



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión hospitalaria y atención clínica odontológica en pacientes
con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022**

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

AUTOR:

García Troya, Jonathan Jamil (orcid.org/0000-0002-7886-2212)

ASESORA:

Dra. Díaz Espinoza, Maribel (orcid.org/0000-0001-5208-8380)

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

PIURA – PERÚ
2023

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi esposa Abg. Marilyn Mosquera Defaz a mis hijas Victoria García Mosquera y Fiorella García Mosquera quién ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ellas.

A mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles.

A mi padre que desde el cielo me ilumina para seguir adelante con mis proyectos.

Agradecimiento

El principal agradecimiento a dios quién me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante.

A mi esposa Abg. Marilyn Mosquera a mis Hijas Victoria y Fiorella García por su comprensión y estímulo constante, además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

Y a todas las personas que de una y otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra, muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5 Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la población considerando género.....	18
Tabla 2 Ficha técnica de instrumento de gestión hospitalaria.....	20
Tabla 3 Ficha técnica de instrumento de atención clínica.....	20
Tabla 4 Validación de juicio de expertos.....	21
Tabla 5 Resultados de confiabilidad calculados con Alfa de Cronbach	21
Tabla 6 Prueba de normalidad de datos	24
Tabla 7 Coeficiente de correlación Spearman entre gestión hospitalaria y atención clínica odontológica.....	25
Tabla 8 Coeficiente de correlación Spearman entre gestión hospitalaria y la dimensión humana	26
Tabla 9 Coeficiente de correlación Spearman entre gestión hospitalaria y la dimensión técnico científica.....	27
Tabla 10 Coeficiente de correlación Spearman entre gestión hospitalaria y la dimensión del entorno	28
Tabla 11 Nivel de gestión hospitalaria en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos.....	29
Tabla 12 Nivel de las dimensiones de gestión hospitalaria en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos.....	30
Tabla 13 Nivel de atención clínica odontológica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos.....	31
Tabla 14 Nivel de las dimensiones de atención clínica odontológica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema del diseño de estudio.....	16
Figura 2 Nivel de gestión hospitalaria en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos.....	29
Figura 3 Nivel de las dimensiones gestión hospitalaria en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos.....	30
Figura 4 Nivel de atención clínica odontológica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos.....	31
Figura 5 Nivel de las dimensiones de atención clínica odontológica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos	32

Resumen

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre la gestión hospitalaria y atención clínica odontológica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022. Se conoce que, a nivel de subcentro de los Ríos, los pacientes que acuden a recibir atención clínica odontológica tienen su propia percepción de los procedimientos que allí se realizan y el nivel de efectividad que muestra la gestión hospitalaria. Estas circunstancias motivaron a efectuar este estudio de tipo básico, diseño descriptivo correlacional, que brindó la oportunidad aplicar una encuestas y cuestionarios a pacientes. Una vez recopilados los datos de los 90 participantes de la muestra, se optó por tabular y sistematizar para presentar los resultados diseñando tablas y figuras estadísticas con su respectiva interpretación. El proceso investigativo conllevó a obtener resultados estimando la correlación de variables, verificada con Rho Spearman, donde se identificó un índice de 0,565 y una significancia bilateral $p < 0,01$; llegando a concluir la existencia de correlación moderada entre las dos variables. Asimismo, en la variable gestión hospitalaria alcanzó 57% en nivel regular; el 39% reflexiona que el nivel bueno y 4% indica nivel malo. Por otro lado, la variable atención clínica odontológica consiguió 52% nivel regular, 42% nivel bueno y 6% nivel malo.

Palabras clave: Gestión hospitalaria, atención clínica, sistema de control de gestión, talento humano.

Abstract

The present investigation was carried out with the objective of determining the relationship between hospital management and dental clinical care in patients with disabilities in a sub-center of Los Ríos, 2022. It is known that, at the level of the sub-center of Los Ríos, the patients who attend a Clinical dental care has its own perception of the procedures performed there and the level of efficiency shown by hospital management. These circumstances motivated the implementation of this basic type study, descriptive correlational design, which provided the opportunity to apply surveys and questionnaires to patients. Once the data of the 90 participants in the sample had been compiled, it was decided to tabulate and systematize to present the results by designing tables and statistical figures with their respective interpretation. The investigative process led to obtaining results estimating the correlation of variables, verified with Rho Spearman, where an index of 0.565 and a bilateral significance $p < 0.01$ were identified; reaching the conclusion of the existence of moderate consequences between the two variables. Likewise, in the hospital management variable it reached 57% at a regular level; 39% reflect that the level is good and 4% indicates a bad level. On the other hand, the dental clinical care variable achieved 52% regular level, 42% good level and 6% bad level.

Keywords: Hospital management, clinical care, management control system, human talent.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en el mundo, el contexto clínico se encuentra en constantes cambios y por más actividades estratégicas e investigaciones que se logran implementar no se halla un sistema inmejorable que ayude a efectuar una medición tendiente a descubrir si las gestiones hospitalarias tienen efectividad, cuyos efectos no obtendrán un camino libre al éxito (Goodberlet, 2022). En este sentido, se hace trascendental esbozar y acreditar la realización de recursos de tipo tecnológico, económico y humanístico en los procedimientos del servicio clínico a los pacientes (OMS, 2018)

En los países de latinoamericanos, los procesos enmarcados en la gestión hospitalaria se tornan primordiales de la atención sanitaria prestada a la población, debe ofrecerse con lineamientos políticos, sistemas e instrumentos que deben integrarse de manera afín (Sánchez, 2021). Se debe instaurar asistencias de servicios clínicos eficientes, consintiendo una gestión que abarque los objetivos sanitarios y económicos que se ejerciten al interior del ámbito del servicio clínico eficiente lo que debe redundar en la atención clínica brindada (Ferreira et al, 2018).

Así también, el área gerencial de los nosocomios, arguye que, a principio de siglo, el aumento en edades y en población, ha dispuesto una acentuada presión respecto a los sistemas clínicos Ketelhonhn (2021). Los centros sanitarios se deben administrar operando nuevos recursos tecnológicos para lograr acrecentar la producción, presagiar la demanda de la atención clínica con mucha más claridad, proyectar tácticas, y al mismo tiempo controlar sus inventarios para otorgar seguridad a la logística y manejo efectivo de sus presupuestos (Islas, 2022).

La gestión hospitalaria, se constituye como un elemento que se halla sometido a permanentes cambios, dado que los gerentes tienen el compromiso de desplegar su rol de líderes y cumplir con metas y propósitos con el apoyo conjunto del personal (Oré, 2017). Las buenas prácticas del personal directivo, desde la perspectiva relacionada al manejo de conflictos, trato, y reconocimiento de los esfuerzos en las atenciones sanitarias, denotan que estos elementos implican en la satisfacción de cada uno de sus pacientes (Luján, 2020).

En Ecuador la gestión hospitalaria en los nosocomios afronta crisis inflexible, a razón que las actividades de gestión de particularidades supuestas no fortalecieron la atención clínica en el ámbito odontológico, no obstante, el gobierno formalizó altas inversiones en nosocomios, exceptuando que las estrategias de gestión hospitalaria. (Romero, 2020). Por tanto, los profesionales odontólogos, enfrentan, retos, desafíos y presiones, que deben cumplir; notándose un porcentaje alto de pacientes con discapacidad insatisfechos por las circunstancias complicadas y sus padecimientos variados, la carencia de médicos expertos calificados, ansiedad y desconfianza, del personal que les brinda la atención clínica (Medina, 2020).

En un Subcentro de los Ríos, la problemática en la gestión hospitalaria, lo afecta acentuadamente dado que no existen lineamientos a nivel gerencial confiables que persistan en la calidad de la atención clínica prestada, percibiéndose una gran insatisfacción de los usuarios con discapacidad, destacando que con antelación a la pandemia COVID-19, los centros odontológicos, ofrecían servicio sanitario personalizado; pero la aglomeración de pacientes producida por la pandemia, hizo que el servicio colapsara, reflejándose en el incumplimiento de citas médicas, restringidos espacios para la estadía de pacientes, carencia de medicamentos básicos, demanda de personal odontológico y un sinnúmero de eventos desfavorables; situaciones que actualmente perduran y que se traduce en una perspectiva negativa ante la atención clínica que vienen recibiendo.

Ante esta realidad problemática se trazó la interrogante ¿Cuál es la relación entre la gestión hospitalaria y atención clínica odontológica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022?

La justificación teórica permitirá que los conceptos teóricos hallados en la bibliografía especializada, llenará ciertos vacíos de conocimientos a los pacientes con discapacidad y al profesional sanitario. La justificación práctica, acentuará atención a objetivos, ya que, a través de los resultados, logrará proponer múltiples soluciones a las dificultades en gestión hospitalaria y atención clínica odontológica; sirviendo de base para iniciar estudios futuros. La justificación metodológica

destacará en que este estudio proporcionará instrumentos sometidos a validación y confiables, que accederán al recojo de datos de las variables. La justificación social, estará referida a su trascendencia donde el personal directivo reflexionará y tomará en cuenta sobre el impacto de la gestión hospitalaria y atención clínica en el servicio que ofrece este subcentro.

Frente a este escenario se trazó el objetivo general determinar la relación entre la gestión hospitalaria y atención clínica odontológica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022; asimismo, los objetivos específicos: 1. Identificar la relación entre la gestión hospitalaria y la dimensión humana en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022.; 2. Describir la relación entre la gestión hospitalaria y la dimensión técnico científica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022; 3. Establecer la relación entre la gestión hospitalaria y la dimensión del entorno en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022.

Formulándose la hipótesis general que Existe una relación positiva entre la gestión hospitalaria y atención clínica odontológica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022. Asimismo, se plantearon las hipótesis específicas: 1. Existe relación entre la gestión hospitalaria y la dimensión humana en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022; 2. Existe relación significativa entre la gestión hospitalaria y la dimensión técnico científica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022; 3. Existe relación significativa entre la gestión hospitalaria y la dimensión del entorno en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el espacio internacional se hallaron estudios previos de:

Wang (2022), en China, su artículo referente a la importancia de la gestión hospitalaria, se propuso relacionar la satisfacción y gestión hospitalaria. Aplicó un método de tipo cuantitativo y diseño de nivel descriptivo. Recogiendo información de una muestra de 510 personal, aplicándoles una encuesta y cuestionarios. Utilizando modelos de regresión múltiple para describir el nexo entre satisfacción de pacientes y gestión hospitalaria. Los resultados acrecentaron desviación estándar en las valoraciones de gestión hospitalaria enunciando un predominante nivel regular, además un mínimo acontecimiento de disputas y nivel regular en disputas clínicas. Llegando a la conclusión que optimando la gestión hospitalaria se reducen los costos nosocomiales, apisonar el perjuicio a los pacientes y mejorar su satisfacción, encauzando a una sólida relación profesional clínico y paciente.

Enoki (2020), en Perú, en su artículo, se propuso describir el aprendizaje a distancia en odontología como alternativa ante el COVID-19; deduce que el aprendizaje dirigido en entornos virtuales, expresan óptimos resultados, resultando complejo replicar las experiencias en el caso de asignaturas clínicas que son más de la mitad de la carrera de odontología. Asimismo, han surgido estrategias para la enseñanza de la odontología mediante uso de recursos tecnológicos, siendo uno de los principales la video conferencia, donde se pueden dar discusiones de casos de tipo clínico y contacto con los pacientes a través de tele medicina.

Mejía (2019), en Perú, efectuó su estudio con la finalidad de identificar el nexo entre atención clínica percibida y satisfacción de los usuarios externos. Aplicando un método cuantitativo, tipo no experimental y diseño a nivel correlacional, simbolizado por una muestra de 211 pacientes; donde los resultados de la entrevista y cuestionario, evidenciaron que, muy a pesar de las insatisfacciones por la atención clínica inadecuada que exteriorizaban los usuarios, en el centro sanitario se priorizaba el diagnóstico y medicinas a costo módico. Alcanzando un p-valor $<0,05$, siendo muy débil, por las implicancias de elementos específicos que afectaron la satisfacción de los pacientes. Abordando a la conclusión que la atención clínica fue perjudicial, dado que convergieron en ella factores como es el

caso del incumplimiento del horario de atención, el tiempo extenso de espera, muy poco personal médico y desatención.

Maslach (2019) en Polonia, en su estudio se trazó la meta de evaluar la gestión hospitalaria financiera de los centros médicos. Efectuándose un análisis sobre ingresos, costos y desempeños monetarios, evaluándose a la vez la fluidez económica. Aplicó un método cuantitativo y diseño descriptivo. Sus resultados señalaron que los indicadores de liquidez en los centros de salud fueron a nivel medio. Llegando a concluir que la gestión hospitalaria coligada a liquidez financiera, conduce a salvaguardar una óptima liquidez, siendo esta una acción prioritaria de los directivos al momento de tramitar sus finanzas en el nosocomio. Estas acciones encajan ser multidireccionales y asentarse en datos vinculados al espacio económico de los hospitales y en la evaluación de las ratios clínicas, que son relevante donde el área directiva pueda tomar las mejores disposiciones.

Pihlainen (2019), en Finlandia, planeó el propósito de evaluar la gestión hospitalaria y liderazgo clínico. Su muestra fue 33 personal sanitario. Fue una investigación cuantitativa, descriptiva de nivel correlacional, aplicándose una encuesta por medio de cuestionarios. Los resultados indicaron que la percepción opuesta a la gestión y el liderazgo se valoraron por medio de contenidos. Logrando concluir que sus hallazgos se utilizaron para actualizar la gestión y el liderazgo, así también el despliegue de esta gestión en centros sanitarios. Las revelaciones logran aprovecharse en altercados, ordenación y demás para la toma de decisiones asociadas a la gestión hospitalaria y el liderazgo. Es deficiente la cantidad de investigaciones que se han orientado en estudiar la percepción de la gestión en los nosocomios.

Viera (2018), en Perú, se propuso describir el nexo entre calidad de atención clínica y estado nutricional de pacientes oncológicos, caracterizada por desarrollarse en una metodología cuantitativa, tipo no experimental y de diseño descriptivo correlacional. 170 pacientes oncológicos representaron su muestra; aplicándoles una entrevista por medio de cuestionario SERVQUAL. Sus conclusiones determinaron que existe correlación positiva de carácter moderada

entre atención sanitaria y el estado nutricional de los pacientes oncológicos, apreciando una significancia a nivel estadístico de p valor menor a 0,05. Al mismo tiempo, que, si existe nexo positivo entre el proceso de nutrición y el examen físico, una significancia bilateral estimada en p valor < 0,05. Por otro lado, correlación de carácter positiva moderada entre la asistencia clínica y condición nutricional del paciente.

En la revisión de antecedentes nacionales se encontró a:

Gaibor (2021), en Ecuador, quien en su investigación se fijó el objetivo de evaluar el vínculo entre la gestión hospitalaria y los determinantes de estancia espaciosa. Aplicó una metodología de índole cuantitativa, de tipo básica y no experimental, diseño a nivel descriptivo correlacional. La muestra la constituyeron 150 usuarios. Se procedió a aplicar cuestionarios mediante encuestas, que fueron validados por peritos y niveles aceptables de confiabilidad. Los resultados exteriorizaron que la gestión hospitalaria expresó un nivel regular 50%, nivel bueno 45% y nivel malo 5%. Llegando a la conclusión que la gestión hospitalaria y los determinantes de la estancia espaciosa que involucraron a pacientes, vinculo positivo bajo y significancia menor que la valoración estándar.

Estrada (2020), en Ecuador, hizo un estudio con el fin de describir el nexo entre la asistencia sanitaria y situaciones nutricionales. 58 pacientes constituyeron la muestra, sometiéndoseles a encuestas y cuestionarios. Su metodología fue cuantitativa, de tipo básica, diseño descriptivo correlacional y no experimental. Los resultados reflejaron un 64% nivel regular a la atención clínica. Su conclusión instauró que el coeficiente implicó una significancia con p valor menor a 0,01, señalando que la atención presentó vínculo significativo con las circunstancias nutricionales y nivel de correlación 0,632, existiendo relación positiva moderada entre las dos variables estudiadas.

Arias (2020), en Babahoyo, Ecuador, hizo su estudio con la meta de establecer la asociación entre atención y satisfacción del servicio observada por pacientes. El marco metodológico fue a nivel cuantitativo, tipo básica y diseño a nivel descriptivo correlacional. La muestra la constituyeron 72 pacientes, quienes

brindaron información mediante encuestas y cuestionarios confiables y validados. Los resultados expresaron que un 58% refirieron una atención sanitaria a nivel regular y una satisfacción expresada en 68% regular. La conclusión más relevante fue que existió una relación lineal y significativa ($p < 0,01$) y la valoración del coeficiente de correlación determinó 0,696 indicando relación de carácter positivo alta entre las dos variables planteadas.

Espinoza (2020), efectuó su investigación fijándose el objetivo de instaurar el nexo de calidad de atención y la satisfacción de usuarios de un laboratorio clínico; donde aplicó metodología cuantitativa y cuya muestra la conformaron 101 usuarios externos. Utilizó una encuesta aplicada mediante cuestionarios validados por experto para recoger datos. Fue de tipo básica y diseño descriptivo correlacional. Sus resultados señalaron que un 51% identificaron una atención clínica regular. Su conclusión identificó correlación de $Rho = 0,624$; expresando relación positiva moderada y una significación bilateral ,000, admitiendo la hipótesis investigada.

