo de 2022].

Royal-College-of-General-Practitioners. (2022). ¿Qué tipo de médico? Informe de práctica general No 23, Londres: Royal College of General Practitioners [Internet]. [citado 31 de mayo de 2022]. Disponible en:

Saturno, H. (2015). Estrategia integral de formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud. *salud pública de méxico*, 57, 275-283.

Shiboski, C. (2011) Dental care access and use among HIV-infected women. *American Journal of Public Health (ajph)*. <https://ajph.aphapublications.org/doi/abs/10.2105/AJPH.89.6.834>

- Sigua, E. (2020). COVID-19 y la Odontología: una Revisión de las Recomendaciones y Perspectivas para Latinoamérica. *International journal of odontostomatology*, 14(3), 299-309.
- Sihuay, K. (2021). Percepción de un grupo de odontólogos sobre el uso de la teleodontología en época de la pandemia de COVID-19. *Revista Cubana de Investigaciones Biomedicas*. 40. e845.
- Tareq, H. (2022) The impact of service quality on customer loyalty: A study of dental clinics in Jordan [Internet]. [citado 31 de mayo de 2022]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/330244605\\_The\\_impact\\_of\\_service\\_quality\\_on\\_customer\\_loyalty\\_A\\_study\\_of\\_dental\\_clinics\\_in\\_Jordan](https://www.researchgate.net/publication/330244605_The_impact_of_service_quality_on_customer_loyalty_A_study_of_dental_clinics_in_Jordan)
- Tenera, J. (2020). Mirada comparativa de los servicios odontológicos en Colombia y otros países, en el marco de la Pandemia por el SarsCov2. 2020; Disponible en: <chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/eefc010f-bf30-4bd5-a4e0-b0b735bd215c/2020.+Tenera+Jairo+Hern%C3%A1n.+Servicios+de+Salud+Oral+y+postpandemia.pdf?MOD=AJPERES&CVID=ngDJtDD>
- Villavicencio, D. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, (1), 50-56.
- Vujicic, M. (2017). *Dental Care. World Scientific Series in Global Health Economics and Public Policy*. [https://www.worldscientific.com/doi/abs/10.1142/9789813140516\\_0003](https://www.worldscientific.com/doi/abs/10.1142/9789813140516_0003)
- Williams, J. (2015). Barriers to dental care access for patients with special needs in an affluent metropolitan community. *Special Care in Dentistry*; 190-196. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/scd.12110>

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Escala de Medición
Mejora Continua	Es una estrategia sostenible que pretende mejorar los servicios y procesos de una institución de salud, mediante una actitud general, la cual configura la base para asegurar la estabilización de los procesos y una continuada detección de errores o áreas de mejora.	La mejora continua es una herramienta de mejora para cualquier proceso o servicio, que se vincula desde la planificación, el líder, los procesos y los resultados de un producto o servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Procesos</li> <li>- Resultados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización</li> <li>- Evaluación</li> <li>- Actitudes y valores</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Consideración</li> <li>- Atención</li> <li>- Tramites</li> <li>- Expectativas</li> <li>- Cambios</li> </ul>	<p>P1-P2 P3-P4</p> <p>P5-P6-P7 P8-P9 P10-P11</p> <p>P12-P13- P14-P15 P16</p> <p>P17 P18-P19-P20</p>	Escala de Likert

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Escala de Medición
Atención Odontológica	Es la provisión o prestación de un conjunto de intervenciones odontológicas que cada persona, familia o comunidad recibe, para mantener o proteger su salud bucal; con énfasis en la promoción, prevención y recuperación como paquete del mismo.	Es aquella que se realiza de manera oportuna, planificada y ordenada; en esta investigación se utilizará una encuesta de elaboración propia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatía</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Elementos tangibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato</li> <li>- Compromiso</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Confianza</li> <li>- Credibilidad</li> <li>- Profesionalismos</li> <li>- Accesibilidad</li> <li>- Soluciones</li> <li>- Recurso tecnología y</li> <li>- Instalaciones físicas</li> </ul>	<p>P21-P22 P23-P24 P25-P26-P27</p> <p>P28-P29 P30-P31-P32</p> <p>P33-P34-P35 P36 P37</p> <p>P38-P39-P40 P41-P42</p>	Escala de Likert

## **Anexo 03: Encuesta**

### **Cuestionario para mejora continua en la atención Integral odontológica en los establecimientos de salud Huaylas, Ancash 2022**

#### **I. Introducción**

Me presento ante usted, la estudiante Adriana Hueza, quien aspira al grado de Magister en la Universidad Cesar Vallejo, filial Chimbote con mención en Gestión de Servicios de Salud. El objetivo del presente instrumento es analizar la mejora continua en la atención integral odontológica en los establecimientos de Salud Huaylas, Ancash 2022. Se agradece por anticipado su participación en el estudio, se le informa además que toda la información será manejada anónimamente.