García y Cumball (2017), en Ecuador, realizó su investigación, con el propósito de proponer una estrategia de gestión hospitalaria; cuya metodología fue de carácter cuantitativa, representada por una muestra de 440 personal interno y externo; asimismo los datos fueron recogidos mediante cuestionarios digitales. Los resultados demostraron que, en el ámbito de la táctica de gestión hospitalaria, su planificación exteriorizó insuficiencias, tornándose infructífera para lograr las metas institucionales. La conclusión abordada estableció que es necesario implementar en cada uno de los centros clínicos, alternativas seguras y con nivel alto de efectividad que propendan al mejoramiento de la gestión en los nosocomios.

Respecto a la variable gestión hospitalaria, halla su fundamento teórico en el “Modelo Malcolm Baldrige” que involucra la gestión de calidad, según lo determinado por (Camisón 2006), destacando que las entidades muestren sus gestiones de calidad hospitalaria desplegada eficientemente, mediante la formación de los profesionales clínicos en beneficio de la organización. El modelo teórico determina que los profesionales del área directiva que poseen la responsabilidad de administrar las entidades sanitarias deben hallarse alineados a la orientación

estratégica y a la satisfacción de los usuarios, manifestándose en la mejora de la interacción de los trabajadores, en una eficiente atención clínica y un nivel de satisfacción positiva de los usuarios.

Cabe destacar que el modelo Malcolm Baldrige, se concibe como un pilar primordial para integrar distintos tipos de demandas operativas y de prácticas en un espacio pertinente hacia niveles productivos y resultados inapreciables, suscitando una línea base segura para formalizar actividades de retroalimentación de la institución. Este modelo teórico brinda disposiciones a los procesos comunicacionales y la correspondencia de información vinculada a prácticas destacadas de índole interinstitucional diferentes, pudiéndose utilizar como herramienta de trabajo para la comprensión y la gestión de la práctica laboral, las planificaciones y las posibilidades de aprendizajes que puedan presentarse.

Al hacer uso de este modelo Malcolm Baldrige, se facilita la labor de la institución, en los procesos de determinar sistemas de gestión de calidad, fundando una forma regulada y completa de realizarla. Todos los centros hospitalarios deben contar con sistemas eficaces de gestión de la calidad, que los conlleve a autoevaluaciones con la finalidad de demostrar su rendimiento; al mismo tiempo debe estar conformado por dimensiones como son: sistema de control de gestión, la aptitud humana, el sistema de control de información gerencial y la logística (Villanueva, 2006).

Cabe destacar que la variable denominada gestión hospitalaria está determinada como un procedimiento de carácter administrativo, que extiende su práctica en las entidades sanitarias, centrando el progreso de una multiplicidad de operaciones y procesos que consigue el profesional sanitario de manera conjunta con el personal del área directiva, cuya finalidad esencial es ofrecer una asistencia clínica de calidad, que pueda expresar las capacidades del personal de salud y de sus destrezas para lograr la satisfacción de sus pacientes (Sosa, 2016).

De acuerdo a Singh (2017), argumenta que la gestión hospitalaria es conceptualizada como la ciencia que exterioriza la capacidad de trasladar la idoneidad

de una entidad sanitaria centrada a la satisfacción de su personal y de las demandas del servicio, así como las percepciones de los pacientes. al mismo tiempo, esta gestión hospitalaria se traduce como una función esencial que forma parte de los procedimientos administrativos de los centros clínicos, accediendo a perfeccionar la oferta de salud a las diversas necesidades de asistencia clínica eficaz, a razón que toda gestión óptima y oportuna, posibilita tomar decisiones y gestionar eficientemente el ámbito administrador (Suasnabar, 2018).

Respecto a la dimensión sistema de información gerencial, es un proceso organizativo que deriva de la competencia profesional implicada en las fases instauradas como son los procesos administrativos y el trato empático, enmarcados en la atención que debe recibir el usuario externo del ámbito sanitario. El recojo de datos particularmente es el resultado conseguido de las satisfacciones e insatisfacciones divisadas por pacientes que concurren al hospital, sobrellevando a rectores de los sistemas de información a tomar las oportunas disposiciones en beneficio a la atención sanitaria (Gómez, 2022). Presentando como indicadores: a) Procesos administrativos, serie de pasos ejercidos para efectuar una atención sanitaria eficiente; b) Empatía, cualidad de las personas que admite brindar un trato adecuado a las personas respecto a información u otra necesidad que necesite.

El sistema de información gerencial se relaciona con la atención clínica, dado que Los servicios de salud y, en especial, porque permite que las herramientas gerenciales en salud pública ayuden a tomar las decisiones en diferentes ámbitos ligados al funcionamiento de la prestación de servicios, constituyendo el resultado posterior de cualquier procedimiento (Valeri, 2016).

A juicio de Pérez (2020), la dimensión sistema de control de gestión, está asociado centralmente con la gestión administrativa, siendo su actividad en apreciar y comprobar mediante la evaluación de desempeño el nivel de cumplimiento de metas descritas en su plan operativo del centro clínico, tomando en cuenta la percepción de asistencia. Cuya función es ejecutada por el personal directivo que lidera la entidad sanitaria, a través de inspección, proceso de mediación, apreciación e apremiante control del ejercicio de los procesos sanitarios,

concediéndose como propósito averiguar resultados incidentes en la gestión con intención de mejorar constantemente, productividad y seguridad de gestión clínica. Presentando como indicadores: a) Evaluación de desempeño, es una apreciación sistemática del desempeño de las personas de su potencial de desarrollo futuro; b) Percepción de la atención, una reacción de índole subjetiva al ambiente que aparece conducida de cambios orgánicos.

La dimensión sistema de control de gestión se relaciona con la atención clínica, dado que involucra el aspecto de evaluación del desempeño del profesional sanitario, cuando brinda su asistencia clínica la misma que para que se denote eficiente está supeditada a la percepción de la atención que recibe el paciente (Guerra, 2021).

Como expresa Ledesma (2022), la dimensión talento humano, está asociado a indicadores muy relevantes en el proceso administrativo de los recursos de las entidades clínicas, radicando en el progreso de la programación de acciones estratégicas direccionadas a desplegar habilidades, destrezas y capacidades a nivel de la capacidad profesional y actualización profesional del personal clínico. El personal directivo y sólido equipo de soporte conformado por profesionales expertos asumen su responsabilidad de desplegar el talento humano, a través de actividades de tipologías transformadoras y motivadoras que susciten el ejercicio laboral y las aptitudes del profesional de los centros clínicos. Constituyéndose como indicadores: a) Capacidad profesional, se denota como los conocimientos, habilidades y pericias que pone en el ejercicio del servicio clínico. b) Actualización profesional, implica los conocimientos adicionales que se pueden adquirir por medio de capacitaciones de un tema del campo profesional.

La dimensión talento humano se relaciona con la atención clínica, mediante las capacidades profesionales que el personal sanitario despliega en el ejercicio del servicio médico, tomando que cuenta que las necesidades sanitarias de cada paciente inducen a que este profesional se mantenga en constante actualización de sus conocimientos que redundarán en una mejor atención (Segura, 2022)

Como afirma Breval (2015), dimensión logística, es caracterizada por gestionar los recursos en la entidad que el trabajador comprometido debe llevarlo a recapacitar; radicando esencialmente en que el centro hospitalario deben ser equipado en base a procedimientos globales logísticos y abastecimientos de los servicios, presentando como sus indicadores de medición a la construcción, insumos y medicinas, esterilización clínica y bioseguridad; idénticamente de productos talentosos y combinados, con alta capacidad de suministrar acertada y complacidamente las demandas cardinales, con el fin de ofrecer servicios eficientes y de mucha calidad a pacientes que lo demandan. Conformada por los indicadores: a) Infraestructura, es un conjunto de medios, instalaciones y servicios necesarios para desarrollar actividades laborales eficientes. b) Insumos y medicamentos, son recursos de mucha importancia para la práctica hospitalaria y que implican directamente a los usuarios de la salud. c) Desinfección hospitalaria, es un proceso que garantiza que el equipamiento e instalaciones utilizados no propaguen enfermedades. d) Bioseguridad, procedimientos destinados a reducir los factores de riesgo.

Por otro lado, los recursos de tipo logístico y provisiones básicas a ofrecer son los insumos que continuamente se usan en procesos, recursos sanitarios, medicamentos, etc., que siempre deben estar utilizables para lograr refrendar una asistencia clínica de alta calidad en pacientes (Granados, 2022). De acuerdo a CEPLAN (2017), en estas condiciones es inevitable que los requerimientos logísticos y materiales son parte del Plan Operativo Organizacional, ratificando su provisión y alcance de los objetivos establecidos en la institución.

La dimensión logística se relaciona con la atención clínica, en la medida que en esta relación se ven involucradas la infraestructura, los insumos y medicamentos, los procesos de infección hospitalaria y la bioseguridad que son factores que intervienen directamente en el desarrollo del servicio sanitario que debe recibir de manera eficiente el paciente cuando acude por necesidad de preservar su salud (Conde, 2022).

El fundamento teórico de la atención clínica, es el modelo de Calidad de atención sustentado por Donabedian, argumentando que los niveles de calidad son índices donde la asistencia otorgada a pacientes presenta la capacidad de lograr un equilibrio ventajoso entre los riesgos y las bondades, que contienen: estructura, procesos y efectos; es decir que estos elementos básicos de un cuadro conceptual para apreciar la asistencia clínica, preexiste una relación funcional primordial entre estos elementos, de forma secuenciada (Donabedian, 2000). Sin embargo, uno de los indicadores de la atención clínica que acceden calcular resultados, y tienen mucha relevancia es la satisfacción del paciente, quienes directamente reciben esta atención, además los pacientes siempre tienen expectativas altas de recibir atención clínica efectiva.

De acuerdo a Thacker (2006), la concesión de los recursos clínicos debe instaurarse, en evaluaciones que sean justas sobre los estados de salud, la carga del sufrimiento, golpe e invalidez, sus habilidades preventivas y costos económicos asociados. Al momento de brindar servicios clínicos de óptima calidad, el proceso de apreciación de agrado de los pacientes, así como de sus familiares se transforma en actividades invariables y dinámicas que deben tomarse con mucha responsabilidad, compromiso e identidad por parte de los trabajadores del sector salud (NHS, 2013). Planteando las dimensiones: humana, técnico científica y entorno.

Como señala la OMS (2011), la variable atención clínica, se considera un proceso proyectado sistemáticamente que involucra la movilización de un conjunto de capacidades, pericias, destrezas y actitudes, planificada y programada para satisfacer demandas y necesidades de salud de los pacientes. La atención clínica se describe por comprender múltiples actividades de orden terapéutico, diagnósticas y desarrollo sanitario, además de prevenir padecimientos (Jiménez, 2004).

De acuerdo a Londoño (2016), la atención clínica, se define como el desarrollo de diversas estrategias con el fin de lograr la calidad; así como de esfuerzos por obtener efectividades en las asistencias sanitarias en un centro hospitalario. Toda

atención clínica está basada en el desarrollo de procesos que consienten poner en ejercitación habilidades, maestrías, pericias y cualidades que de manera conjunta promueven el agrado de los usuarios del contexto sanitario (Ramos, 2011).

Desde la posición de Perales (2016), la dimensión humana, es estimada como un conjunto de comportamientos y actitudes del profesional sanitario y trabajadores que inciden en la asistencia que se otorga a los pacientes, respetando su privacidad y brindándoles su capacidad de escucha. Asimismo, está determinada por la expresión relacionada al nexo entre médico-paciente. Implicando a la vez en las relaciones interpersonales que se suscitan entre los trabajadores sanitarios y los directivos de las distintas áreas (Ordoñez, 2021). La dimensión humana, congrega una serie de indicadores como es el caso de la deferencia, la cortesía, el esmero, y el respeto por parte del profesional clínico; uno de los indicadores más importantes en el espacio humano es la privacidad, reflejada en la medida relacionada a resultados obtenidos sobre diagnósticos (Peñañiel, 2019). Cuyos indicadores son: a) Privacidad, derecho de las personas de poder decidir cuándo, cómo, y hasta qué punto los demás pueden tener acceso a su información médica. y b) Capacidad de escucha, está determinada por la habilidad de mostrar interés y comprender la información verbal y no verbal que pueden manifestar otras personas (González, 2019).

La dimensión humana se relaciona con la gestión hospitalaria en la medida que la asistencia de pacientes se otorga teniendo pleno conocimiento que la salud es un derecho de las personas la cual debe ser tratada con respeto y dignidad, protegida y defendida por el estado (Cárdenas, 2018). Tornándose relevante la comunicación y diálogo con los pacientes, el que debe ofrecerse en un léxico claro. Asimismo, se vislumbra la comprensión y tendencia que manifiesta el personal clínico para otorgar su atención sanitaria con la capacidad para escuchar y mostrar interés por todas las demandas y solicitudes de los pacientes que atiende (Medical Technology Schools - MTS, 2017).

Desde la perspectiva de Lara (2013), la dimensión técnico científica, está incluida en la armonía entre la atención clínica ofrecida, los avances a nivel científico-tecnológicos y todos los procedimientos de actualización del profesional

clínico, implicando ello poseer saberes necesarios coligados al manejo y operación de aparatos, equipos y otras tecnológicas que permiten cumplir óptimamente con los procedimientos y alcanzar la eficacia. El profesional clínico debe otorgar una asistencia hospitalaria metódica y minuciosa, así como la discreción y claridad, donde sus pacientes sientan seguridad y confianza, sin ningún tipo de temor a riesgos o sucesos adversos.

Además, debe proceder a ejecutar de manera eficiente la auscultación del paciente cuando acude a controles cotidianos por su salud; y también debe estar al día con relación al stop de medicamentos existentes en el área de farmacia (Van Der, 2012). Presentando como indicadores: a) Conocimiento sobre la enfermedad, es un conjunto de información que las personas necesitan tener para poder administrar su condición sanitaria. b) Control periódico, es un proceso que admite advertir situaciones de riesgo. c) Provisión de medicinas, es un conjunto de medicamentos que se guardan para un fin determinado.

La dimensión técnico científica haya su relación con la gestión hospitalaria, dado que el profesional sanitario, debe contar con el conocimiento pleno para poder utilizar los equipos médicos, los mismos de deben ser adquiridos siguiendo los parámetros que demanda la administración de la gestión hospitalaria, tomando en cuenta la eficiente atención que deben recibir los pacientes (Oré, 2017).

Teniendo en cuenta López (2019), la dimensión entorno, puede expresarse como capacidad de respuestas, que se halla coligada al funcionamiento y operatividad de la atención clínica, asimismo de su distribución y predisposición para ofrecer asistencia hospitalaria eficaz al paciente. Presenta una serie de indicadores expresados en: a) Integralidad, definida como la capacidad de la atención hospitalaria para conseguir identificar necesidades de salud de pacientes y habilidad de gestionar recursos ineludibles para ofrecer los tratamientos pertinentes; b) Oportunidad, concebida como la intervención en tiempo preciso para ofrecer asistencia clínica a pacientes; se halla asociada a la sociabilidad y la puntualidad.

Por otro lado, López (2019), también considera otros indicadores como: a) Continuidad, basada en ejecutar actividades secuenciadas y apropiadas sin tener complicaciones en los procedimientos de la asistencia clínica, a partir de la primera asistencia hasta que el paciente sienta mucha satisfacción de sus necesidades sanitarias. b) Impecable, está determinada como la exposición y limpieza de bienes visibles en las instalaciones, conjuntamente con las construcciones y edificios que hospedan a los usuarios en sus asistencias clínicas, además del confort que debe brindar. c) Orientación, instituida en la gestión de información que debe recibir el paciente para lograr extender su juicio, disponiéndose para este fin las señaléticas, cartillas instructivas, paneles informativos, infografías y otros medios visibles.

La dimensión entorno se relaciona con la gestión hospitalaria, dado que tienen elementos en común, como el caso del despliegue de la atención clínica, direccionada a otorgar una asistencia hospitalaria eficaz a los pacientes, dependiendo ello de procesos administrativos tendientes a brindar los recursos adecuados para que los profesionales de la salud ejecuten sus labores eficientemente (Flores, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

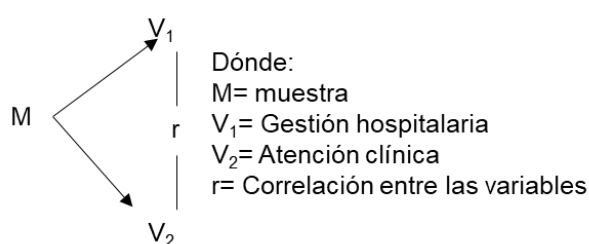
3.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue tipo básica, dado que se suscitó de un hecho problemático. Un estudio básico, está enfocado a conseguir altos saberes a través de la comprensión de elementos inapreciables de fenómenos, hechos, e interacciones que caracterizan a las organizaciones (CONCYTEC, 2021). Según su metodología fue cuantitativa. Relacionada a los comportamientos que ostentan las variables estudiadas en base a información, valoraciones, análisis de índole estadístico; y exhibe fundamentaciones teóricas (Hernández, 2016).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño del estudio fue no experimental, nivel descriptivo y correlacional. Los estudios de índole no experimental se ejecutan sin necesidad de interceder en sus variables (Carrasco, 2015). Descriptivo porque descubrirá hechos y acontecimientos nuevos muy significativos para el estudio (Hernández, 2016). Un estudio correlacional consiente valorar el comportamiento de variables, dado que analiza la existencia de aumento o disminución en una variable respecto a la otra variable (Vara, 2015)

Figura 1 Esquema del diseño de estudio



Nota: Elaboración propia

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1. Gestión hospitalaria

Definición conceptual

Está determinada como un procedimiento de carácter administrativa, que extiende su ejercicio en las entidades sanitarias, centrando el progreso de una

multiplicidad de operaciones y procesos que consigue el profesional sanitario de manera conjunta con el personal del área directiva, cuya finalidad esencial es ofrecer una asistencia clínica de calidad, que pueda expresar las capacidades de los trabajadores de salud y de sus destrezas para lograr la satisfacción de sus pacientes (Sosa, 2016).

Definición operacional

Proceso coligado a la gestión de recursos humanos, materiales y otros servicios adicionales; puede valorarse con un cuestionario a través de las dimensiones, logística, talento humano, sistema de información gerencial y el sistema de control de gestión.

Dimensiones/indicadores

- **Logística:** Infraestructura, desinfección hospitalaria, insumos y medicamentos, y bioseguridad.
- **Talento humano:** Capacidad profesional y actualización profesional
- **Sistema de control de la gestión:** Evaluación del desempeño y percepción de la atención.
- **Sistema de información gerencial:** Procesos administrativos y empatía.

Escala de medición:

Ordinal

Variable 2. Atención clínica

• **Definición conceptual**

Como señala la OMS (2011), la atención clínica, se considera un proceso proyectado sistemáticamente que involucra la movilización de un conjunto de capacidades, pericias, destrezas y actitudes, planificada y programada para satisfacer demandas y necesidades de salud de los pacientes.

- **Definición operacional**

Actividad que admite al profesional clínico ejercitar sus capacidades para satisfacer todas las demandas sanitarias de los pacientes, puede valorarse con un cuestionario, a través de dimensiones: humana, técnico científica y entorno.

Dimensiones/indicadores

- **Dimensión humana:** Privacidad, capacidad de escucha.
- **Dimensión técnico científica:** Conocimiento respecto a la enfermedad, control periódico y provisión de medicamentos.
- **Dimensión del entorno:** integralidad, oportunidad, continuidad, impecable y orientación.

Escala de medición:

Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según, Hernández (2014), la población se establece por un grupo determinado de sujetos que muestran caracteres comunes y que se hallarán involucrados en el estudio.

La población focalizada en la investigación estuvo comprendida por 90 pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos.

Tabla 1

Distribución de la población considerando género

Pacientes	frecuencia	%
Masculino	57	63%
Femenino	33	37%
Total	90	100%

Nota: Historia clínica de los pacientes

Criterios de inclusión:

a) Pacientes con discapacidad que accedieron de manera voluntaria formar parte del estudio.

b) Pacientes con discapacidad mayores de 18 años y de ambos sexos.

Criterios de exclusión

a) Pacientes que no aceptaron participar en el estudio.

b) Pacientes que no se presentaron cuando se aplicó la encuesta.

3.3.2. Muestra

Se define como un grupo específico, finito y asequible, removido de la población (Otzen, 2017). Por tanto, la muestra la constituyeron 90 pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos. La mayoría de estos pacientes provienen del lugares alejados y en edades promedio de 18 a 65 años de edad; en su mayoría eran varones. Respecto a su condición económica casi el 80% eran de recursos económicos bajos.

3.3.3. Muestreo

El muestreo por conveniencia se define como una técnica donde el grupo poblacional se constituye como muestra; caracterizándose por ser no probabilístico. En el presente estudio se procedió aplicar el método del muestreo por conveniencia.

La unidad de análisis estuvo representada por los pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos.

3.4. Técnicas en instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La encuesta es una técnica regulada por el sujeto investigador y puede estar estructurada mediante preguntas con el fin de obtener datos de un hecho específico (Tamayo (2004). La encuesta, fue la técnica aplicada en la presente investigación.

3.4.2. Instrumentos

Como expresa Carrasco (2015), un cuestionario es un grupo de preguntas enunciadas coherentemente, de características precisas y claras tendientes a obtener los resultados ecuánimes. Se eligieron cuestionarios para recolectar datos de las variable y dimensiones, estructurados por ítems cerrados.

Tabla 2*Ficha técnica de instrumento de gestión hospitalaria*

Criterios	Descripción
Adecuado de	El cuestionario fue adecuado del estudio de Marín (2020)
Objetivo	Identificar la gestión hospitalaria en un subcentro de los Ríos, 2022.
Aplicación	Subcentro de los Ríos, 2022
Unidad de análisis	Pacientes con discapacidad
Tiempo de respuesta	20 minutos
Ítems	15
Dimensiones	Sistema de información general, sistema de control de gestión, talento humano y logística.
Escala	Ordinal

Tabla 3*Ficha técnica de instrumento de atención clínica*

Criterios	Descripción
Adecuado de	El cuestionario se adecuó del estudio de Sánchez (2022)
Objetivo	Identificar la atención clínica en un subcentro de los Ríos, 2022.
Aplicación	Subcentro de los Ríos, 2022
Unidad de análisis	Pacientes con discapacidad
Tiempo de respuesta	20 minutos
Ítems	20
Dimensiones	Humana, técnico científica y entorno.
Escala	Ordinal

Validez y confiabilidad**Validez**

El proceso de validez de instrumentos de medición está referido al grado en que este mide lo que intenta medir (Torres, 2022). Este proceso de validación

estuvo bajo el compromiso de 5 expertos quienes con su criterio dieron valoración a cada uno de los ítems de los cuestionarios.

Tabla 4

Validación de juicio de expertos

Experto	Grado Académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
1	Dra.	Anita Elizabeth Preciado Marchán	Aplicable
2	Mg.	Raquel Elizabeth Almeida Suárez	Aplicable
3	Mg.	Victoria Patricia Altamirano Palacios	Aplicable
4	Mg.	Tania Elizabeth Beltrán López	Aplicable
5	Mg.	Reyna Maritza Jiménez Suárez	Aplicable
6	Mg.	Beatriz Paola Silva Armijos	Aplicable

Nota: Elaboración propia

Confiabilidad

La fiabilidad señala el grado en que la aplicación reiterada del instrumento al mismo individuo, origine los mismos resultados (Quero, 2010). La fiabilidad de los instrumentos se derivó de los resultados de la prueba piloto, a los cuales se les aplicó el factor Alfa de Cronbach, esperando resultados valorados por encima del índice 0,08.

Tabla 5

Resultados de confiabilidad calculados con Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		Niveles
Alfa de Cronbach	Nº de elementos	
0,862	20 ítems de gestión hospitalaria	Aceptable
0,907	25 ítems de atención clínica	Aceptable

Nota: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

Se efectuaron las actividades siguientes:

Adaptación de los instrumentos contextualizándolos a las variables y dimensiones del estudio. Proceso de validación de cuestionarios a cargo de

expertos. Envío de carta al director del subcentro para solicitar autorización de aplicación de encuestas. Entrega del consentimiento informado para ser refrendado por los participantes. Aplicación de cuestionarios a grupo piloto. Aplicación de cuestionarios al grupo muestral, dándoles a conocer sobre el anonimato y discreción que se asumirá respecto a los datos recolectados. Proceso de tratamiento de datos obtenidos en los cuestionarios, ingresándolos a bases anónimas diseñadas en Excel.

3.6. Método de análisis de datos

Este procedimiento se llevó a cabo a través del análisis descriptivo e inferencial. El análisis descriptivo se desarrolló a partir del diseño de tablas de frecuencia y porcentajes utilizando el programa Excel. Se efectuó la prueba de normalidad, concerniente a una situación para ejecutar análisis de modelos de tipo paramétricos (Uriel, 2013). Estos resultados de prueba de normalidad, consintieron instaurar la existencia de distribución normal o no, en relación al grado de significancia de 0,05. Para el análisis de índole inferencial, se determinó si el procedimiento está dentro del paramétrico o no, con el propósito de establecer si se acude a la utilización del coeficiente Pearson o Rho Spearman, para hallar la relación entre variables, todos estos datos se analizaron con intervención de la aplicación SPSS v. 24.

3.7. Aspectos éticos

De acuerdo al informe Belmont, (Departamento de Salud, Educación y Bienestar de EE. UU, 1978), el estudio discurrió a los principios primordiales como son: la honestidad, el respeto, responsabilidad e integridad. Los que se sustentan en principios éticos: La autonomía, se respetó la disposición de la muestra respecto a su participación voluntaria o no en la investigación. Beneficencia, el estudio podrá utilizarse como referencia, que permitirá brindar metodologías y técnicas que favorecerán la gestión hospitalaria. Confidencialidad, se reservaron los datos obtenidos y brindando anonimato y protección a la identidad de los participantes del estudio. Justicia, no se discriminó a ninguno de los miembros de la muestra elegida. No maleficencia, no se pretendió causar perjuicio a los sujetos de la investigación.

IV. RESULTADOS

El presente estudio procuró determinar la relación entre la gestión hospitalaria y atención clínica odontológica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022; planteando, además, objetivos específicos, centrados en establecer las relaciones entre variables y dimensiones; manifestando cada uno de estos objetivos, sus hipótesis específicas.

Los resultados consiguieron conocer la relación entre variables y dimensiones, señalando también la aprobación de las hipótesis planteadas; lo que implicó aplicar cuestionarios, uno para la variable gestión hospitalaria, organizado con 20 ítems, y otro relacionado a la variable atención clínica odontológica, también organizado con 23 ítems, cuya valoración fue estimada con escala ordinal; fueron 80 pacientes los que constituyeron su muestra, todos ellos seleccionados mediante el muestreo no probabilístico intencional.

Posterior se efectuó el análisis descriptivo e inferencial, recurriendo a la estadística, logrando aplicar la prueba de normalidad de datos con la prueba de bondad y ajuste denominada Kolmogorov Smirnov, necesaria para grupos muestrales que superan los 50 colaboradores; revelando además índice menor a 0,05, no consiguiendo demostrar distribución normal en los datos implicados, lo que permitió acceder al uso del estadígrafo no paramétrico Spearman y efectuar la comprobación de hipótesis.

A continuación, se exponen los resultados conseguidos en el proceso investigativo:

Resultados inferenciales

Normalidad de hipótesis

Tabla 6

Prueba de normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión hospitalaria	0,239	90	0,002
Sistema de información gerencial	0,318	90	0,000
Sistema de control de gestión	0,284	90	0,001
Talento humano	0,325	90	0,000
Logística			
Atención clínica odontológica	0,279	90	0,001
Dimensión humana	0,224	90	0,002
Dimensión técnico científica	0,341	90	0,000
Dimensión entorno	0,385	90	0,000

Nota: Resultados de la base de datos de las variables

Criterio de decisión:

Si $p < 0,05$ se refuta la H_0 y consiente.

Si $p > 0,05$ consentimos la H_0 y objeta la H_i

En la tabla 6, se instaure la normalidad de los datos, representándose los valores de los resultados después de haber aplicado la prueba, Kolmogorov – Smirnov, dado que el grupo de participantes de la muestra supera a 50 elementos; Además se observa una significación $< 5\%$ entre las variables gestión hospitalaria y atención clínica odontológica y sus respectivas dimensiones, evidenciándose una distribución no normal ($p > 0.05$), conllevando a elegir Rho de Spearman para efectuar la demostración de hipótesis.

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión hospitalaria y atención clínica odontológica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022.

Tabla 7

Coeficiente de correlación Spearman entre gestión hospitalaria y atención clínica odontológica

		Gestión hospitalaria
Atención clínica odontológica	Rho de Spearman	,565**
	Sig. (bilateral)	,000
	d	Mediano
	N	90

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01.

Nota: d=Tamaño del efecto; N=Muestra

Los resultados declarados en la tabla 7 y figura 2, evidencian la percepción de 90 pacientes con discapacidad, donde la aplicación de Rho Spearman apreció (Rho=0,565), nivel de significancia estadística apreciando un $p=0,000 < 0,01$; consintiendo identificar correlación de carácter positiva moderada entre la gestión hospitalaria y atención clínica odontológica; exteriorizando relación directa con un tamaño de efecto mediano entre ambas variables; refutándose H_0 y admitiendo la hipótesis alterna esbozada. Concluyendo que, si existe una gestión hospitalaria efectiva, la atención clínica será mucho más óptima.

Objetivo específico 1

Identificar la relación entre la gestión hospitalaria y la dimensión humana en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022.

Tabla 8

Coeficiente de correlación Spearman entre gestión hospitalaria y la dimensión humana

		Gestión hospitalaria
Dimensión humana	Rho de Spearman	,631*
	Sig. (bilateral)	,000
	d	Mediano
	N	90

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01.

Nota: d=Tamaño del efecto; N=Muestra

Los resultados revelados en la tabla 8, evidencian la percepción de 90 pacientes con discapacidad, donde la aplicación de Rho Spearman apreció ($Rho=0,631$) y un nivel de significancia estadística apreciando un $p=0,000 < 0,01$; consintiendo identificar correlación de carácter positiva moderada entre la gestión hospitalaria y la dimensión humana; exteriorizando relación directa con tamaño de efecto mediano; refutándose H_0 y admitiendo la hipótesis específica planteada. Concluyendo que, al existir una gestión hospitalaria efectiva, la dimensión humanitaria será expresada eficazmente.

Objetivo específico 2

Describir la relación entre la gestión hospitalaria y la dimensión técnico científica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022;

Tabla 9

Coeficiente de correlación Spearman entre gestión hospitalaria y la dimensión técnico científica

		Gestión hospitalaria
Dimensión técnico científica	Rho de Spearman	,422**
	Sig. (bilateral)	,000
	d	Mediano
	N	90

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01.

Nota: d=Tamaño del efecto; N=Muestra

Los resultados revelados en la tabla 9, evidencian la percepción de 90 pacientes con discapacidad, donde la aplicación de Rho Spearman apreció ($Rho=0,422$) y un nivel de significancia estadística valorando un $p=0,000 < 0,01$; consintiendo identificar correlación de carácter positiva moderada entre la gestión hospitalaria y la dimensión técnico científica; manifestando relación directa con tamaño de efecto mediano; refutándose H_0 y admitiendo la hipótesis específica esbozada. Concluyendo que mientras exista una gestión hospitalaria efectiva, la dimensión técnica científica expresará un despliegue aceptable y satisfactorio.

Objetivo específico 3

Establecer la relación entre la gestión hospitalaria y la dimensión del entorno en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022.

Tabla 10

Coeficiente de correlación Spearman entre gestión hospitalaria y la dimensión del entorno

		Gestión hospitalaria
Dimensión del entorno	Rho de Spearman	,528**
	Sig. (bilateral)	,000
	d	Mediano
	N	90

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01.

Nota: d=Tamaño del efecto; N=Muestra

Los resultados revelados en la tabla 10, evidencian la percepción de 90 pacientes con discapacidad, donde la aplicación de Rho Spearman apreció ($Rho=0,528$) y un nivel de significancia estadística apreciando un $p=0,000 < 0,01$; consintiendo identificar correlación de carácter positiva moderada entre la gestión hospitalaria y la dimensión del entorno; mostrando relación directa con tamaño de efecto mediano; refutándose H_0 y admitiendo la hipótesis específica formulada. Concluyendo que, si existe una gestión hospitalaria efectiva, la dimensión del entorno brindará satisfacciones trascendentales a los pacientes con discapacidad.

Resultados descriptivos

Tabla 11

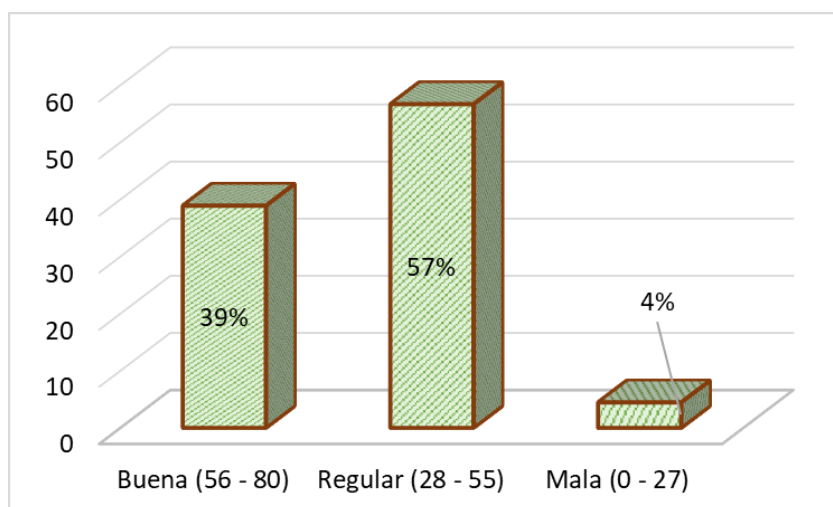
Nivel de gestión hospitalaria en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos

Niveles	f	%
Buena	35	39%
Regular	51	57%
Mala	4	4%
Total	90	100

Nota: Cuestionario sobre gestión hospitalaria en pacientes con discapacidad.

Figura 2

Nivel de gestión hospitalaria en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos



Se observa en la tabla 11, el predominio del nivel regular (57%) de gestión hospitalaria, no obstante, existe un porcentaje del (39%) de nivel bueno; y un porcentaje de nivel malo (4%).