El cuestionario tiene la siguiente escala valorativa:

- Totalmente de acuerdo (TA) = 5
- De acuerdo (DA) = 4
- Indiferente (I)= 3
- En desacuerdo (ED) = 2
- Totalmente en desacuerdo (TD) =1

#### **II. Datos Generales**

Edad del trabajador

Sexo:

Profesión:

Años de servicio:

Condición laboral:

Nombrado

CAS

Contratado



### III. Preguntas

<b>MEJORA CONTINUA</b>					
Escala valorativa	5	4	3	2	1
<b>DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN</b>	TA	DA	I	ED	TD
1. En términos generales, existen planes de mejora para planificar las actividades teniendo en cuenta las necesidades del paciente en el servicio odontológico					
2. En términos generales usted está convencido de que se brinda una atención de forma ordenada en el servicio odontológico.					
3. En términos generales, se evalúan los problemas que presentan los pacientes en el servicio odontológico.					
4. En términos generales, considera usted que se evalúa el desempeño personal brindado al servicio odontológico					
<b>DIMENSIÓN: LIDERAZGO</b>	TA	DA	I	ED	TD
5. En términos generales, considera usted que trabaja motivado en todas sus consultas					
6. En términos generales, el personal muestra compromiso en el servicio odontológico					
7. En términos generales, considera usted que aplica sus principios y valores éticos en el servicio odontológico					
8. En términos generales, se presenta un trabajo en equipo con el personal en el servicio odontológico.					
9. En términos generales, se promueve actividades en equipo con el personal del servicio odontológico.					
10. En términos generales, se toma en cuenta las quejas y reclamos dados por el paciente					
11. En términos generales, se toma en cuenta las observaciones, sugerencias y mejoras por parte del personal					

<b>DIMENSIÓN: PROCESO</b>	TA	DA	I	ED	TD
12. En términos generales, la atención brindada por el servicio odontológico es la adecuada a sus pacientes.					
13. En términos generales, las salas de espera son adecuadas en los establecimientos del servicio odontológico.					
14. En términos generales, la cantidad del personal odontológico se hace abasto para la cantidad de pacientes					
15. En términos generales, los tiempos de espera del paciente son los idóneos para una consulta					
16. En términos generales, considera que la documentación escrita es eficaz para atención de cada paciente.					
<b>DIMENSIÓN: RESULTADOS</b>	TA	DA	I	ED	TD
17. En términos generales, el servicio brindado a sus pacientes cumple con sus expectativas					
18. En términos generales, considera usted que el establecimiento odontológico cuenta con un sistema de quejas y sugerencias de sus pacientes.					
19. En términos generales, considera usted que el establecimiento odontológico está interesado en mejorar las deficiencias y errores del personal.					
20. En términos generales, considera usted que habido mejora continua en el servicio odontológico					

<b>ATENCIÓN ODONTOLÓGICA</b>					
Escala valorativa	5	4	3	2	1
<b>DIMENSIÓN: EMPATIA</b>	TA	DA	I	ED	TD
21. Considera usted, ¿que el paciente se siente satisfecho con el trato realizado por su persona?					
22. ¿Considera usted que el paciente le manifiesta un trato respetuoso a su persona?					
23. ¿Considera usted que generalmente llega puntual o anticipada al servicio odontológico?					
24. ¿Considera usted que realiza seguimiento continuo de cada paciente?					
25. Considera usted, ¿que existe una buena comunicación entre su paciente y su persona?					
26. Considera usted, ¿que utiliza un lenguaje adecuado y asertivo para realizar la atención odontológica?					
27. ¿Considera usted, que brinda información sobre la salud dental de su paciente de forma clara, detallada y sin tecnicismos?					
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>	TA	DA	I	ED	TD
28. ¿Considera usted que le transmite seguridad al paciente al momento de ser atendido en el consultorio?					
29. ¿Considera usted que el paciente le ha transmitido acciones de confianza?					
30. Considera usted, ¿que brinda la información real y verdadera a su paciente en el servicio odontológico?					
31. ¿Considera usted que cumple en finalizar el tratamiento a su paciente en la fecha estipulada?					
32. ¿Considera usted que toma en cuenta los reclamos y sugerencias de sus pacientes?					
<b>DIMENSIÓN: RESPUESTA</b>	TA	DA	I	ED	TD

33. ¿Considera usted adecuado la búsqueda de la información cuando se desconoce diagnóstico de su paciente?					
34. Considera usted que resuelve de forma total las dudas del tratamiento dental que va realizar a su paciente?					
35. Considera usted, ¿que cuenta con la experiencia y capacitación adecuada para desempeñarse correctamente dentro del servicio odontológico?					
36. Considera usted, ¿que respeta el orden de los pacientes cuando realiza la atención odontológica?					
37. ¿Considera usted que sabe resolver de forma eficaz y rápidamente algún problema que se presenta durante la consulta?					
<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>	TA	DA	I	ED	TD
38. ¿Considera usted qué recibe capacitaciones necesarias para desempeñarse correctamente dentro del servicio odontológico?					
39. ¿Considera usted que el servicio de salud le brinda los equipos adecuados y que funcionen correctamente?					
40. ¿Considera usted que le brindan un personal técnico de apoyo asistencial suficiente para ejercer su labor?					
41. ¿Considera usted que el servicio odontológico cuenta con una sala de espera adecuada para los pacientes?					
42. ¿Considera usted que el servicio odontológico cuenta con consultorios limpios, agradables y cómodos?					

## Anexo 4. autorización de la investigación



MINISTERIO DE SALUD DEL PERU  
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD ANCASH  
DIRECCION DE RED DE SALUD HUAYLAS NORTE



PERÚ

Ministerio  
de Salud

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL"

Caraz, 06 de junio del 2022

**Carta N° 121-2022-REGION-A-DIRES-A-RED-S-H-N/DE**

**SEÑOR (A) :** Dra. ROSA MARÍA SALAS SANCHEZ  
Jefa de la Escuela de Posgrado UCV-CHIMBOTE  
**PRESENTE.-**

**ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Antes que nada reciban un cordial saludo; Y a la vez en respuesta a su solicitud permiso para realizar el trabajo de investigación .

**"MEJORA CONTINUA Y ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD HUAYLAS, ANCASH 2022"**

De la estudiante C.D.HUEZA CULLCUSH JONY ADRIANA N° 32405507, se acepta el permiso de realizar trabajo de investigación dentro de la institución sobre la Mejora continua y atención odontológica en los establecimientos de salud Huaylas 2022.

Así mismo recalcar que la información recabada para dicho estudio es eminentemente con fines académicos, los mismo que serán de absoluta confidencialidad para el grupo en estudio; a su vez, los resultados deberán ser presentados a la institución al finalizar la investigación, para los fines que se estime pertinente.

Por lo antes expuesto, se le otorga todas las facilidades del caso, con la finalidad que pueda desarrollar sin contratiempos la respectiva investigación, salvaguardando siempre la integridad y seguridad de nuestros y respetando las normas institucionales.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para renovarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

C.c Archivo  
EWAR/cpf.



GOBIERNO REGIONAL ANCASH  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD ANCASH  
DIRECCION DE RED DE SALUD HUAYLAS NORTE  
*[Firma]*  
Lic. Eny Wilydo Alvarez Rymiche  
C.E.P. 050512  
DIRECTOR EJECUTIVO

## Anexo 5. Carta de presentación



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Dra. SOLIS ROJAS, BETZABET ZAIDA

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y asimismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de Post Grado Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la UCV, Filial CHIMBOTE, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud.

El título del Proyecto de investigación es: "Mejora continua y Atención Odontológica en los Establecimientos de Salud en Huaylas, Ancash 2022" y siendo imprescindible contar con la evaluación y validación de profesionales especializados y expertos para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.

Firma

D.N.I: 32405507

Celular: 993889491

## Anexo 6. Validación de instrumento



### DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

#### I. Variable Mejora Continua:

Frutos (2022) lo define como Una estrategia de gestión que engloba todos los componentes de un proceso de una institución con el fin de optimizarlo mediante el desarrollo de herramientas de mejora.

##### **Dimensiones:**

**Planificación:** Procedimientos y estrategias para alcanzar determinados objetivos que implican no sólo definir un plan de acción, sino también minimizar los daños y maximizar la eficacia.

**Liderazgo:** Habilidades de gestión que tiene un individuo para influir en el comportamiento y la conducta de un equipo para que trabaje en la consecución de objetivos.

**Procesos:** Actividades planificadas que implican la participación de un gran número de personas y recursos materiales, coordinadas para alcanzar objetivos.

**Resultados:** Efecto o consecuencia de una acción, proceso o situación obtenida por un equipo de trabajo para alcanzar objetivos.

**Indicadores:** Organización, Evaluación, Actitudes y valores, Trabajo en equipo, Consideración, Atención, Tramites, Expectativas, Cambios.

Consta de 20 ítems.

#### II. Variable Atención Odontológica:

Según Vega (2020) es la prestación de una serie de servicios dentales básicos que recibe un individuo, una familia o una comunidad para mantener o proteger su salud bucodental, haciendo hincapié en la promoción, la prevención y la restauración.

##### **Dimensiones:**

**Empatía:** La capacidad del profesional de conectar emocionalmente con los pacientes para percibir, reconocer, compartir y comprender sus necesidades.

**Seguridad:** Ausencia de riesgo y falta de confianza en la prestación de servicios.

**Capacidad de respuesta:** Prontitud y voluntad de los profesionales de servicios para satisfacer la demanda o requerimientos de los pacientes.

**Elementos tangibles:** Elementos y recursos necesarios que son empleados para brindar una correcta prestación de servicios.

**Indicadores:** Trato, Compromiso, Comunicación, Confianza, Credibilidad, Profesionalismo, Accesibilidad, Soluciones, Recurso y tecnología, Instalaciones físicas.

Consta de 22 ítems.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MEJORA CONTINUA  
CUESTIONARIO DE MEJORA CONTINUA**

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>a</sup>		Relevancia <sup>b</sup>		Claridad <sup>b</sup>		Sugerencias/Observaciones	
			Si	No	Si	No	Si	No		
<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN</b>										
1	Directo	En términos generales, existen planes de mejora para planificar las actividades teniendo en cuenta las necesidades del paciente en el servicio odontológico.	✓		✓		✓			
2	Directo	En términos generales usted está convencido de que se brinda una atención de forma ordenada en el servicio odontológico.	✓		✓		✓			
3	Directo	En términos generales, se evalúan los problemas que presentan los pacientes en el servicio odontológico.	✓		✓		✓			
4	Directo	En términos generales, considera usted que se evalúa el desempeño personal brindado al servicio odontológico.	✓		✓		✓			
<b>DIMENSIÓN 2 : LIDERAZGO</b>										
5	Directo	En términos generales, considera usted que trabaja motivado en todas sus consultas.	✓		✓		✓			
6	Directo	En términos generales, el personal muestra compromiso en el servicio odontológico.	✓		✓		✓			
7	Directo	En términos generales, considera usted que aplica sus principios y valores éticos en el servicio odontológico.	✓		✓		✓			
8	Directo	En términos generales, se presenta un trabajo en equipo con el personal en el servicio odontológico.	✓		✓		✓			
9	Directo	En términos generales, se promueve actividades en equipo con el personal del servicio odontológico.	✓		✓		✓			
10	Directo	En términos generales, se toma en cuenta las quejas y reclamos dados por el paciente.	✓		✓		✓			
11	Directo	En términos generales, se toma en cuenta las observaciones, sugerencias y mejoras por parte del personal	✓		✓		✓			