Tabla 12

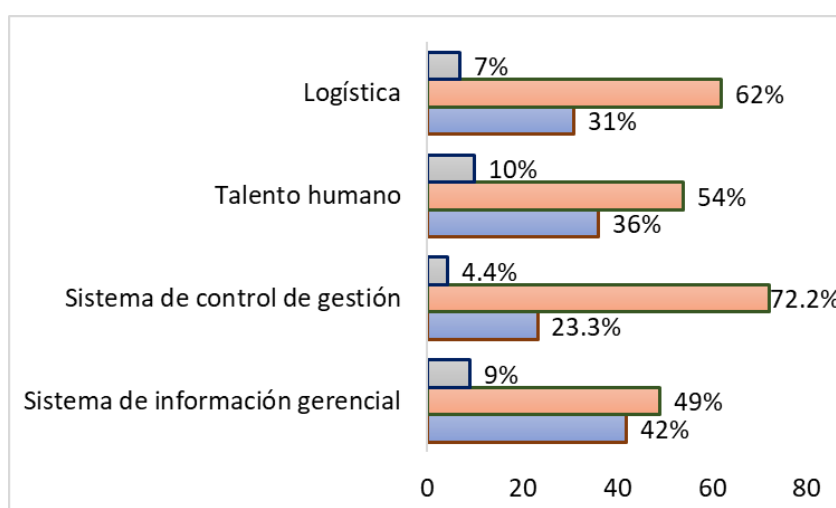
Nivel de las dimensiones de gestión hospitalaria en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos

Dimensiones	Sistema de información gerencial		Sistema de control de gestión		Talento humano		Logística	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Buena	38	42	21	23.3	32	36	28	31
Regular	44	49	65	72.2	49	54	56	62
Mala	8	9	4	4.4	9	10	6	7
Total	90	100	90	100	90	100	90	100

Nota: Cuestionario sobre gestión hospitalaria en pacientes con discapacidad

Figura 3

Nivel de las dimensiones gestión hospitalaria en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos



Los resultados de la tabla 12 expresan una acentuada prevalencia del nivel regular en dimensiones de la gestión hospitalaria en pacientes con discapacidad; revelando el sistema de información gerencial (49%), sistema de control de gestión (72,2%), el talento humano (54%) y logística (62%). Nivel bueno: (42%) sistema de información gerencial, (23,3%) sistema de control de gestión, (54%) talento humano y (62%) logística. Nivel malo: (9%) sistema de información gerencial, (4,4%) sistema de control de gestión, (10%) talento humano y (7%) logística.

Tabla 13

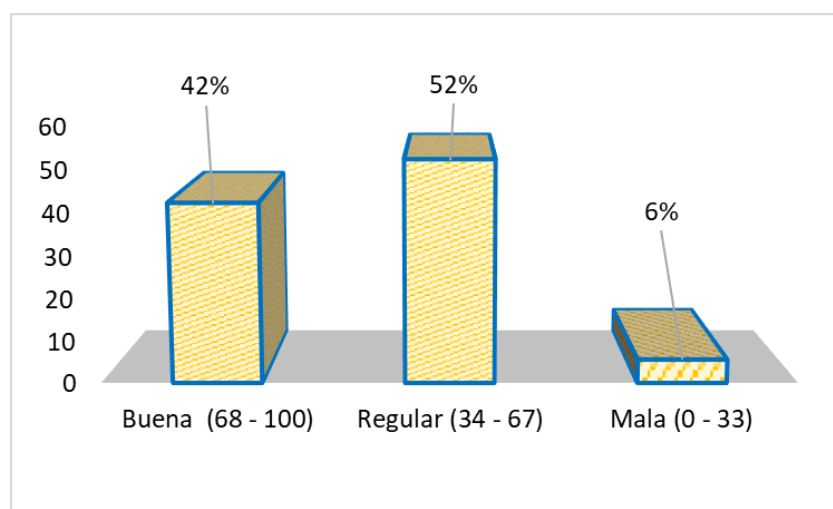
Nivel de atención clínica odontológica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos

Niveles	f	%
Buena	38	42%
Regular	47	52%
Mala	5	6%
Total	90	100%

Nota: Cuestionario sobre atención clínica odontológica en pacientes con discapacidad.

Figura 4

Nivel de atención clínica odontológica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos



Se observa en la tabla 13, el predominio del nivel regular (52%) de atención clínica odontológica, no obstante, existe un porcentaje del (42%) de nivel bueno; y un porcentaje de nivel malo (6%).

Tabla 14

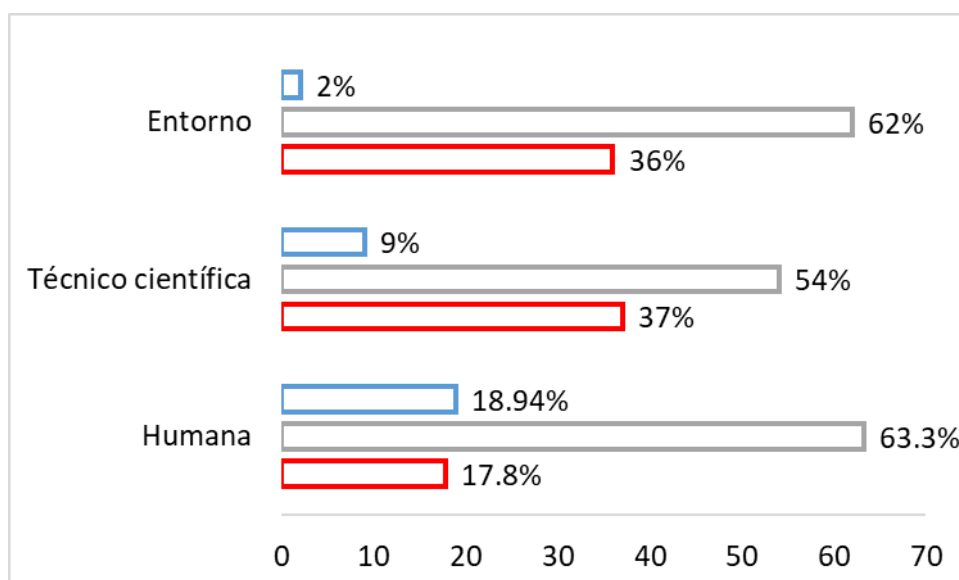
Nivel de las dimensiones de atención clínica odontológica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos

Dimensiones	Humana		Técnico científica		Entorno	
	f	%	f	%	f	%
Buena	16	17.8	33	37	32	36
Regular	57	63.3	49	54	56	62
Mala	17	18.9	8	9	2	2
Total	90	100	90	100	90	100

Nota: Cuestionario sobre atención clínica odontológica en pacientes con discapacidad.

Figura 5

Nivel de las dimensiones de atención clínica odontológica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos



Los resultados de la tabla 14 expresan un acentuado predominio del nivel regular en las dimensiones de la atención clínica odontológica en pacientes con discapacidad; revelando la dimensión humana (63,3%), la dimensión técnico científica (54%) y la dimensión entorno (62%). Nivel bueno: (17,8%) dimensión humana, (37%) técnico científica y (36%) entorno. Nivel malo: (18,94%) dimensión humana, (9%) dimensión técnico científica y (2%) dimensión entorno.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio propuso determinar la relación entre la gestión hospitalaria y atención clínica odontológica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022; cuyas variables están asociadas al contexto sanitario, direccionándose a conocer los sistemas de información gerencial y de control de gestión, talento humano y la logística; así como también las dimensiones humana, técnico científica y el entorno; todas ellas necesarias para poder medir el despliegue del personal sanitario cuando brinda su atención clínica a los pacientes y además el propósito de favorecer el análisis y discusión del problema focalizado.

Cabe destacar que los hallazgos exteriorizados del objetivo general expresaron que las variables gestión hospitalaria y atención clínica odontológica, hallaron en sus resultados la existencia de correlación de carácter positiva moderada, permitiendo concluir que en la medida que exista una gestión hospitalaria efectiva, la atención clínica será mucho más óptima; datos que hallan coincidencia con lo sustentado por Wang (2022), quien en su estudio relacionado a la gestión hospitalaria, concluye que al optimar esta gestión hospitalaria, se tiene a reducir costos, minimizar el perjuicio de los pacientes con tendencia a mejorar su satisfacción lo que direccionaría a un relación sólida, segura y confiable entre el profesional odontólogo y los pacientes. Por otro lado, Mejía (2019), confronta estos resultados al concluir que el servicio clínico fue perjudicial, implicaron en ella elementos como el incumplir horarios de atención, el tiempo largo de espera, escases de personal odontólogo y desatención, causando insatisfacción en los pacientes.

Estos hallazgos, hallan concordancia con la investigación de Maslach (2019), quien señaló en su estudio que la gestión hospitalaria se encuentra asociada a la liquidez económica, conduciéndola a preservar una óptima liquidez, la cual debe ser una acción prioritaria por parte del personal directivos cuando planifiquen la gestión de sus finanzas en el centro de salud. Cabe destacar que todas estas actividades articulan ser multidireccionales y fundarse en datos vinculados al espacio económico de los nosocomios y que se tornan relevantes para que el área directiva tome decisiones eficaces. Otra investigación que coincide

es la de Espinoza (2020), quien determinó que existió correlación una positiva moderada ($Rho=0,624$) entre la atención clínica y satisfacción de los pacientes, resaltando que esta atención clínica debe estar siempre centrada en las personas y que deben delinarse estrategias propicias para que sean implementadas para mejorarla.

En lo que respecta a las bases teóricas estos resultados hallan congruencia con modelo de Malcolm Baldrige, señalado por Camisón (2006), dado que focaliza a la gestión hospitalaria como parte de la responsabilidad del personal directivo, en la medida que debe tener la capacidad de dirigir los centros sanitarios y de poder alinearse a la orientación estratégica y a la satisfacción de los pacientes, manifestándose en la mejora de la interrelación del personal interno, en una eficiente asistencia clínica. Se precisa acotar el aporte de Sosa (2016), quien manifiesta que gestión hospitalaria está determinada como un proceso de carácter administrativo, que extiende su ejercicio en los centros clínicos, concentrando el progreso de una multiplicidad de operaciones y procesos que logra el profesional odontólogo de manera conjunta con el personal directivo.

Asimismo, otro de los referentes teóricos fue Donadbian (2000), quien sustenta que la Calidad de atención, la representan índices en que la atención otorgada a pacientes con discapacidad muestra la capacidad de obtener el equilibrio favorable entre inseguridades y bondades, que son elementales en un marco conceptual para poder apreciar la atención clínica, preexistiendo una relación esencial entre estos componentes, de forma secuenciada. Por lo tanto, Ramos (2011), sostiene que la atención clínica se basa en el desarrollo de una multiplicidad de actividades que admiten ejercitar todas aquellas habilidades, destrezas, técnicas y cualidades que de manera conjunta suscitan la complacencia de los usuarios del contexto de la salud. En la misma postura Londoño (2016), aduce que la atención clínica demanda del despliegue de diversas actividades para alcanzar la calidad; así como de los esfuerzos para obtener garantía en las asistencias clínicas en un nosocomio.

En relación al objetivo específico 1, se planteó identificar la relación entre la gestión hospitalaria y la dimensión humana en pacientes con discapacidad, hallando en sus resultados la existencia de correlación de carácter positiva moderada, también se observó que la dimensión humana exterioriza un acentuado predominio en el nivel regular, evidenciado por el 63% de pacientes. Demostrando que el aspecto humano presenta debilidades demandando que el personal odontólogo cambie sus actitudes para con el trato que debe ofrecer al momento de brindar su servicio clínico. Sin embargo, el estudio de Pihlainen (2019), quien efectuó una evaluación de la gestión hospitalaria, logró determinar que todos los hallazgos encontrados en relación a esta variable deben ser punto de partida para modernizar y que esta gestión se despliegue positivamente en los centros sanitarios.

En el marco de estos resultados, García y Cumball (2017), enfatiza que se torna necesario implementar en cada uno de los centros sanitarios, alternativas seguras y con nivel alto de efectividad que propendan al mejoramiento de la gestión en los nosocomios. Consecuentemente, Perales (2016), argumenta que el aspecto humano, debe ser tomado en cuenta por el profesional odontólogo de manera responsable, dado que es apreciado como un conjunto de comportamientos y actitudes del profesional clínico y trabajadores que están implicados en la asistencia que se otorga a los pacientes, por lo tanto, deben respetar su privacidad y brindarles su capacidad de escucha; además no debe perderse de vista que la parte humana es muy esencial para el paciente en la medida que esta fortalece notablemente la relación enfermera-paciente.

También se ha considerado los aportes de Cárdenas (2018), quien fundamenta que el aspecto humano se relaciona con la gestión hospitalaria, dado que la asistencia brindada a pacientes con discapacidad se efectúa teniendo pleno conocimiento que la salud es un derecho esencial de las personas, por consiguiente, merece ser tratada con respeto y decoro, salvaguardada y amparada por el estado. Por este motivo, Medical Technology Schools – MTS (2017), plantea que el aspecto humano del personal odontólogo, debe manifestarse desde el momento de brindar su asistencia sanitaria, pues debe demostrar capacidad para

escuchar y mostrar interés por las demandas y necesidades de sus pacientes. Acorde a esta perspectiva Peñafiel (2019), argumenta que la dimensión humana, aglutina una serie de indicadores, resaltando entre ellos la deferencia, la educación, el esmero, y respeto que debe expresar el profesional odontólogo; así mismo, uno de los indicadores más relevantes en este ámbito humano es la reserva, manifestada en la medida vinculada a resultados obtenidos respecto a diagnósticos de los pacientes.

Cabe citar el aporte de González (2019), quien argumenta que el aspecto humano del personal odontólogo, debe estar centrado en la privacidad, ejercitando el principio que permite decidir hasta qué punto los demás pueden tener acceso a su información médica; además de demostrar en todo momento su capacidad de escucha, manifestando sus habilidades de mostrar interés para comprender la información de tipo verbal y no verbal que pueden expresar sus pacientes.

Respecto al objetivo específico 2, se pretendió describir la relación entre la gestión hospitalaria y la dimensión técnico científica en pacientes con discapacidad, donde se obtuvo una correlación de carácter positiva moderada, de igual manera se observó que la dimensión técnico científica por parte de los pacientes con discapacidad fue percibida predominantemente en un 49% en nivel regular; indicando ello que esta dimensión en el despliegue de sus actividades no muestra una efectividad en sus actividades y no se están utilizando los resultados de los procesos para poder conseguir resultados nuevos. En este sentido los pacientes con discapacidad no confían en los procesos efectuados en el ámbito odontológico, dado por la falta de cronogramas exactos para la atención, carencia de medicamentos recetados, todo ello, refleja una gestión hospitalaria decadente.

Al respecto, permite contrastar con los resultados del estudio de Gaibor (2021), quien, en su estudio relacionado a la gestión hospitalaria, llegando a concluir una relación positiva baja y significancia estadística menor a la estándar entre esta gestión hospitalaria y los determinantes de la estancia en el hospital. Por su parte Villanueva (2006), propone que los centros hospitalarios en su totalidad deben contar con sistemas efectivos de gestión de calidad, que los dirija a

efectuar constantes autoevaluaciones con el firme propósito de demostrar su rendimiento; y que paralelo a ello debe estar centrar su atención en el sistema de control de gestión, el talento humano, el sistema de control de información gerencial y la logística; aspectos que son necesario para el logro de una atención sanitaria de calidad. En este contexto, García y Cumball (2017), acentuaron que contrario a los resultados, en su estudio sus resultados señalaron que el ámbito de la estrategia de gestión hospitalaria, el aspecto concerniente a la planificación, se evidenciaron insuficiencias, tornándose ineficaz para lograr los propósitos institucionales.

Cabe destacar la concepción de Lara (2013), cuando sostiene que la dimensión técnico científica, brinda al profesional odontológico los recursos suficientes para que debe otorgar un servicio clínico metódico y meticuloso, así como la discreción y claridad, donde sus pacientes con discapacidad sientan seguridad y confianza, sin ningún tipo de temor a riesgos o sucesos adversos que puedan afectar su integridad. En este sentido Jiménez (2004), propone que esta dimensión se encuentra coligada a la atención clínica odontológica, dado que comprende las múltiples actividades de orden terapéutico, diagnóstico y promoción sanitaria, además de prevención de padecimientos de los pacientes. De acuerdo con esta perspectiva la OMS (2011), arguye que toda atención clínica se considera un proceso proyectado de manera sistemática, implicando la movilización de habilidades, pericias, destrezas y actitudes, planificadas y programadas para satisfacción frente a las demandas y necesidades sanitarias de los pacientes.

El objetivo específico 3, sobre establecer la relación entre la gestión hospitalaria y la dimensión del entorno en pacientes con discapacidad, donde se obtuvo una correlación de carácter positiva moderada, observándose además que la dimensión entorno por parte de los pacientes fue percibida preferentemente en un 56% en nivel regular; indicando ello que esta dimensión en su ejercicio no muestra una efectividad en la medida que existe carencia de recursos para ofrecer una buena atención sanitaria; además que las instalaciones tampoco ofrecen una seguridad y confianza a los pacientes; en este sentido, el área directiva hospitalaria debe centrar toda su atención y tomar las decisiones pertinentes para su mejoramiento.

Presentando coincidencias con la dimensión entorno que es parte fundamental de la atención clínica, se precisa acotar la información obtenida en el estudio de Arias (2020), relacionado a la atención clínica, logra concluir que existió una relación lineal y significativa ($p < 0,01$) y la valoración del coeficiente de correlación determinó 0,696 indicando relación de carácter positivo alta entre las dos variables planteadas. Asimismo, se torna esencial recoger el aporte de López (2019), quien argumenta que el entorno puede comprenderse como la capacidad de respuesta, que se halla asociada al funcionamiento y operatividad de la atención clínica, igualmente de su distribución y predisposición para ofrecer servicio hospitalario eficaz para sus usuarios.

Por otro lado, Flores (2016), señala que la relación entre el entorno y la gestión hospitalaria, tienen aspectos comunes, como el caso del despliegue de la atención clínica odontológica que debe estar centrada en ofrecer un servicio clínico eficaz a los pacientes con discapacidad, dependiendo ello de procedimientos de índole administrativos tendientes a brindar los recursos, instalaciones, medicamentos y equipamiento apropiados para que los profesionales odontológicos pueda efectuar sus labores con altos niveles de eficiencia.

En relación a las limitaciones presentadas en la investigación, se tomó la decisión de focalizar únicamente a los pacientes con discapacidad que concurrieron a recibir atención de los profesionales del área de odontología, no ampliándose la muestra a pacientes que eran atendidos en las otras áreas sanitarias del subcentro; evidenciándose que la atención clínica de esta área odontológica expresó niveles regulares. Otra de las limitaciones, fue el corto tiempo que se tuvo para poder aplicar todos los instrumentos al grupo muestral, dado que se tuvo que tomar parte de su estancia en el subcentro y solicitarles que respondan las encuestas de manera responsable.