MINISTERIO DE SALUD  
 DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD Bucal  
 C.F.P.  
 23893064



DIMENSIÓN 3: PROCESO		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
12	Directo En términos generales, la atención brindada por el servicio odontológico es la adecuada a sus pacientes	2		2					
13	Directo En términos generales, las salas de espera son adecuadas en los establecimientos del servicio odontológico.	2		2					
14	Directo En términos generales, la cantidad del personal odontológico se hace abasto para la cantidad de pacientes.	2		2					
15	Directo En términos generales, los tiempos de espera del paciente son los idóneos para una consulta.	2		2					
16	Directo En términos generales, considera que la documentación escrita es eficaz para atención de cada paciente	2		2					
DIMENSIÓN 4: RESULTADOS		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
17	Directo En términos generales, el servicio brindado a sus pacientes cumple con sus expectativas	2		2					
18	Directo En términos generales, considera usted que el establecimiento odontológico cuenta con un sistema de quejas y sugerencias de sus pacientes.	2		2					
19	Directo En términos generales, considera usted que el establecimiento odontológico está interesado en mejorar las deficiencias y errores del personal	2		2					
20	Directo En términos generales, considera usted que habito mejora continua en el servicio odontológico.	2		2					

Ministerio de Salud  
 Universidad César Vallejo

2023/06/04

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MEJORA CONTINUA (MC-20)

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [X]     Aplicable después de corregir [ ]     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador *Mg Betzabet Solis Rojas.*

DNI: *25835064*

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	<i>Maestra</i>	<i>Gestión de los Servicios de Salud.</i>
02	<i>Doctora</i>	<i>Gestión Pública y Gobernabilidad</i>

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	<i>Red de Salud Huaylas Norte</i>	<i>Salud</i>	<i>coordinador Presupuestal</i>	<i>2013-2022</i>
02	<i>Red de Salud Huaylas Norte</i>	<i>Salud</i>	<i>Director de Administración</i>	<i>2017; 2018</i>
03	<i>Red de Salud Huaylas Norte</i>	<i>Salud</i>	<i>Director de la ODI</i>	<i>2016; 2019; 2022</i>

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo  
 \*Claridad: Se entiende sin ambigüedad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice si la escala cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*UPEL*  
 CENTRO NACIONAL DE SALUD  
*25835064*

08 de junio del 2022

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA  
CUESTIONARIO DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: EMPATIA</b>									
1	Directo	Considera usted, que el paciente se siente satisfecho con el trato realizado por su persona.	✓		✓		✓		
2	Directo	Considera usted que el paciente le manifiesta un trato respetuoso a su persona.	✓		✓		✓		
3	Directo	Considera usted que generalmente llega puntual o anticipada al servicio odontológico.	✓		✓		✓		
4	Directo	Considera usted que realiza seguimiento continuo de cada paciente.	✓		✓		✓		
5	Directo	Considera usted, que existe una buena comunicación entre su paciente y su persona.	✓		✓		✓		
6	Directo	Considera usted, que utiliza un lenguaje adecuado y asertivo para realizar la atención odontológica.	✓		✓		✓		
7	Directo	Considera usted, que brinda información sobre la salud dental de su paciente de forma clara, detallada y sin tecnicismos.							
<b>DIMENSIÓN 2 : SEGURIDAD</b>									
8	Directo	Considera usted que le transmite seguridad al paciente al momento de ser atendido en el consultorio	✓		✓		✓		
9	Directo	Considera usted que el paciente le ha transmitido acciones de confianza	✓		✓		✓		
10	Directo	Considera usted, que brinda la información real y verdadera a su paciente en el servicio odontológico.	✓		✓		✓		
11	Directo	Considera usted que cumple en finalizar el tratamiento a su paciente en la fecha estipulada.	✓		✓		✓		
12	Directo	Considera usted que toma en cuenta los reclamos y sugerencias de sus pacientes	✓		✓		✓		

  
 26.03.2014



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE ATENCION ODONTOLÓGICA (AO-22)

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Detzabet Solís Rojas

DNI: 25835064

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

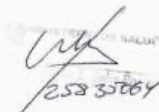
01	Maestra	Gestión de los Servicios de Salud
02	Doctora	Gestión Pública y Gobernabilidad

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Red de Salud Huaylas Norte	Salud	Coordinador Presupuestal	2013-2022
02	Red de Salud Huaylas Norte	Salud	Director de Administración	2017; 2018
03	Red de Salud Huaylas Norte	Salud	Director de la ODJ	2016; 2019; 2022

\*Pertinencia: El ítem corresponde al contenido teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems puntuados son suficientes para medir la dimensión.

  
 25835064

08 de junio del 2022

## Anexo 7. Carta de presentación



### CARTA DE PRESENTACIÓN

MG. Esp. PALOMINO MAZA, Junior R.

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y asimismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de Post Grado Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la UCV, Filial CHIMBOTE, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud.

El título del Proyecto de investigación es: "Mejora continua y Atención Odontológica en los Establecimientos de Salud en Huaylas, Ancash 2022" y siendo imprescindible contar con la evaluación y validación de profesionales especializados y expertos para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.

Firma  
D.N.I: 32405507

Celular: 993889491

## Anexo 8. Validación del instrumento

### DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

#### I. Variable Mejora Continua:

Frutos (2022) lo define como Una estrategia de gestión que engloba todos los componentes de un proceso de una institución con el fin de optimizarlo mediante el desarrollo de herramientas para mejorar.

##### **Dimensiones:**

**Planificación:** Procedimientos y estrategias para alcanzar determinados objetivos que implican no sólo definir un plan de acción, sino también minimizar los daños y maximizar la eficacia.

**Liderazgo:** Habilidades de gestión que tiene un individuo para influir en el comportamiento y la conducta de un equipo para que trabaje en la consecución de objetivos.

**Procesos:** Actividades planificadas que implican la participación de un gran número de personas y recursos materiales, coordinadas para alcanzar objetivos.

**Resultados:** Efecto o consecuencia de una acción, proceso o situación obtenida por un equipo de trabajo para alcanzar objetivos.

**Indicadores:** Organización, Evaluación, Actitudes y valores, Trabajo en equipo, Consideración, Atención, Tramites, Expectativas, Cambios.

**Consta de 20 ítems.**

#### II. Variable Atención Odontológica:

Según Vega (2020) es la prestación de una serie de servicios dentales básicos que recibe un individuo, una familia o una comunidad para mantener o proteger su salud bucodental, haciendo hincapié en la promoción, la prevención y la restauración.

##### **Dimensiones:**

**Empatía:** La capacidad del profesional de conectar emocionalmente con los pacientes para percibir, reconocer, compartir y comprender sus necesidades.

**Seguridad:** Ausencia de riesgo y falta de confianza en la prestación de servicios.

**Capacidad de respuesta:** Disponibilidad y voluntad de los profesionales de servicios para satisfacer la  
**Elementos tangibles:** Elementos y recursos necesarios que son empleados para brindar una correcta prestación de servicios.

**Indicadores:** Trato, Compromiso, Comunicación, Confianza, Credibilidad, Profesionalismo, Accesibilidad, Soluciones, Recurso y tecnología, Instalaciones físicas.

**Consta de 22 ítems.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MEJORA CONTINUA  
CUESTIONARIO DE MEJORA CONTINUA**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones	
			Si	No	Si	No	Si	No		
<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN</b>										
1	Directo	En términos generales, existen planes de mejora para planificar las actividades teniendo en cuenta las necesidades del paciente en el servicio odontológico.	X		X		X			
2	Directo	En términos generales usted está convencido de que se brinda una atención de forma ordenada en el servicio odontológico.	X		X		X			
3	Directo	En términos generales, se evalúan los problemas que presentan los pacientes en el servicio odontológico.	X		X		X			
4	Directo	En términos generales, considera usted que se evalúa el desempeño personal brindado al servicio odontológico.	X		X					
<b>DIMENSIÓN 2 : LIDERAZGO</b>										
5	Directo	En términos generales, considera usted que trabaja motivado en todas sus consultas.	X		X		X			
6	Directo	En términos generales, el personal muestra compromiso en el servicio odontológico.	X		X		X			
7	Directo	En términos generales, considera usted que aplica sus principios y valores éticos en el servicio odontológico.	X		X		X			
8	Directo	En términos generales, se presenta un trabajo en equipo con el personal en el servicio odontológico.	X		X		X			
9	Directo	En términos generales, se promueve actividades en equipo con el personal del servicio odontológico.	X		X		X			
10	Directo	En términos generales, se toma en cuenta las quejas y reclamos dados por el paciente.	X		X		X			
11	Directo	En términos generales, se toma en cuenta las observaciones, sugerencias y mejoras por parte del personal.	X		X		X			



DIMENSIÓN 3: PROCESO		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
12	Directo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
En términos generales, la atención brindada por el servicio odontológico es la adecuada a sus pacientes.									
13	Directo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
En términos generales, las salas de espera son adecuadas en los establecimientos del servicio odontológico.									
14	Directo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
En términos generales, la cantidad del personal odontológico se hace abasto para la cantidad de pacientes.									
15	Directo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
En términos generales, los tiempos de espera del paciente son los idóneos para una consulta.									
16	Directo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
En términos generales, considera que la documentación escrita es eficaz para atención de cada paciente.									
DIMENSIÓN 4: RESULTADOS		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
17	Directo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
En términos generales, el servicio brindado a sus pacientes cumple con sus expectativas.									
18	Directo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
En términos generales, considera usted que el establecimiento odontológico cuenta con un sistema de quejas y sugerencias de sus pacientes.									
19	Directo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
En términos generales, considera usted que el establecimiento odontológico está interesado en mejorar las deficiencias y errores del personal.									
20	Directo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
En términos generales, considera usted que habido mejora continua en el servicio odontológico.									