VI. CONCLUSIONES

- El presente estudio permitió conocer el nivel de correlación de carácter positiva moderada entre la gestión hospitalaria y atención clínica odontológica, de tamaño de efecto mediano entre variables; comprendiendo que mientras más énfasis se haga en la gestión hospitalaria, la atención clínica odontológica se tornará favorecida.
- La correlación entre gestión hospitalaria y dimensión humana fue de carácter positiva moderada, manifestando un tamaño de efecto mediano, determinando que mientras la gestión hospitalaria demuestre efectividad, el aspecto humano del profesional odontológico se verá fortalecido.
- La correlación entre la gestión hospitalaria y la dimensión técnico científica, se evidencio de carácter positiva moderada, de tamaño de efecto mediano, estableciendo que mientras exista una gestión hospitalaria efectiva, el aspecto técnico científico brindará las facilidades necesarias para que el profesional de odontología asista con satisfacción a sus pacientes.
- La correlación entre gestión hospitalaria y dimensión entorno, fue de carácter positiva moderada, de tamaño de efecto mediano, expresando que, en la medida que exista una gestión hospitalaria efectiva, la dimensión del entorno brindará satisfacciones trascendentales a los pacientes con discapacidad.

VII. RECOMENDACIONES

1. El personal directivo realice reuniones periódicas con los profesionales sanitarios con la finalidad de plantear estrategias que consientan perfeccionar los procedimientos que demanda la gestión hospitalaria y por ende se optimizaría la atención clínica odontológica requerida por los pacientes. Dado sus resultados con una prevalencia en el nivel regular.
2. El personal directivo efectúe capacitaciones con profesionales especializados para que el profesional odontológico fortalezca su dimensión humana, poniendo en ejercicio su capacidad de escucha, la discreción y respeto hacia sus pacientes con discapacidad, que siempre están demandando de una buena atención clínica.
3. El personal directivo del subcentro efectúe permanentemente un monitoreo a las áreas de trabajo con la finalidad de verificar que los procedimientos que conciernen a la dimensión técnico científica de los profesionales odontológicos se estén efectuando pertinentemente.
4. Se instale un buzón de sugerencias en las distintas áreas del subcentro con la finalidad de recoger el sentir de los pacientes respecto a su comodidad y atención que recibe durante su estancia; y formular estrategias de mejora de las actividades desplegadas en el entorno odontológico.

REFERENCIAS

- Arias, J. (2020). *Calidad de atención prehospitalaria y satisfacción del servicio percibidas por usuarios externos de las unidades móviles en Babahoyo, Ecuador, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49963>
- Breval, S. (2015). *Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma*. Revista chilena de ingeniería. 25(2). <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-25-02-00264.pdf>
- Camisón, C. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Madrid, España: Pearson Educación S.A.
- Cárdenas, J. (2018). *Perspectivas de la gestión nosocomial y el trato humanitario a los pacientes*. Madrid.
- Carrasco, J. (2015). *Métodos estadísticos de investigación*. Ceprei.
- CEPLAN (2017). *Guía para el planeamiento institucional*. <http://www.une.edu.pe/planeamiento/docs/documentos-normativos/Guia%20para%20el%20planeamiento%20Institucional-060617.pdf>
- CONCYTEC (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Concytec. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Conde, Conde, E (2022). *Abastecimiento de las necesidades de los nosocomios en España*. *Revista EsmiSalud*. 56(4). p. 34-36.
- Departamento de Salud, Educación y Bienestar de EE. UU (1978). *Ethical Principles and Guidelines for the Protection of Human Subjects of Research*. <https://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/belmont-report/index.html>
- Donabedian (2015). *La satisfacción en el trabajo*. México: Larrouse.
- Enoki Miñano, Erika Raquel. (2020). *El aprendizaje a distancia en odontología como una alternativa de la universidad ante la COVID-19*. *Revista Cubana de Estomatología*, 57(3), e3308. Epub 01 de septiembre de 2020. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072020000300016&lng=es&tlng=es.
- Espinoza, E. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo*.

- Ecuador, 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61413>
- Estrada Rodríguez, A. (2020). *Calidad de atención de control y condiciones nutricionales de usuarios con diabetes mellitus tipo 2 del Dispensario Cañitas, Ecuador, 2020*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48506>
- Flores, J. (2016). Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*. %6(2). p. 67-69.
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:QQzyWsaTZf0J:h>
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/368/458/&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Gaibor, P (2021). *Gestión Hospitalaria y Determinantes de Estancia Prolongada en Cuidados Intensivos de un Hospital Público en Babahoyo, Ecuador, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71169?show=full&locale-attribute=en>
- García M, Cumbal F. (2017). *Modelo de gestión hospitalario*. *Revista Ciencia Sociales*. 41: p. 121-134.
<https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/CSOCIALES/article/view/1825>
- Gómez, H. (2022). *Metodología para la implementación de un sistema de información gerencial para el gestor transaccional inclusivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo*. *Polo del conocimiento*. 7(4).
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:GJdRqjyieFwJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8483013.pdf&cd=15&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Goodberlet, M. (2022). Gestión de programas clínicos en farmacia en un hospital docente de los Estados Unidos. *Farmacia hospitalaria*. 46(2). 1-3.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-63432022000200007
- Granados, O. (2022). *Cómo funciona la logística en el mundo: el motor clave que hace girar la economía*. *El País*. <https://elpais.com/economia/negocios/2022-02-13/como-funciona-la-logistica-en-el-mundo-el-motor-clave-que-hace-girar-la-economia.html>

- Guerra, L. (2021). Implicancias de la gestión de procesos en la atención médica. España. *Revista Médica Hunter*. 2(13).
- Hernández, R. (2016). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Hernández S. y Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Universidad Autónoma del Estado Hidalgo. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>
- Islas, R. (2022). Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. *JONNPR*. 5(10). 1-8. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2529-850X2020001000008&script=sci_arttext&tlng=en
- Jiménez, R. (2004). *Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual*. Revista cubana de salud pública. 30(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004
- Ketelhonhn, N. (2021). Programa de gerencia de hospitales e instituciones de la salud. *INCAE*. *CLACDS*. 1(2). https://www.incae.edu/sites/default/files/brochure_gh_2022_f.pdf
- Lara, L. (2013). *La gestión tecnológica como parte integrante de la atención en salud*. Revista de la facultad de ingeniería UCV. 28(4). <http://ve.scielo.org/pdf/rfiucv/v28n4/art12.pdf>
- Ledesma Landi, D. (2020). *La gestión de talento humano en las empresas medianas y grandes dentro del sector manufacturero en la ciudad de cuenca*. [Tesis, Universidad Politécnica Salesiana]
- Londoño, G. (2016). *Gerencia hospitalaria para una administración efectiva*. Editorial Médica Panamericana.
- López, C. (2019). *Dimensión social. Actividades de la vida diaria*. https://www.infermeravirtual.com/esp/actividades_de_la_vida_diaria/la_persona/dimension_social
- Lujan Vega, C. (2020). *Habilidades gerenciales y satisfacción laboral en la dirección de salud del hospital militar, Jesús María, Lima, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4392/T061_10742374_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Martín, S. (2013). *Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación*. Enfermería en cardiología.
- Maslach, D (2019). *Importance of financial liquidity in hospital management*. National Library of Medicine. 73(3). https://www.researchgate.net/publication/337529006_Importance_of_financial_liquidity_in_hospital_management
- Medina, M. (2020). *Patologías clínicas en el trabajo sanitario*. Revista MISALUD.
- Mejía, L. (2013). *Los Determinantes Sociales de la Salud: base teórica de la salud pública*. Scielo. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v31s1/v31s1a03.pdf>
- Thacker, S. (2006). *Measuring the Public's Health*. Journal. PCM. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1497799/>
- NHS (2013). *The Patient Experience Book*. Institute for Innovation and Improvement. <https://www.england.nhs.uk/improvement-hub/wp-content/uploads/sites/44/2017/11/Patient-Experience-Guidance-and-Support.pdf>
- OMS (2011). *Clinical services in a chronic disease hospital*. J&S
- Ordoñez, N. (2021). La relación médico paciente vista desde la experiencia de los familiares de enfermos de cáncer en etapa terminal. *Revista Apuntes de Bioética*. 4(2). 1-2. <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/657>
- Oré, A. (2017). *Gestión y desempeño en un hospital de Essalud, Cañete, Lima, 2017*. [Tesis de grado, Universidad del Pacífico]. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1968/%20Andres_Tesis_maestr%EDa_2017.pdf?sequence=1
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Más sano, más justo, más seguro: la travesía de la salud mundial 2007–2017*. Ginebra-Suiza: Organización Mundial de la Salud.
- Otzen, T. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. International Journal of Morphology. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037

- Peñafiel, K. (2019). La dimensión humana y ética de la atención de salud a pacientes con Alzheimer. *Revista dilemas contemporáneos*. 2(4). 1-2. <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/644>
- Perales, A. (2016). Atención clínica centrada en la persona: principios y estrategias. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. 33(4). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342016000400026
- Pérez, M. (2020). *El sistema de control de gestión. Conceptos básicos para su diseño*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/sistema-control-gestion-conceptos-basicos-diseno/>
- Picón, D. (2014). *La unidad de análisis en la problemática enseñanza aprendizaje*. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ty9ofnnD4JQJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5123550.pdf&cd=16&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Revista Telos*. 12(2). 248-252. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Ramos, B. (2011). *Control de calidad de la atención de salud*. ECIMED. https://files.sld.cu/scap/files/2012/01/control_calidad.pdf
- Romero, S. (2020). *Informe de gestión hospitalaria: Acceso clínico*.
- Sánchez, J. (2021). Propuestas de fortalecimiento del sistema nacional de salud e la era poscovid. Colección bioética y derecho sanitario. 4(3). 56-58. https://www.fundacionmercksalud.com/wp-content/uploads/2021/11/MONOGRAFIA-27_FORTALECIMIENTO_SNS_POSCOVID.pdf
- Segura, F. (2022). Gestionado el talento humano en el desempeño laboral de los profesionales del campo de la salud. Colombia. *Revista Biomedica Cartaes*. 6(4).
- Singh, H. (2017). *Essentials of Management for Healthcare Professionals: Taylor&Francis*. <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315099200/essentials-management-healthcare-professionals-singh-hari>

- Sosa, V. (2016). *El presupuesto público una herramienta de planificación y gestión para la adecuada y óptima administración de los recursos públicos en el Hospital Regional de Ayacucho*. [Tesis de grado, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/1166>
- Suasnabar, D. (2018). *Factores asociados a prolongación de estancia hospitalaria en pacientes posoperados en el servicio de cirugía de la Clínica Good Hope*. [Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1257>
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la Investigación científica*. 3a. edición. Pardinas. Editorial Limusa.
- Torres, J. (2022). Validez de contenido por juicio de expertos de un instrumento para medir conocimientos, actitudes y prácticas sobre el consumo de sal en la población peruana. *Revista Facultad de Medicina Humana*. 22(2). 1-3. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v22n2/2308-0531-rfmh-22-02-273.pdf>
- Uriel, E. (2013). *Regresión lineal múltiple: estimación y propiedades*. Universidad de Valencia. <https://www.studocu.com/es/document/universidad-catolica-de-valenciasan-vicente-martir/bioestadistica-y-metodologia-de-la-investigacion/3-regresion-lineal-multiple-estimacion-y-propiedades/1636057>
- Valeri, L. (2016). Los sistemas de información para la gerencia en salud pública. *Revista Visión Gerencial*. 2(1). p. 435-460. <https://www.redalyc.org/journal/4655/465549558009/html/>
- Van Der, A. (2012). *Professionalism in healthcare professionals*. Research report. <https://www.hcpc-uk.org/globalassets/resources/reports/professionalism-in-healthcare-professionals.pdf>
- Vara, A. (2015). *Siete pasos para una tesis exitosa*. Universidad San Martín de Porras. USMP. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-pasos-para-una-tesis-exitosa-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Viera Aradiel, J. (2018). *Calidad de atención con el estado nutricional de pacientes oncológicos del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas IREN – NORTE*. [Tesis, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17751>

Villanueva, J. (2006). *Modelo de Excelencia en la Gestión Malcolm Baldrige*. PRAXIS.

Wang, M. (2022). *Medical disputes and patient satisfaction in China: How does hospital management matter?* National Library of Medicine. 37(3). <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34888948/>

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión hospitalaria y atención clínica odontológica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022.						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General				Tipo de Investigación: Básica
¿Cuál es la relación entre la gestión hospitalaria y atención clínica odontológica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022?	Determinar la relación entre la gestión hospitalaria y atención clínica odontológica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022.	Existe una relación positiva entre la gestión hospitalaria y atención clínica odontológica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022.	Gestión hospitalaria	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de información gerencial. • Sistema de control de gestión. • Talento humano. • Sistema de logística. 	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos administrativos • Empatía • Evaluación del desempeño • Percepción de la atención • Capacidad profesional • Actualización profesional • Infraestructura • Insumos y medicamentos • Desinfección hospitalaria • Bioseguridad 	Diseño de Investigación: Descriptivo correlacional
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas				Población: 90 pacientes
1) ¿Cuál es la relación entre la gestión hospitalaria y la dimensión humana en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022?	1) Identificar la relación entre la gestión hospitalaria y la dimensión humana en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022.	1) Existe relación entre la gestión hospitalaria y la dimensión humana en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022.	Nivel de atención clínica	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión humana. • Dimensión técnico científica • Dimensión del entorno 	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad • Capacidad de escucha • Conocimiento sobre la enfermedad • Control periódico • Provisión de medicinas • Integralidad • Oportunidad • Continuidad • Impecable • Orientación 	Muestra: 90 pacientes
2) ¿Cuál es la relación entre la gestión hospitalaria y la dimensión técnico científica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022?	2) Describir la relación entre la gestión hospitalaria y la dimensión técnico científica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022.	2) Existe relación significativa entre la gestión hospitalaria y la dimensión técnico científica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022				Muestreo: Censal
3) ¿Cuál es la relación entre la gestión hospitalaria y la dimensión del entorno en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022?	3) Establecer la relación entre la gestión hospitalaria y la dimensión del entorno en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022.	3) Existe relación significativa entre la gestión hospitalaria y la dimensión del entorno en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022.				Técnicas: Encuesta
						Instrumentos: Cuestionarios

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: Gestión hospitalaria y atención clínica odontológica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Gestión hospitalaria	La variable gestión hospitalaria está determinada como un proceso de carácter administrativa, que extiende su ejercicio en las entidades sanitarias, centrando el progreso de una multiplicidad de operaciones y procesos que consigue el profesional sanitario de manera conjunta con el personal del área directiva, cuya finalidad esencial es ofrecer una asistencia clínica de calidad, que pueda expresar las competencias de los profesionales de salud y de sus destrezas para lograr la satisfacción de sus pacientes (Sosa, 2016)	Proceso coligado a la gestión de recursos humanos, materiales y otros servicios adicionales; puede valorarse con un cuestionario a través de las dimensiones, logística, talento humano, sistema de información gerencial y sistema de control de la gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de información gerencial • Sistema de control de gestión • Talento humano • Logística 	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos administrativos • Empatía • Evaluación del desempeño • Percepción de la atención • Capacidad profesional • Actualización profesional • Infraestructura y • Insumos y medicamentos. • Desinfección hospitalaria • Bioseguridad 	(0) Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre
Atención clínica	Como señala la OMS (2011), la variable atención clínica, se considera un proceso proyectado sistemáticamente que involucra la movilización de un conjunto de capacidades, pericias, destrezas y actitudes, planificada y programada para satisfacer demandas y necesidades de salud de los pacientes.	Estrategia que admite al profesional clínico poner en ejercicio sus capacidades para satisfacer necesidades de los pacientes, puede valorarse con un cuestionario, a través de las dimensiones: humanas, técnico científica y entorno.	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión humana • Dimensión técnico científica • Dimensión del entorno 	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad • Capacidad de escucha • Conocimiento sobre la enfermedad • Control periódico • Provisión de medicinas • Integralidad • Oportunidad • Continuidad • Impecable • Orientación 	(0) Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre

MATRIZ DE ÍTEMS INSTRUMENTO DE GESTIÓN HOSPITALARIA

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de respuesta
Variable 1. Gestión hospitalaria	La variable gestión hospitalaria está determinada como un proceso de carácter administrativa, que extiende su ejercicio en las entidades sanitarias, centrando el progreso de una multiplicidad de operaciones y procesos que consigue el profesional sanitario de manera conjunta con el personal del área directiva, cuya finalidad esencial es ofrecer una asistencia clínica de calidad, que pueda expresar las competencias de los profesionales de salud y de sus destrezas para lograr la satisfacción de sus pacientes (Sosa, 2016)	Sistema de información gerencial Es un proceso organizativo que deriva de la competencia profesional implicada en las fases instauradas como son los procesos administrativos y el trato empático, enmarcados en la atención que debe recibir el usuario externo del ámbito sanitario (Gómez, 2022).	• Procesos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree usted que el personal administrativo conoce los procedimientos de atención al usuario? • ¿De acuerdo a la atención recibida, considera usted que en el hospital se procesa y analiza la información de manera oportuna? 	Ordinal (0) Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre
			• Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Percibe usted que el área de admisión le brinda información oportuna y pertinente? • ¿Percibe usted que el área de admisión le brinda un trato adecuado de acuerdo a su estado de salud? 	
		• Evaluación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree usted que el área directiva realiza control y monitoreo para evaluar el desempeño del personal de odontología? • ¿Cree usted que se debe realizar una evaluación sobre el cumplimiento del trabajo del personal de odontología? 		
		• Percepción de la atención	<ul style="list-style-type: none"> • ¿De acuerdo a la atención recibida, considera que existen mejoras progresivas en la atención brindada por el personal de odontología? • ¿Siente satisfacción después de haber recibido asistencia clínica? 		

		<p>Talento humano Radica en el progreso de la programación de acciones estratégicas direccionadas a desplegar habilidades, destrezas y capacidades a nivel de la capacidad profesional y actualización profesional del personal clínico Ledesma (2022).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad profesional 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Percibe usted que el personal de odontología cuenta con las habilidades, destrezas y capacidades para desarrollar sus actividades? • ¿Considera usted que el personal de odontología tiene conocimiento de las actividades que se realizan en el subcentro? 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Actualización profesional 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree usted que debe capacitarse constantemente al personal de acuerdo al puesto que ocupa? • ¿Cree usted que un personal capacitado y actualizado mejoraría la atención clínica? 	
		<p>Logística Se caracteriza por gestionar recursos en una entidad que el profesional comprometido debe llevarlo a meditar; radicando esencialmente en que los centros hospitalarios deben ser equipados por en base a procedimientos globales logísticos y abastecimientos de los servicios, presentando como sus indicadores de medición a la infraestructura, insumos y medicamentos, desinfección hospitalaria y bioseguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree usted que los ambientes del subcentro se encuentran estratégicamente organizados con equipamiento y suministros? • ¿Considera usted que el subcentro tiene capacidad para brindar un servicio oportuno y de calidad a la población? 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Insumos y medicamentos 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera usted que el subcentro brinda insumos y medicamentos necesarios que demandan los pacientes? • ¿En farmacia siempre le atienden con todos los medicamentos prescritos por el personal de odontología? 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Desinfección hospitalaria 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Percibe usted que existe una constante desinfección de los ambientes del subcentro para brindar una atención segura y confiable a los pacientes? • ¿Percibe usted que los servicios higiénicos del subcentro son desinfectados permanentemente? 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Bioseguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que el personal odontólogo que brinda atención está implementado con todos los elementos de protección personal? • ¿Los ambientes del subcentro cuentan con tachos en lugares adecuados para depositar los desechos hospitalarios? 	

MATRIZ DE ÍTEMS INSTRUMENTO DE ATENCIÓN CLÍNICA

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de respuesta
Variable 1. Atención clínica	Como señala la OMS (2011), la variable atención clínica, se considera un proceso proyectado sistemáticamente que involucra la movilización de un conjunto de capacidades, pericias, destrezas y actitudes, planificada y programada para satisfacer demandas y necesidades de salud de los pacientes.	Dimensión humana Conjunto de comportamientos y actitudes del profesional clínico y trabajadores que inciden en la asistencia que se otorga a los pacientes, respetando su privacidad y brindándoles su capacidad de escucha Perales (2016).	<ul style="list-style-type: none"> Privacidad 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se respeta su privacidad durante su atención en el consultorio? ¿El personal de odontología le pide que mantenga discreción respecto a su estado de salud? 	Ordinal (0) Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre
			<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de escucha 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se sintió escuchado por el personal de odontología que lo atendió en el consultorio? ¿La atención recibida fue amable, respetuosa y paciente? ¿El personal de odontología mostró interés por solucionar su problema de salud? 	
		Dimensión técnico científica Referida a los avances a nivel científico-tecnológicos y todos los procesos de actualización del profesional clínico, implicando ello poseer saberes necesarios coligados al manejo y operación de aparatos, equipos y otras tecnológicas que permiten cumplir óptimamente con los procedimientos y alcanzar la eficacia, presentando como indicadores al conocimiento sobre la enfermedad, el control periódico y la provisión de medicinas Lara (2013).	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento sobre la enfermedad 	<ul style="list-style-type: none"> ¿El personal de odontología mostró conocimiento sobre la enfermedad que usted padece? ¿Usted comprendió la explicación que le dio el personal odontología sobre su padecimiento? 	
			<ul style="list-style-type: none"> Control periódico 	<ul style="list-style-type: none"> ¿El personal de odontología le ha indicado cuantas veces debe de venir para el control de su enfermedad? ¿El personal de odontología le indica análisis de control periódicos? ¿Existe disponibilidad de turnos para recibir atención médica en consultorio especializado? ¿El tiempo de espera para gestionar la cita es adecuado? 	
			<ul style="list-style-type: none"> Provisión de medicinas 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Hay disponibilidad en la farmacia de los medicamentos que le han prescrito? ¿La atención en la farmacia fue rápida y respetuosa? 	
		Dimensión del entorno Puede expresarse como la capacidad de respuesta, que se halla coligada al funcionamiento y operatividad de la atención clínica, asimismo de su distribución y predisposición para ofrecer asistencia hospitalaria eficaz al paciente, considera los indicadores: integralidad, oportunidad, continuidad, impecable y orientación.	<ul style="list-style-type: none"> Integralidad 	<ul style="list-style-type: none"> ¿El profesional de odontología demuestra la capacidad de identificar sus necesidades de salud? ¿El subcentro cuenta con los recursos necesarios para ofrecerle buena atención? 	
			<ul style="list-style-type: none"> Oportunidad 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Recibe usted la atención clínica en el tiempo preciso? ¿El dispensario cuenta con turnos e insumos para los análisis que le han indicado? 	
			<ul style="list-style-type: none"> Continuidad 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Siente satisfacción en cada uno de los procedimientos clínicos que recibe? ¿Las atenciones clínicas que recibe se efectúan de manera secuenciada de acuerdo a sus necesidades? 	
			<ul style="list-style-type: none"> Impecable 	<ul style="list-style-type: none"> ¿El consultorio odontológico en el que se atiende está limpio y ordenado? 	

				<ul style="list-style-type: none">• ¿El consultorio odontológico en el que se atiende está adecuadamente equipado?• ¿Los servicios higiénicos están limpios?• ¿Hay fácil acceso a los servicios higiénicos del consultorio odontológico?	
			<ul style="list-style-type: none">• Orientación	<ul style="list-style-type: none">• ¿En el consultorio odontológico existen carteles informativos sobre la atención?• ¿La información en el consultorio odontológico es concreta y visualmente adecuada?	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN HOSPITALARIA

Código.....

Sexo: M F

El presente instrumento tiene por finalidad recolectar información relacionada a la gestión hospitalaria en un subcentro de los Ríos.

Instrucciones: Elegir la alternativa que usted considere pertinente y marque con una equis (x).

N°	DIMENS	INDICADORES/PREGUNTAS	Nunca (0)	Casi nunca (1)	Algunas veces (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)
		Procesos administrativos					
1	Sistema de información gerencial	¿Cree usted que el personal administrativo conoce los procedimientos de atención al usuario?					X
2		¿De acuerdo a la atención recibida, considera usted que en el Subcentro se procesa y analiza la información de manera oportuna?					X
		Empatía					
3		¿Percibe usted que el área de admisión le brinda información oportuna y pertinente?					X
4		¿Percibe usted que el área de admisión le brinda un trato adecuado de acuerdo a su estado de salud?					X
		Evaluación del desempeño					
5	Sistema de control de gestión	¿Cree usted que el área directiva realiza control y monitoreo para evaluar el desempeño del personal de odontología?					X
6		¿Cree usted que se debe realizar una evaluación sobre el cumplimiento del trabajo del personal de odontología?					X
		Percepción de la atención					
7		¿De acuerdo a la atención recibida, considera que existen mejoras progresivas en la atención brindada por el personal de odontología?					X
8		¿Siente satisfacción después de haber recibido asistencia clínica?					X
		Capacidad profesional					
9	Talento humano	¿Percibe usted que el personal de odontología está calificado o es competente para desarrollar sus actividades?					X
10		¿Considera usted que el personal de odontología tiene conocimiento de las actividades que se realizan en el subcentro?					X
		Actualización profesional					
11		¿Cree usted que debe capacitarse constantemente al personal de acuerdo al puesto que ocupa?					X
12		¿Cree usted que un personal capacitado y actualizado mejoraría la atención clínica?					X
		Infraestructura					
13	Logística	¿Cree usted que los ambientes del subcentro se encuentran estratégicamente organizados con equipamiento y suministros?					X
14		¿Considera usted que el subcentro tiene capacidad para brindar un servicio oportuno y de calidad a la población?					X
		Insumos y medicamentos					
15		¿Considera usted que el subcentro brinda insumos y medicamentos necesarios que demandan los pacientes?					X
16		¿En farmacia siempre le atienden con todos los medicamentos prescritos por el personal de odontología?					X
		Desinfección hospitalaria					
17		¿Percibe usted que existe una constante desinfección de los ambientes del subcentro para brindar una atención segura y					X

	confiable a los pacientes?					
18	¿Percibe usted que los servicios higiénicos del subcentro son desinfectados permanentemente?					x
Bioseguridad						
19	¿Considera que el personal de odontología que brinda atención está implementado con todos los elementos de protección personal?					x
20	¿Los ambientes del subcentro cuentan con tachos en lugares adecuados para depositar los desechos hospitalarios?					x

Fuente: Marín (2020). *Gestión hospitalaria y ejecución presupuestal en el Hospital Santa Gema Yurimaguas, 2020.*

CUESTIONARIO ATENCIÓN CLÍNICA

1. DATOS GENERALES

1.1. Código de paciente:

1.2. Sexo M F

1.3. Edad

INSTRUCCIONES:

Estimado usuario el presente cuestionario pretende medir la atención clínica en este centro de salud. El cuestionario es anónimo, por lo que pedimos que pueda contestar con la mayor seriedad. Se debe marcar con un aspa "X" cada uno de las respuestas que crea pertinente.

N°	DIM.	INDICADORES / ITEMS	ESCALA				
			Nunca (0)	Casi nunca (1)	Algunas veces (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)
Privacidad							
1	Dimensión humana	¿Se respeta su privacidad durante su atención en el consultorio?					
2		¿El personal de odontología le pide que mantenga discreción respecto a su estado de salud?					
Capacidad de escucha							
3		¿Se sintió escuchado por el personal de odontología que lo atendió en el consultorio?					
4		¿La atención recibida fue amable, respetuosa y paciente?					
5	¿El personal de odontología mostró interés por solucionar su problema de salud?						
Conocimiento sobre la enfermedad							
6	Dimensión técnica científica	¿El personal de odontología mostró conocimiento sobre la enfermedad que usted padece?					
7		¿Usted comprendió la explicación que le dio el personal de odontología sobre su padecimiento?					
Control periódico							
8		¿El personal de odontología le ha indicado cuantas debe venir para el control de su enfermedad?					
9		¿El personal de odontología le indica análisis de control periódicos?					
10		¿Existe disponibilidad de turnos para recibir atención médica en consultorio especializado?					
11		¿El tiempo de espera para gestionar la cita es adecuado?					
Provisión de medicinas							
12	¿Hay disponibilidad en la farmacia de los medicamentos que le han prescrito?						
13	¿La atención en la farmacia fue rápida y respetuosa?						
Integralidad							
14	Dimensión del entorno	¿El profesional de odontología demuestra la capacidad de identificar sus necesidades de salud?					
15		¿El subcentro cuenta con los recursos necesarios para ofrecerle buena atención?					
Oportunidad							
16		¿Recibe usted la atención clínica en el tiempo preciso?					
17	¿El dispensario cuenta con turnos e insumos para los análisis que le han indicado?						
Continuidad							

18	¿Siente satisfacción en cada uno de los procedimientos clínicos que recibe?					
19	¿Las atenciones clínicas que recibe se efectúan de manera secuenciada de acuerdo a sus necesidades?					
Impecable						
20	¿El consultorio odontológico en el que se atiende está limpio y ordenado?					
21	¿El consultorio odontológico en el que se atiende está adecuadamente equipado?					
22	¿Los servicios higiénicos están limpios?					
23	¿Hay fácil acceso a los servicios higiénicos del consultorio odontológico?					
Orientación						
24	¿En el consultorio odontológico existen carteles informativos sobre la atención?					
25	¿La información en el consultorio odontológico es concreta y visualmente adecuada?					

Fuente: Sánchez (2022). *Nivel de atención clínica y situación nutricional de usuarios con diabetes mellitus tipo 2 en un centro médico, Guayaquil, 2022.*

Anexo 5. Prueba de confiabilidad

Cuadro 1. Resultados de prueba de confiabilidad de instrumento de la variable gestión hospitalaria

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,862	20

Cuadro 2. Estadísticos de los elementos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	48,8500	169,503	,348	,860
VAR00002	49,0000	151,895	,677	,846
VAR00003	49,1000	160,832	,480	,855
VAR00004	48,9500	170,471	,196	,866
VAR00005	48,7000	171,589	,217	,864
VAR00006	49,8500	180,134	-,074	,869
VAR00007	48,8000	160,274	,633	,850
VAR00008	49,5000	176,158	,028	,873
VAR00009	49,1000	167,042	,348	,860
VAR00010	49,1500	148,555	,774	,841
VAR00011	48,9500	156,997	,734	,846
VAR00012	48,6500	163,503	,543	,854
VAR00013	48,7000	168,537	,342	,860
VAR00014	49,2000	158,484	,574	,851
VAR00015	48,8500	167,924	,275	,863
VAR00016	49,1500	165,503	,328	,861
VAR00017	49,1000	154,305	,606	,849
VAR00018	48,8500	159,292	,631	,850
VAR00019	49,0000	154,105	,650	,848
VAR00020	48,9500	152,892	,669	,847

Los cuadros 1 y 2 expresan la prueba de confiabilidad del instrumento de la variable gestión hospitalaria, cuyos resultados expresaron un índice de 0,862, concluyendo que el instrumento es aceptable y puede aplicarse a la muestra seleccionada.

Cuadro 3. Resultados de prueba de confiabilidad de instrumento de la variable atención clínica odontológica

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,907	25

Cuadro 4. Estadísticos de los elementos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	67,3500	271,818	,715	,899
VAR00002	67,6500	285,397	,230	,909
VAR00003	67,1000	273,147	,671	,900
VAR00004	67,8000	269,853	,518	,903
VAR00005	67,7000	280,432	,382	,905
VAR00006	67,1000	273,147	,671	,900
VAR00007	67,1000	273,147	,671	,900
VAR00008	67,4000	276,463	,564	,902
VAR00009	68,0000	261,158	,712	,898
VAR00010	67,3500	271,818	,715	,899
VAR00011	67,8000	289,642	,104	,913
VAR00012	67,1000	273,147	,671	,900
VAR00013	67,6000	260,568	,746	,897
VAR00014	67,5000	278,579	,510	,903
VAR00015	67,1000	273,147	,671	,900
VAR00016	67,9000	279,463	,309	,908
VAR00017	67,3500	271,818	,715	,899
VAR00018	67,8000	269,853	,518	,903
VAR00019	67,3000	277,274	,450	,904
VAR00020	67,5500	280,050	,461	,904
VAR00021	67,5500	289,208	,215	,908
VAR00022	67,6000	260,568	,746	,897
VAR00023	67,7000	280,432	,382	,905
VAR00024	67,6000	276,779	,479	,903
VAR00025	67,2000	288,695	,175	,910

Los cuadros 3 y 4 expresan la prueba de confiabilidad del instrumento de la atención clínica odontológica, cuyos resultados expresaron un índice de 0,907, concluyendo que el instrumento es aceptable y puede aplicarse a la muestra seleccionada.

Anexo 6. Validación de expertos

Experto 1

VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PARA LOS JUECES

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del **Cuestionario de gestión hospitalaria**, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo a su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo a si la pregunta permite capturar las variables de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Esencial
0	No esencial


Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- ⊕ Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- ⊕ Claridad en la redacción.
- ⊕ Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:

Teniendo en cuenta los criterios establecidos y luego de las orientaciones y las mejoras a los instrumentos, se realizó la validación, considerando que es aplicable.

Gracias, por su generosa colaboración

Apellidos y nombres	Preciado Marchán Anita Elizabeth
Grado Académico	Doctora/ Magister
Mención	Educación/ Obstetricia
Correo electrónico	anaedu27@hotmail.com
Firma	

Preguntas del cuestionario	Esencial (1)	No esencial (0)	Observaciones
1. ¿Cree usted que el personal administrativo conoce los procedimientos de atención al usuario?	X		
2. ¿De acuerdo a la atención recibida, considera usted que en el hospital se procesa y analiza la información de manera oportuna?	X		
3. ¿Percibe usted que el área de admisión le brinda información oportuna adecuada?			
4. ¿Percibe usted que el área de admisión le brinda un trato adecuado de acuerdo a su estado de salud?	X		
5. ¿Cree usted que el área directiva realiza control y monitoreo para evaluar el desempeño del personal de odontología?	X		
6. ¿Cree usted que se debe realizar una evaluación sobre el cumplimiento del trabajo del personal de odontología?	X		
7. ¿De acuerdo a la atención recibida, considera que existen mejoras progresivas en la atención brindada por el personal de odontología?	X		
8. ¿Siente satisfacción después de haber recibido asistencia clínica?	X		
9. ¿Percibe usted que el personal de odontología está calificado o es competente para desarrollar sus actividades?	x		
10. ¿Considera usted que el personal de odontología tiene conocimiento de las actividades que se realizan en el subcentro?	x		
11. ¿Cree usted que debe capacitarse constantemente al personal de acuerdo al puesto que ocupa?	x		
12. ¿Cree usted que un personal capacitado y actualizado mejoraría la atención clínica?	x		
13. ¿Cree usted que los ambientes del subcentro se encuentran estratégicamente organizados con equipamiento y suministros?	x		

14. ¿Considera usted que el subcentro tiene capacidad para brindar un servicio oportuno y de calidad a la población?	x		
15. ¿Considera usted que el subcentro brinda insumos y medicamentos necesarios que demandan los pacientes?	x		
16. ¿En farmacia siempre le atienden con todos los medicamentos prescritos por el profesional de odontología?	x		
17. ¿Percibe usted que existe una constante desinfección de los ambientes del subcentro para brindar una atención segura y confiable a los pacientes?	x		
18. ¿Percibe usted que los servicios higiénicos del subcentro son desinfectados permanentemente?	X		
19. ¿Considera que el personal de odontología que brinda atención está implementado con todos los elementos de protección personal?	X		
20. ¿Los ambientes del subcentro cuentan con tachos en lugares adecuados para depositar los desechos hospitalarios?	X		

Validador	Grado académico	Evaluación Cuantitativa	Evaluación cualitativa	Link de verificación
Anita Elizabeth Preciado Marchán	Doctora/ Magister	20	Aplicable	https://enlinea.sunedu.gob.pe/



ANITA E. PRECIADO MARCHÁN
OBSTETRIÇA COP 7282
MAG. OBSTETRICIA
DRA. EN EDUCACIÓN

Dra. Anita Elizabeth Preciado Marchán
DNI: 00230057
Cargo: Coordinadora de Servicio/ Docente Universitaria
Teléfono: 51969670983
Email: anaedu27@hotmail.com
ORCID (orcid.org/0000-0002-1818-8174)

VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PARA LOS JUECES

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del **Cuestionario de atención clínica**, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo a su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo a si la pregunta permite capturar las variables de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Esencial
0	No esencial


Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- ⊕ Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- ⊕ Claridad en la redacción.
- ⊕ Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:

Se realizó las orientaciones y las mejoras a los instrumentos, teniendo en cuenta los criterios propuestos, se considera por lo tanto aplicable.