  
 MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL
   
 INSTITUTO COLOMBIANO DE RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN
   
 ESPECIALISTA EN ODONTORRADIACIÓN
   
 COP 34638 - R N M 100 - R N E 3168

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MEJORA CONTINUA (MC-20)**

Observaciones: Se encuentra listo para ser aplicado

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Esp. Junior R. Palomino Maza

DNI: 71851595

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	GRADO ACADÉMICO	MENCIÓN	AÑO
01	TÍTULO PROFESIONAL	CIRUJANO DENTISTA	2014
02	MAGISTER	GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD	2017
03	SEGUNDA ESPECIALIDAD	ODONTOPEDIATRÍA	2021

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	INSTITUCIÓN	SECTOR	CARGO/PUESTO	INICIO	FIN
01	IPRESS – "CONSULTORIO ODONTOLÓGICO PALOMINO"	PRIVADO	GERENTE/ODONTÓLOGO	2014	2022
02	IPRESS – "HOSPITAL DE CARAZ"	PÚBLICO	ODONTÓLOGO	2021	2021
03	IPRESS – "MICRORED YUNGAY, RANRAHIRCA"	PÚBLICO	ODONTÓLOGO	2017	2020

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
 Mg. Esp. Junior R. Palomino Maza  
 ESPECIALISTA EN ODONTOPEDIATRÍA  
 COP 34038 - R.N.M. 100 - R.N.E. 3168

08 de junio del 2022

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA  
CUESTIONARIO DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones	
			Si	No	Si	No	Si	No		
<b>DIMENSIÓN 1 : EMPATIA</b>										
1	Directo	Considera usted, que el paciente se siente satisfecho con el trato realizado por su persona.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
2	Directo	Considera usted que el paciente le manifiesta un trato respetuoso a su persona.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
3	Directo	Considera usted que generalmente llega puntual o anticipada al servicio odontológico.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
4	Directo	Considera usted que realiza seguimiento continuo de cada paciente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
5	Directo	Considera usted, que existe una buena comunicación entre su paciente y su persona.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
6	Directo	Considera usted, que utiliza un lenguaje adecuado y asertivo para realizar la atención odontológica.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
7	Directo	Considera usted, que brinda información sobre la salud dental de su paciente de forma clara, detallada y sin tecnicismos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
<b>DIMENSIÓN 2 : SEGURIDAD</b>										
8	Directo	Considera usted que le transmite seguridad al paciente al momento de ser atendido en el consultorio.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
9	Directo	Considera usted que el paciente le ha transmitido acciones de confianza.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
10	Directo	Considera usted, que brinda la información real y verdadera a su paciente en el servicio odontológico.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
11	Directo	Considera usted que cumple en finalizar el tratamiento a su paciente en la fecha estipulada.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			

12	Directo	Considere usted que toma en cuenta los reclamos y sugerencias de sus pacientes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>													
13	Directo	Considera usted adecuado la búsqueda de la información cuando se desconoce diagnóstico de su paciente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
14	Directo	Considera usted que resuelve de forma total las dudas del tratamiento dental que va realizar a su paciente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15	Directo	Considera usted, que cuenta con la experiencia y capacitación adecuada para desempeñarse correctamente dentro del servicio odontológico.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
16	Directo	Considera usted, que respeta el orden de los pacientes cuando realiza la atención odontológica.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
17	Directo	Considera usted que sabe resolver de forma eficaz y rápidamente algún problema que se presenta durante la consulta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>DIMENSIÓN 4: ELEMENTOS TANGIBLES</b>													
18	Directo	Considera usted que recibe capacitaciones necesarias para desempeñarse correctamente dentro del servicio odontológico	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
19	Directo	Considera usted, ¿que el servicio de salud le brinda los equipos adecuados y que funcionen correctamente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20	Directo	Considera usted que le brindan un personal técnico de apoyo asistencial suficiente para ejercer su labor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
21	Directo	Considera usted, que el servicio odontológico cuenta con una sala de espera adecuada para los pacientes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
22	Directo	Considera usted, que el servicio odontológico cuenta con consultorios limpios, agradables y cómodos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>


  
 Mtro. Dr. (B) Junior S. Palomino Maza
   
 ESPECIALISTA EN ODONTOPEDIATRIA
   
 C.O.P. 34038 - R.N.M 100 - R.N.E 3165

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE ATENCION ODONTOLÓGICA (AO-22)**

Observaciones: Se encuentra listo para ser aplicado.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  No aplicable  Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Esp. Junior R. Palomino Maiza

DNI: 71851595

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	GRADO ACADEMICO	MENCION	AÑO
01	TÍTULO PROFESIONAL	CIRUJANO DENTISTA	2014
02	MAGISTER	GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD	2017
03	SEGUNDA ESPECIALIDAD	ODONTOPEDIATRIA	2021

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	INSTITUCIÓN	SECTOR	CARGO/PUESTO	INICIO	FIN
01	IPRESS – "CONSULTORIO ODONTOLÓGICO PALOMINO"	PRIVADO	GERENTE/ODONTÓLOGO	2014	2022
02	IPRESS – "HOSPITAL DE CARAZ"	PÚBLICO	ODONTÓLOGO	2021	2021
03	IPRESS – "MICRORED YUNGAY, RANRAHIRCA"	PÚBLICO	ODONTÓLOGO	2017	2020

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Esp. Junior R. Palomino Maiza  
 ESPECIALISTA EN ODONTOPEDIATRIA  
 COP 34038 - C.N.M. 100 - R.N.E 3168

08 de junio del 2022

## Anexo 9. Carta de presentación



### CARTA DE PRESENTACIÓN

MG. CARBAJAL AVILA, YESI MARITZA

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y asimismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de Post Grado Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la UCV, Filial CHIMBOTE, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud.

El título del Proyecto de investigación es: "Mejora continua y Atención Odontológica en los Establecimientos de Salud en Huaylas, Ancash 2022" y siendo imprescindible contar con la evaluación y validación de profesionales especializados y expertos para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.