Gracias, por su generosa colaboración

Apellidos y nombres	Preciado Marchán Anita Elizabeth
Grado Académico	Doctora/magister
Mención	Educación / Obstetricia
Correo electrónico	anaedu27@hotmail.com
Firma	

Preguntas del cuestionario	Esencial (1)	No esencial (0)	Observaciones
1. ¿Se respeta su privacidad durante su atención en el consultorio?	X		
2. ¿El personal de odontología le pide que mantenga discreción respecto a su estado de salud?	X		
3. ¿Se sintió escuchado por el personal de odontología que lo atendió en el consultorio?	X		
4. ¿La atención recibida fue amable, respetuosa y paciente?	X		
5. ¿El personal de odontología mostró interés por solucionar su problema de salud?	X		
6. ¿El personal de odontología mostró conocimiento sobre la enfermedad que usted padece?	X		
7. ¿Usted comprendió la explicación que le dio el personal de odontología sobre su enfermedad?	X		
8. ¿El personal de odontología le ha indicado cuantas veces debe venir para el control de su enfermedad?	X		
9. ¿El personal de odontología le indica análisis de control periódicos?	X		
10. ¿Existe disponibilidad de turnos para recibir atención médica y odontológica en consultorios especializado?	X		
11. ¿El tiempo de espera para gestionar la cita es adecuado?	X		
12. ¿Hay disponibilidad de los medicamentos que le han prescrito?	X		
13. ¿La atención en la farmacia fue rápida y respetuosa?	X		
14. ¿El profesional de odontología demuestra la capacidad de identificar sus necesidades de salud?	X		
15. ¿El sub centro cuenta con los recursos necesarios para ofrecerle buena atención?	X		
16. ¿Recibe usted la atención clínica en el tiempo preciso?	X		
17. ¿El dispensario cuenta con turnos e insumos para los análisis que le han indicado?	X		
18. ¿Siente satisfacción en cada uno de los procedimientos clínicos que recibe?	X		
19. ¿Las atenciones clínicas que recibe se efectúan de manera secuenciada de acuerdo a sus necesidades?	X		

20. ¿El consultorio odontológico en el que se atiende está limpio y ordenado?	X		
21. ¿El consultorio odontológico en el que se atiende está adecuadamente equipado?	X		
22. ¿Los servicios higiénicos están limpios?	X		
23. ¿Hay fácil acceso a los servicios higiénicos del consultorio odontológico?	X		
24. ¿En el consultorio odontológico existen carteles informativos sobre la diabetes?	X		
25. ¿La información es concreta y visualmente adecuada?	X		

Validador	Grado académico	Evaluación Cuantitativa	Evaluación cualitativa	Link de verificación
Anita Elizabeth Preciado Marchán	Doctora/ magister	25	Aplicable	https://enlinea.sunedu.gob.pe/



ANITA E. PRECIADO MARCHÁN
OBSTETRA DOP 7882
MG. OBSTETRICIA
DRA. EN EDUCACIÓN

Dra. Anita Elizabeth Preciado Marchán
DNI: 00230057
Cargo: Coordinadora de servicio/ Docente Universitaria
Teléfono: 51969670983
Email: anaedu27@hotmail.com
ORCID (orcid.org/0000-0002-1818-8174)

Experto 2

VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PARA LOS JUECES

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del **Cuestionario de gestión hospitalaria**, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo a su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo a si la pregunta permite capturar las variables de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Esencial
0	No esencial

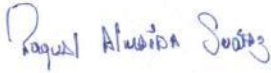
Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- ⊕ Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- ⊕ Claridad en la redacción.
- ⊕ Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:

Se realizó las orientaciones y las mejoras a los instrumentos, teniendo en cuenta los criterios propuesto.

Gracias, por su generosa colaboración

Apellidos y nombres	Almeida Suarez Raquel Elizabeth
Grado Académico	Licenciada en Enfermería / Magister
Mención	Gestión de los servicios de la salud
Correo Electrónico	rely.almeida2@gmail.com
Firma	 ÁREA DE PLANIFICACION Y GESTION ESTRATEGICA

Preguntas del cuestionario	Esencial (1)	No esencial (0)	Observaciones
1. ¿Cree usted que el personal administrativo conoce los procedimientos de atención al usuario?	X		
2. ¿De acuerdo a la atención recibida, considera usted que en el hospital se procesa y analiza la información de manera oportuna?	X		
3. ¿Percibe usted que el área de admisión le brinda información oportuna y adecuada?	X		
4. ¿Percibe usted que el área de admisión le brinda un trato adecuado de acuerdo a su estado de salud?	X		
5. ¿Cree usted que el área directiva realiza control y monitoreo para evaluar el desempeño del personal de odontología?	X		
6. ¿Cree usted que se debe realizar una evaluación sobre el cumplimiento del trabajo del personal de odontología?	X		
7. ¿De acuerdo a la atención recibida, considera que existen mejoras progresivas en la atención brindada por el personal de odontología?	X		
8. ¿Siente satisfacción después de haber recibido asistencia clínica?	X		
9. ¿Percibe usted que el personal de odontología está calificado o es competente para desarrollar sus actividades?	X		
10. ¿Considera usted que el personal de odontología tiene conocimiento de las actividades que se realizan en el subcentro?	X		
11. ¿Cree usted que debe capacitarse constantemente al personal de acuerdo al puesto que ocupa?	X		
12. ¿Cree usted que un personal capacitado y actualizado mejoraría la atención clínica?	X		
13. ¿Cree usted que los ambientes del subcentro se encuentran estratégicamente organizados con equipamiento y suministros?	X		
14. ¿Considera usted que el subcentro tiene capacidad para brindar un servicio oportuno y de calidad a la población?	X		

15. ¿Considera usted que el subcentro brinda insumos y medicamentos necesarios que demandan los pacientes?	X		
16. ¿En farmacia siempre le atienden con todos los medicamentos prescritos por el profesional de odontología?	X		
17. ¿Percibe usted que existe una constante desinfección de los ambientes del subcentro para brindar una atención segura y confiable a los pacientes?	X		
18. ¿Percibe usted que los servicios higiénicos del subcentro son desinfectados permanentemente?	X		
19. ¿Considera que el personal de odontología que brinda atención está implementado con todos los elementos de protección personal?	X		
20. ¿Los ambientes del subcentro cuentan con tachos en lugares adecuados para depositar los desechos hospitalarios?	X		

Validador	Grado académico	Evaluación Cuantitativa	Evaluación cualitativa	Link de verificación
Raquel Elizabeth Almeida Suarez	Licenciada en Enfermería/ Magister en Gestión de los servicios de la salud/	20	Aplicable	https://www.senescyt.gob.ec/web/guest/consultas

Raquel Almeida Suárez

AREA DE PLANIFICACION Y
GESTION ESTRATEGICA

Lcda. Raquel Elizabeth Almeida Suarez
DNI: 1205666793
Teléfono: 0985915813
Email: rely.almeida2@gmail.com
ORCID (orcid.org/0000-0003-1805-312X)

VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PARA LOS JUECES

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del **Cuestionario de atención clínica**, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo a su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo a si la pregunta permite capturar las variables de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Esencial
0	No esencial


Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- ⊕ Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- ⊕ Claridad en la redacción.
- ⊕ Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:

Se realizó las orientaciones y las mejoras a los instrumentos, teniendo en cuenta los criterios propuesto.

Gracias, por su generosa colaboración

Apellidos y nombres	Almeida Suarez Raquel Elizabeth
Grado Académico	Licenciada en Enfermería / Magister
Mención	Gestión de los servicios de la salud
Correo Electrónico	rely.almeida2@gmail.com
Firma	 ÁREA DE PLANIFICACION Y GESTION ESTRATEGICA

Preguntas del cuestionario	Esencial (1)	No esencial (0)	Observaciones
1. ¿Se respeta su privacidad durante su atención en el consultorio?	X		
2. ¿El personal de odontología le pide que mantenga discreción respecto a su estado de salud?	X		
3. ¿Se sintió escuchado por el personal de odontología que lo atendió en el consultorio?	X		
4. ¿La atención recibida fue amable, respetuosa y paciente?	X		
5. ¿El personal de odontología mostró interés por solucionar su problema de salud?	X		
6. ¿El personal de odontología mostró conocimiento sobre la enfermedad que usted padece?	X		
7. ¿Usted comprendió la explicación que le dio el personal de odontología sobre su enfermedad?	X		
8. ¿El personal de odontología le ha indicado cuantas veces debe venir para el control de su enfermedad?	X		
9. ¿El personal de odontología le indica análisis de control periódicos?	X		
10. ¿Existe disponibilidad de turnos para recibir atención médica y odontológica en consultorios especializado?	X		
11. ¿El tiempo de espera para gestionar la cita es adecuado?	X		
12. ¿Hay disponibilidad de los medicamentos que le han prescrito?	X		
13. ¿La atención en la farmacia fue rápida y respetuosa?	X		
14. ¿El profesional de odontología demuestra la capacidad de identificar sus necesidades de salud?	X		
15. ¿El sub centro cuenta con los recursos necesarios para ofrecerle buena atención?	X		
16. ¿Recibe usted la atención clínica en el tiempo preciso?	X		
17. ¿El dispensario cuenta con turnos e insumos para los análisis que le han indicado?	X		

18. ¿Siente satisfacción en cada uno de los procedimientos clínicos que recibe?	X		
19. ¿Las atenciones clínicas que recibe se efectúan de manera secuenciada de acuerdo a sus necesidades?	X		
20. ¿El consultorio odontológico en el que se atiende está limpio y ordenado?	X		
21. ¿El consultorio odontológico en el que se atiende está adecuadamente equipado?	X		
22. ¿Los servicios higiénicos están limpios?	X		
23. ¿Hay fácil acceso a los servicios higiénicos del consultorio odontológico?	X		
24. ¿En el consultorio odontológico existen carteles informativos sobre la diabetes?	X		
25. ¿La información es concreta y visualmente adecuada?	X		

Validador	Grado académico	Evaluación Cuantitativa	Evaluación cualitativa	Link de verificación
Raquel Elizabeth Almeida Suarez	Licenciada en Enfermería/ Magister en Gestión de los servicios de la salud/	25	Aplicable	https://www.senescyt.gob.ec/web/guest/consultas

Raquel Elizabeth Almeida Suarez
 AREA DE PLANIFICACION Y
 GESTION ESTRATEGICA

 Leda. Raquel Elizabeth Almeida Suarez
 DNI: 1205666793
 Teléfono: 0985915813
 Email: rely.almeida2@gmail.com
 ORCID (orcid.org/0000-0003-1805-312X)

Experto 3

VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PARA LOS JUECES

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del **Cuestionario de gestión hospitalaria**, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo a su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo a si la pregunta permite capturar las variables de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Esencial
0	No esencial

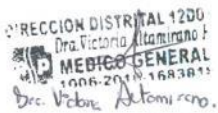
Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- ⊕ Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- ⊕ Claridad en la redacción.
- ⊕ Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:

Se realizó las orientaciones y las mejoras a los instrumentos, teniendo en cuenta los criterios propuesto.

Gracias, por su generosa colaboración

Apellidos y nombres	Altamirano Palacios Victoria Patricia
Grado Académico	Médico General / Magister
Mención	Gestión de los servicios de la salud
Correo Electrónico	vickymouse21@autlook.com
Firma	

Preguntas del cuestionario	Esencial (1)	No esencial (0)	Observaciones
1. ¿Cree usted que el personal administrativo conoce los procedimientos de atención al usuario?	X		
2. ¿De acuerdo a la atención recibida, considera usted que en el hospital se procesa y analiza la información de manera oportuna?	X		
3. ¿Percibe usted que el área de admisión le brinda información oportuna y adecuada?	X		
4. ¿Percibe usted que el área de admisión le brinda un trato adecuado de acuerdo a su estado de salud?	X		
5. ¿Cree usted que el área directiva realiza control y monitoreo para evaluar el desempeño del personal de odontología?	X		
6. ¿Cree usted que se debe realizar una evaluación sobre el cumplimiento del trabajo del personal de odontología?	X		
7. ¿De acuerdo a la atención recibida, considera que existen mejoras progresivas en la atención brindada por el personal de odontología?	X		
8. ¿Siente satisfacción después de haber recibido asistencia clínica?	X		
9. ¿Percibe usted que el personal de odontología está calificado o es competente para desarrollar sus actividades?	X		
10. ¿Considera usted que el personal de odontología tiene conocimiento de las actividades que se realizan en el subcentro?	X		
11. ¿Cree usted que debe capacitarse constantemente al personal de acuerdo al puesto que ocupa?	X		
12. ¿Cree usted que un personal capacitado y actualizado mejoraría la atención clínica?	X		
13. ¿Cree usted que los ambientes del subcentro se encuentran estratégicamente organizados con equipamiento y suministros?	X		
14. ¿Considera usted que el subcentro tiene capacidad para brindar un servicio oportuno y de calidad a la población?	X		

15. ¿Considera usted que el subcentro brinda insumos y medicamentos necesarios que demandan los pacientes?	X		
16. ¿En farmacia siempre le atienden con todos los medicamentos prescritos por el profesional de odontología?	X		
17. ¿Percibe usted que existe una constante desinfección de los ambientes del subcentro para brindar una atención segura y confiable a los pacientes?	X		
18. ¿Percibe usted que los servicios higiénicos del subcentro son desinfectados permanentemente?	X		
19. ¿Considera que el personal de odontología que brinda atención está implementado con todos los elementos de protección personal?	X		
20. ¿Los ambientes del subcentro cuentan con tachos en lugares adecuados para depositar los desechos hospitalarios?	X		

Validador	Grado académico	Evaluación Cuantitativa	Evaluación cualitativa	Link de verificación
Victoria Patricia Altamirano Palacios	Médico General/ Magister en Gestión de los servicios de la salud/	20	Aplicable	https://www.senescyt.gob.ec/web/guest/consultas

DIRECCION DISTRITAL 1200
Dra. Victoria Altamirano P.
MEDICO GENERAL
16082016.1683811

Dra. Victoria Patricia Altamirano Palacios
DNI: 1206407866
Teléfono: 0984031042
Email: vickymouse21@autlook.com
ORCID (orcid.org/0000-0002-7448-9465)

VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PARA LOS JUECES

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del **Cuestionario de atención clínica**, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo a su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo a si la pregunta permite capturar las variables de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Esencial
0	No esencial

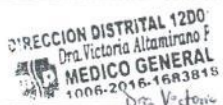
Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- ⊕ Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- ⊕ Claridad en la redacción.
- ⊕ Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:

Se realizó las orientaciones y las mejoras a los instrumentos, teniendo en cuenta los criterios propuesto.

Gracias, por su generosa colaboración

Apellidos y nombres	Altamirano Palacios Victoria Patricia
Grado Académico	Médico General / Magister
Mención	Gestión de los servicios de la salud
Correo Electrónico	vickymouse21@autlook.com
Firma	 Dra. Victoria Altamirano P.