Firma

D.N.I: 32405507

Celular: 993889491

## Anexo 10. Validación del instrumento

### DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

#### I. Variable Mejora Continua:

Frutos (2022) lo define como Una estrategia de gestión que engloba todos los componentes de un proceso de una institución con el fin de optimizarlo mediante el desarrollo de herramientas para mejorar el , creando valor o eliminando residuos.

##### **Dimensiones:**

**Planificación:** Procedimientos y estrategias para alcanzar determinados objetivos que implican no sólo definir un plan de acción, sino también minimizar los daños y maximizar la eficacia.

**Liderazgo:** Habilidades de gestión que tiene un individuo para influir en el comportamiento y la conducta de un equipo para que trabaje en la consecución de objetivos.

**Procesos:** Actividades planificadas que implican la participación de un gran número de personas y recursos materiales, coordinadas para alcanzar objetivos.

**Resultados:** Efecto o consecuencia de una acción, proceso o situación obtenida por un equipo de trabajo para alcanzar objetivos.

**Indicadores:** Organización, Evaluación, Actitudes y valores, Trabajo en equipo, Consideración, Atención, Trámites, Expectativas, Cambios.

**Consta de 20 ítems.**

#### II. Variable Atención Odontológica:

Según Vega (2020) es la prestación de una serie de servicios dentales básicos que recibe un individuo, una familia o una comunidad para mantener o proteger su salud bucodental, haciendo hincapié en la promoción, la prevención y la restauración.

##### **Dimensiones:**

**Empatía:** La capacidad del profesional de conectar emocionalmente con los pacientes para percibir, reconocer, compartir y comprender sus necesidades.

**Seguridad:** Ausencia de riesgo y falta de confianza en la prestación de servicios.

**Capacidad de respuesta:** Prontitud y voluntad de los profesionales de servicios para satisfacer la demanda o requerimientos de los pacientes.

**Elementos tangibles:** Elementos y recursos necesarios que son empleados para brindar una correcta prestación de servicios.

**Indicadores:** Trato, Compromiso, Comunicación, Confianza, Credibilidad, Profesionalismo, Accesibilidad, Soluciones, Recurso y tecnología, Instalaciones físicas.

**Consta de 22 ítems.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MEJORA CONTINUA  
CUESTIONARIO DE MEJORA CONTINUA**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>a</sup>		Rel evancia <sup>b</sup>		O aridad <sup>c</sup>		Sugerencias/ Observaciones
			SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN</b>			<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
1	Directo	En términos generales, existen planes de mejora para planificar las actividades teniendo en cuenta las necesidades del paciente en el servicio odontológico.	SI		SI		SI		
2	Directo	En términos generales usted está convencido de que se brinda una atención de forma ordenada en el servicio odontológico.	SI		SI		SI		
3	Directo	En términos generales, se evalúan los problemas que presentan los pacientes en el servicio odontológico.	SI		SI		SI		
4	Directo	En términos generales, considera usted que se evalúa el desempeño personal brindado al servicio odontológico.	SI		SI		SI		
<b>DIMENSIÓN 2: LIDERAZGO</b>			<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
5	Directo	En términos generales, considera usted que trabaja motivado en todas sus consultas.	SI		SI		SI		
6	Directo	En términos generales, el personal muestra compromiso en el servicio odontológico.	SI		SI		SI		
7	Directo	En términos generales, considera usted que aplica sus principios y valores éticos en el servicio odontológico.	SI		SI		SI		
8	Directo	En términos generales, se presenta un trabajo en equipo con el personal en el servicio odontológico.	SI		SI		SI		
9	Directo	En términos generales, se promueve actividades en equipo con el personal del servicio odontológico.	SI		SI		SI		
10	Directo	En términos generales, se toma en cuenta las quejas y reclamos dados por el paciente.	SI		SI		SI		
11	Directo	En términos generales, se toma en cuenta las observaciones, sugerencias y mejoras por parte del personal.	SI		SI		SI		



<b>DIMENSIÓN 3: PROCESO</b>			<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
12	Directo	En términos generales, la atención brindada por el servicio odontológico es la adecuada a sus pacientes.	SI		SI		SI		
13	Directo	En términos generales, las salas de espera son adecuadas en los establecimientos del servicio odontológico.	SI		SI		SI		
14	Directo	En términos generales, la cantidad del personal odontológico se hace abasto para la cantidad de pacientes.	SI		SI		SI		
15	Directo	En términos generales, los tiempos de espera del paciente son los idóneos para una consulta.	SI		SI		SI		
16	Directo	En términos generales, considera que la documentación escrita es eficaz para atención de cada paciente.	SI		SI		SI		
<b>DIMENSIÓN 4: RESULTADOS</b>			<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
17	Directo	En términos generales, el servicio brindado a sus pacientes cumple con sus expectativas.	SI		SI		SI		
18	Directo	En términos generales, considera usted que el establecimiento odontológico cuenta con un sistema de quejas y sugerencias de sus pacientes.	SI		SI		SI		
19	Directo	En términos generales, considera usted que el establecimiento odontológico está interesado en mejorar las deficiencias y errores del personal.	SI		SI		SI		
20	Directo	En términos generales, considera usted que habido mejora continua en el servicio odontológico.	SI		SI		SI		



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MEJORA CONTINUA (MC-20)

## Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ ]  Aplicable después de corregir [ ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg. CARBAJAL AVILA, YESI MARITZA

DNI: 41316277

## Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	GRADO ACADÉMICO	MENCIÓN	AÑO
01	MAESTRA	GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD	2016
02			
03			

## Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	INSTITUCIÓN	SECTOR	CARGO/PUESTO	INICIO	FIN
01	RED DE SALUD CONCHUCOS SUR	SALUD	COORDINADORA DE GESTION DE LA CALIDAD	01/04/2022	ACTIVA
02	RED DE SALUD CONCHUCOS SUR	SALUD	DIRECTORA DE LA OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	08/01/2021	17/03/2022
03					

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Mg. Yessi Carbajal Ávila  
CEP: 48345 - DNI: 41316277

08 de junio del 2022

**CERTIFICADO DE VALUACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA  
CUESTIONARIO DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA**

Nº	Dirección del ítem	D MENSIÓNES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Ojería <sup>3</sup>		Sugerencias/ Observaciones
			SI	No	SI	No	SI	No	
<b>D MENSIÓN 1: EMPATÍA</b>									
1	Drecto	Considera usted, que el paciente se siente satisfecho con el trato realizado por su persona.	SI		SI		SI		
2	Drecto	Considera usted que el paciente le manifiesta un trato respetuoso a su persona.	SI		SI		SI		
3	Drecto	Considera usted que generalmente llega puntual o anticipada al servicio odontológico.	SI		SI		SI		
4	Drecto	Considera usted que realiza seguimiento continuo de cada paciente.	SI		SI		SI		
5	Drecto	Considera usted, que existe una buena comunicación entre su paciente y su persona.	SI		SI		SI		
6	Drecto	Considera usted, que utiliza un lenguaje adecuado y asertivo para realizar la atención odontológica.	SI		SI		SI		
7	Drecto	Considera usted, que brinda información sobre la salud dental de su paciente de forma clara, detallada y sintecrónica.	SI		SI		SI		
<b>D MENSIÓN 2: SEGURIDAD</b>									
8	Drecto	Considera usted que le transmite seguridad al paciente al momento de ser atendido en el consultorio.	SI		SI		SI		
9	Drecto	Considera usted que el paciente le ha transmitido acciones de confianza.	SI		SI		SI		
10	Drecto	Considera usted, que brinda la información real y verdadera a su paciente en el servicio odontológico.	SI		SI		SI		
11	Drecto	Considera usted que cumple en finalizar el tratamiento a su paciente en la fecha estipulada.	SI		SI		SI		
12	Drecto	Considera usted que toma en cuenta los reclamos y sugerencias de sus pacientes.	SI		SI		SI		



<b>D MENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>									
13	Drecto	Considera usted adecuado la búsqueda de la información cuando se desconoce diagnóstico de su paciente.	SI		SI		SI		
14	Drecto	Considera usted que resuelve de forma total las dudas del tratamiento dental que va realizar a su paciente.	SI		SI		SI		
15	Drecto	Considera usted, que cuenta con la experiencia y capacidad adecuada para desempeñarse correctamente dentro del servicio odontológico.	SI		SI		SI		
16	Drecto	Considera usted, que respeta el orden de los pacientes cuando realiza la atención odontológica.	SI		SI		SI		
17	Drecto	Considera usted que sabe resolver de forma eficaz y rápidamente algún problema que se presenta durante la consulta.	SI		SI		SI		
<b>D MENSIÓN 4: ELEMENTOS TANGIBLES</b>									
18	Drecto	Considera usted que recibe capacidades necesarias para desempeñarse correctamente dentro del servicio odontológico.	SI		SI		SI		
19	Drecto	Considera usted, ¿que el servicio de salud le brinda los equipos adecuados y que funcionan correctamente?	SI		SI		SI		
20	Drecto	Considera usted que le brindan un personal técnico de apoyo asistencial suficiente para ejercer su labor.	SI		SI		SI		
21	Drecto	Considera usted, que el servicio odontológico cuenta con una sala de espera adecuada para los pacientes.	SI		SI		SI		
22	Drecto	Considera usted, que el servicio odontológico cuenta con consultorios limpios, agradables y cómodos.	SI		SI		SI		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA (AO-22)

## Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador Mg. CARBAJAL AVILA, YESI MARITZA

DNI: 41316277

## Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	GRADO ACADÉMICO	MENCIÓN	AÑO
01	MAESTRA	GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD	2016
02			
03			

## Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	INSTITUCIÓN	SECTOR	CARGO/PUESTO	INICIO	FIN
01	RED DE SALUD CONCHUCOS SUR	SALUD	COORDINADORA DE GESTION DE LA CALIDAD	01/04/2022	ACTIVA
02	RED DE SALUD CONCHUCOS SUR	SALUD	DIRECTORA DE LA OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	08/01/2021	17/03/2022
03					

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Mg. Yesi Carbajal Avila  
C.C.P. 48348 - DNI. 41316277

08 de junio del 2022

## Anexo 11. Prueba de normalidad

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad*

		Shapiro-Wilk	
	Estadístico	gl	Sig.
Mejora continua	0.951	23	0.307*
Atención odontológica	0.927	23	0.095*

Nota: \* La correlación no es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SOSA APARICIO LUIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Mejora continua y la Atención Odontológica en los Establecimientos de Salud en Huaylas, Ancash 2022", cuyo autor es HUEZA CULLCUSH JONY ADRIANA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 27 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SOSA APARICIO LUIS ALBERTO <b>DNI:</b> 32887991 <b>ORCID</b> 0000-0002-5903-4577	Firmado digitalmente por: LASOSAS el 05-08-2022 10:16:25

Código documento Trilce: TRI - 0375665