Preguntas del cuestionario	Esencial (1)	No esencial (0)	Observaciones
1. ¿Se respeta su privacidad durante su atención en el consultorio?	X		
2. ¿El personal de odontología le pide que mantenga discreción respecto a su estado de salud?	X		
3. ¿Se sintió escuchado por el personal de odontología que lo atendió en el consultorio?	X		
4. ¿La atención recibida fue amable, respetuosa y paciente?	X		
5. ¿ El personal de odontología mostró interés por solucionar su problema de salud?	X		
6. ¿El personal de odontología mostró conocimiento sobre la enfermedad que usted padece?	X		
7. ¿Usted comprendió la explicación que le dio el personal de odontología sobre su enfermedad?	X		
8. ¿ El personal de odontología le ha indicado cuántas veces debe venir para el control de su enfermedad?	X		
9. ¿El personal de odontología le indica análisis de control periódicos?	X		
10. ¿Existe disponibilidad de turnos para recibir atención médica y odontológica en consultorios especializado?	X		
11. ¿El tiempo de espera para gestionar la cita es adecuado?	X		
12. ¿Hay disponibilidad de los medicamentos que le han prescrito?	X		
13. ¿La atención en la farmacia fue rápida y respetuosa?	X		
14. ¿El profesional de odontología demuestra la capacidad de identificar sus necesidades de salud?	X		
15. ¿El sub centro cuenta con los recursos necesarios para ofrecerle buena atención?	X		
16. ¿Recibe usted la atención clínica en el tiempo preciso?	X		
17. ¿El dispensario cuenta con turnos e insumos para los análisis que le han indicado?	X		
18. ¿Siente satisfacción en cada uno de los procedimientos clínicos que recibe?	X		

19. ¿Las atenciones clínicas que recibe se efectúan de manera secuenciada de acuerdo a sus necesidades?	X		
20. ¿El consultorio odontológico en el que se atiende está limpio y ordenado?	X		
21. ¿El consultorio odontológico en el que se atiende está adecuadamente equipado?	X		
22. ¿Los servicios higiénicos están limpios?	X		
23. ¿Hay fácil acceso a los servicios higiénicos del consultorio odontológico?	X		
24. ¿En el consultorio odontológico existen carteles informativos sobre la diabetes?	X		
25. ¿La información es concreta y visualmente adecuada?	X		

Validador	Grado académico	Evaluación Cuantitativa	Evaluación cualitativa	Link de verificación
Victoria Patricia Altamirano Palacios	Médico General/ Magister en Gestión de los servicios de la salud/	25	Aplicable	https://www.senescyt.gob.ec/web/guest/consultas

DIRECCIÓN DISTRITAL 1200
Dra. Victoria Altamirano
MEDICO GENERAL
1006-2016-168381

Dra. Victoria Altamirano

Dra. Victoria Patricia Altamirano Palacios
DNI: 1206407866
Teléfono: 0984031042
Email: vickymouse21@autlook.com
ORCID (orcid.org/0000-0002-7448-9465)

Experto 4

VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PARA LOS JUECES

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del **Cuestionario de gestión hospitalaria**, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo a su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo a si la pregunta permite capturar las variables de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Esencial
0	No esencial


Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- ⊕ Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- ⊕ Claridad en la redacción.
- ⊕ Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:

Se realizó las orientaciones y las mejoras a los instrumentos, teniendo en cuenta los criterios propuestos.

Gracias, por su generosa colaboración

Apellidos y nombres	Beltrán López Tania Elizabeth
Grado Académico	Médico General
Mención	Gestión de los servicios de la salud
Correo Electrónico	taniabl@hotmail.com
Firma	 

Preguntas del cuestionario	Esencial (1)	No esencial (0)	Observaciones
1. ¿Cree usted que el personal administrativo conoce los procedimientos de atención al usuario?	X		
2. ¿De acuerdo a la atención recibida, considera usted que en el hospital se procesa y analiza la información de manera oportuna?	X		
3. ¿Percibe usted que el área de admisión le brinda información oportuna y adecuada?	X		
4. ¿Percibe usted que el área de admisión le brinda un trato adecuado de acuerdo a su estado de salud?	X		
5. ¿Cree usted que el área directiva realiza control y monitoreo para evaluar el desempeño del personal de odontología?	X		
6. ¿Cree usted que se debe realizar una evaluación sobre el cumplimiento del trabajo del personal de odontología?	X		
7. ¿De acuerdo a la atención recibida, considera que existen mejoras progresivas en la atención brindada por el personal de odontología?	X		
8. ¿Siente satisfacción después de haber recibido asistencia clínica?	X		
9. ¿Percibe usted que el personal de odontología está calificado o es competente para desarrollar sus actividades?	X		
10. ¿Considera usted que el personal de odontología tiene conocimiento de las actividades que se realizan en el subcentro?	X		
11. ¿Cree usted que debe capacitarse constantemente al personal de acuerdo al puesto que ocupa?	X		
12. ¿Cree usted que un personal capacitado y actualizado mejoraría la atención clínica?	X		
13. ¿Cree usted que los ambientes del subcentro se encuentran estratégicamente organizados con equipamiento y suministros?	X		
14. ¿Considera usted que el subcentro tiene capacidad para brindar un servicio oportuno y de calidad a la población?	X		

15. ¿Considera usted que el subcentro brinda insumos y medicamentos necesarios que demandan los pacientes?	X		
16. ¿En farmacia siempre le atienden con todos los medicamentos prescritos por el profesional de odontología?	X		
17. ¿Percibe usted que existe una constante desinfección de los ambientes del subcentro para brindar una atención segura y confiable a los pacientes?	X		
18. ¿Percibe usted que los servicios higiénicos del subcentro son desinfectados permanentemente?	X		
19. ¿Considera que el personal de odontología que brinda atención está implementado con todos los elementos de protección personal?	X		
20. ¿Los ambientes del subcentro cuentan con tachos en lugares adecuados para depositar los desechos hospitalarios?	X		

Validador	Grado académico	Evaluación Cuantitativa	Evaluación cualitativa	Link de verificación
Tania Elizabeth Beltrán López	Médico General/ Magister en Gestión de los servicios de la salud/	20	Aplicable	https://www.senescyt.gob.ec/web/guest/consultas

Dra. Tania Beltrán López
 Médico General
MSP LIBRO: 1FCOLJQ:70 N° 209



Dra. Tania Elizabeth Beltrán López
DNI: 0919252965
Teléfono: 0983852579
Email: taniabl@hotmail.com
ORCID (orcid.org/0000-0003-4845-3853)

VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PARA LOS JUECES

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del **Cuestionario de atención clínica**, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo a su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo a si la pregunta permite capturar las variables de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Esencial
0	No esencial


Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- ⊕ Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- ⊕ Claridad en la redacción.
- ⊕ Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:

Se realizó las orientaciones y las mejoras a los instrumentos, teniendo en cuenta los criterios propuesto.

Gracias, por su generosa colaboración

Apellidos y nombres	Beltrán López Tania Elizabeth
Grado Académico	Médico General
Mención	Gestión de los servicios de la salud
Correo Electrónico	taniabl@hotmail.com
Firma	  <i>Dra. Tania Beltrán López</i> Médico General MSP LIBRO: 1FOLIO:79 Nº 208

Preguntas del cuestionario	Esencial (1)	No esencial (0)	Observaciones
1. ¿Se respeta su privacidad durante su atención en el consultorio?	X		
2. ¿El personal de odontología le pide que mantenga discreción respecto a su estado de salud?	X		
3. ¿Se sintió escuchado por el personal de odontología que lo atendió en el consultorio?	X		
4. ¿La atención recibida fue amable, respetuosa y paciente?	X		
5. ¿El personal de odontología mostró interés por solucionar su problema de salud?	X		
6. ¿El personal de odontología mostró conocimiento sobre la enfermedad que usted padece?	X		
7. ¿Usted comprendió la explicación que le dio el personal de odontología sobre su enfermedad?	X		
8. ¿El personal de odontología le ha indicado cuantas veces debe venir para el control de su enfermedad?	X		
9. ¿El personal de odontología le indica análisis de control periódicos?	X		
10. ¿Existe disponibilidad de turnos para recibir atención médica y odontológica en consultorios especializado?	X		
11. ¿El tiempo de espera para gestionar la cita es adecuado?	X		
12. ¿Hay disponibilidad de los medicamentos que le han prescrito?	X		
13. ¿La atención en la farmacia fue rápida y respetuosa?	X		
14. ¿El profesional de odontología demuestra la capacidad de identificar sus necesidades de salud?	X		
15. ¿El sub centro cuenta con los recursos necesarios para ofrecerle buena atención?	X		
16. ¿Recibe usted la atención clínica en el tiempo preciso?	X		
17. ¿El dispensario cuenta con turnos e insumos para los análisis que le han indicado?	X		
18. ¿Siente satisfacción en cada uno de los procedimientos clínicos que recibe?	X		

19. ¿Las atenciones clínicas que recibe se efectúan de manera secuenciada de acuerdo a sus necesidades?	X		
20. ¿El consultorio odontológico en el que se atiende está limpio y ordenado?	X		
21. ¿El consultorio odontológico en el que se atiende está adecuadamente equipado?	X		
22. ¿Los servicios higiénicos están limpios?	X		
23. ¿Hay fácil acceso a los servicios higiénicos del consultorio odontológico?	X		
24. ¿En el consultorio odontológico existen carteles informativos sobre la diabetes?	X		
25. ¿La información es concreta y visualmente adecuada?	X		

Validador	Grado académico	Evaluación Cuantitativa	Evaluación cualitativa	Link de verificación
Tania Elizabeth Beltrán López	Médico General / Gestión de los servicios de la salud	25	Aplicable	https://www.senescyt.gob.ec/web/guest/consultas


 Dra. Tania Beltrán López
 Médico General
 MSP LIBRO: FOLIO: 70 N° 208



Tania Elizabeth Beltrán López
 DNI: 0919252965
 Teléfono: 0983852579
 Email: rely.taniabl@hotmail.com
 ORCID (orcid.org/0000-0003-4845-3853)

Experto 5

VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PARA LOS JUECES

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del **Cuestionario de gestión hospitalaria**, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo a su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo a si la pregunta permite capturar las variables de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Esencial
0	No esencial


Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- ⊕ Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- ⊕ Claridad en la redacción.
- ⊕ Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:

Se realizó las orientaciones y las mejoras a los instrumentos, teniendo en cuenta los criterios propuesto.

Gracias, por su generosa colaboración

Apellidos y nombres	Jiménez Suarez Reyna Maritza
Grado Académico	Licenciada en Enfermería
Mención	Magister en Gerencia de Servicios de salud / Especialista en Gestión de servicios de salud
Correo Electrónico	jreynamaritza@yahoo.es
Firma	 L/c. ENFERMERIA

Preguntas del cuestionario	Esencial (1)	No esencial (0)	Observaciones
1. ¿Cree usted que el personal administrativo conoce los procedimientos de atención al usuario?	X		
2. ¿De acuerdo a la atención recibida, considera usted que en el hospital se procesa y analiza la información de manera oportuna?	X		
3. ¿Percibe usted que el área de admisión le brinda información oportuna y adecuada?	X		
4. ¿Percibe usted que el área de admisión le brinda un trato adecuado de acuerdo a su estado de salud?	X		
5. ¿Cree usted que el área directiva realiza control y monitoreo para evaluar el desempeño del personal de odontología?	X		
6. ¿Cree usted que se debe realizar una evaluación sobre el cumplimiento del trabajo del personal de odontología?	X		
7. ¿De acuerdo a la atención recibida, considera que existen mejoras progresivas en la atención brindada por el personal de odontología?	X		
8. ¿Siente satisfacción después de haber recibido asistencia clínica?	X		
9. ¿Percibe usted que el personal de odontología está calificado o es competente para desarrollar sus actividades?	X		
10. ¿Considera usted que el personal de odontología tiene conocimiento de las actividades que se realizan en el subcentro?	X		
11. ¿Cree usted que debe capacitarse constantemente al personal de acuerdo al puesto que ocupa?	X		
12. ¿Cree usted que un personal capacitado y actualizado mejoraría la atención clínica?	X		
13. ¿Cree usted que los ambientes del subcentro se encuentran estratégicamente organizados con equipamiento y suministros?	X		
14. ¿Considera usted que el subcentro tiene capacidad para brindar un servicio oportuno y de calidad a la población?	X		

15. ¿Considera usted que el subcentro brinda insumos y medicamentos necesarios que demandan los pacientes?	X		
16. ¿En farmacia siempre le atienden con todos los medicamentos prescritos por el profesional de odontología?	X		
17. ¿Percibe usted que existe una constante desinfección de los ambientes del subcentro para brindar una atención segura y confiable a los pacientes?	X		
18. ¿Percibe usted que los servicios higiénicos del subcentro son desinfectados permanentemente?	X		
19. ¿Considera que el personal de odontología que brinda atención está implementado con todos los elementos de protección personal?	X		
20. ¿Los ambientes del subcentro cuentan con tachos en lugares adecuados para depositar los desechos hospitalarios?	X		

Validador	Grado académico	Evaluación Cuantitativa	Evaluación cualitativa	Link de verificación
Reyna Maritza Jiménez Suarez	Licenciada en Enfermería / Magister en Gerencia de Servicios de salud / Especialista en Gestión de servicios de salud/	20	Aplicable	https://www.senescyt.gob.ec/web/guest/consultas

Mgs. Maritza Jiménez Suárez
 Lic. ENFERMERIA


 Lcda. Reyna Maritza Jiménez Suarez
 DNI: 1202280200
 Teléfono: 0994768278
 Email: jreynamaritza@yahoo.es

VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PARA LOS JUECES

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del **Cuestionario de atención clínica**, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo a su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo a si la pregunta permite capturar las variables de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Esencial
0	No esencial

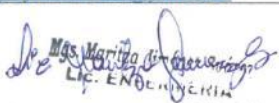
Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- ⊕ Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- ⊕ Claridad en la redacción.
- ⊕ Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:

Se realizó las orientaciones y las mejoras a los instrumentos, teniendo en cuenta los criterios propuesto.

Gracias, por su generosa colaboración

Apellidos y nombres	Jiménez Suarez Reyna Maritza
Grado Académico	Licenciada en Enfermería
Mención	Magister en Gerencia de Servicios de salud / Especialista en Gestión de servicios de salud
Correo Electrónico	jreynamaritza@yahoo.es
Firma	

Preguntas del cuestionario	Esencial (1)	No esencial (0)	Observaciones
1. ¿Se respeta su privacidad durante su atención en el consultorio?	X		
2. ¿El personal de odontología le pide que mantenga discreción respecto a su estado de salud?	X		
3. ¿Se sintió escuchado por el personal de odontología que lo atendió en el consultorio?	X		
4. ¿La atención recibida fue amable, respetuosa y paciente?	X		
5. ¿El personal de odontología mostró interés por solucionar su problema de salud?	X		
6. ¿El personal de odontología mostró conocimiento sobre la enfermedad que usted padece?	X		
7. ¿Usted comprendió la explicación que le dio el personal de odontología sobre su enfermedad?	X		
8. ¿El personal de odontología le ha indicado cuantas veces debe venir para el control de su enfermedad?	X		
9. ¿El personal de odontología le indica análisis de control periódicos?	X		
10. ¿Existe disponibilidad de turnos para recibir atención médica y odontológica en consultorios especializado?	X		
11. ¿El tiempo de espera para gestionar la cita es adecuado?	X		
12. ¿Hay disponibilidad de los medicamentos que le han prescrito?	X		
13. ¿La atención en la farmacia fue rápida y respetuosa?	X		
14. ¿El profesional de odontología demuestra la capacidad de identificar sus necesidades de salud?	X		
15. ¿El sub centro cuenta con los recursos necesarios para ofrecerle buena atención?	X		
16. ¿Recibe usted la atención clínica en el tiempo preciso?	X		
17. ¿El dispensario cuenta con turnos e insumos para los análisis que le han indicado?	X		
18. ¿Siente satisfacción en cada uno de los procedimientos clínicos que recibe?	X		

19. ¿Las atenciones clínicas que recibe se efectúan de manera secuenciada de acuerdo a sus necesidades?	X		
20. ¿El consultorio odontológico en el que se atiende está limpio y ordenado?	X		
21. ¿El consultorio odontológico en el que se atiende está adecuadamente equipado?	X		
22. ¿Los servicios higiénicos están limpios?	X		
23. ¿Hay fácil acceso a los servicios higiénicos del consultorio odontológico?	X		
24. ¿En el consultorio odontológico existen carteles informativos sobre la diabetes?	X		
25. ¿La información es concreta y visualmente adecuada?	X		

Validador	Grado académico	Evaluación Cuantitativa	Evaluación cualitativa	Link de verificación
Reyna Maritza Jiménez Suarez	Licenciada en Enfermería / Magister en Gerencia de Servicios de salud / Especialista en Gestión de servicios de salud/	25	Aplicable	https://www.senescyt.gob.ec/web/guest/consultas

Mgs. Maritza Jiménez Suárez
Lic. ENFERMERIA



Lcda. Reyna Maritza Jiménez Suarez
DNI: 1202280200
Teléfono: 0994768278
Email: jreynamaritza@yahoo.es

Experto 6

VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PARA LOS JUECES

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del **Cuestionario de gestión hospitalaria**, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo a su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo a si la pregunta permite capturar las variables de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Esencial
0	No esencial

Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- ⊕ Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- ⊕ Claridad en la redacción.
- ⊕ Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:

Se realizó las orientaciones y las mejoras a los instrumentos, teniendo en cuenta los criterios propuesto.

Gracias, por su generosa colaboración

Apellidos y nombres	Silva Armijos Beatriz Paola
Grado Académico	Médico General
Mención	Maestra en Gestión de los servicios de la salud
Correo Electrónico	paos1987@hotmail.com
Firma	 Dra. Silvia Armijos Beatriz, Médico General, No. 22

Preguntas del cuestionario	Esencial (1)	No esencial (0)	Observaciones
1. ¿Cree usted que el personal administrativo conoce los procedimientos de atención al usuario?	X		
2. ¿De acuerdo a la atención recibida, considera usted que en el hospital se procesa y analiza la información de manera oportuna?	X		
3. ¿Percibe usted que el área de admisión le brinda información oportuna y adecuada?	X		
4. ¿Percibe usted que el área de admisión le brinda un trato adecuado de acuerdo a su estado de salud?	X		
5. ¿Cree usted que el área directiva realiza control y monitoreo para evaluar el desempeño del personal de odontología?	X		
6. ¿Cree usted que se debe realizar una evaluación sobre el cumplimiento del trabajo del personal de odontología?	X		
7. ¿De acuerdo a la atención recibida, considera que existen mejoras progresivas en la atención brindada por el personal de odontología?	X		
8. ¿Siente satisfacción después de haber recibido asistencia clínica?	X		
9. ¿Percibe usted que el personal de odontología está calificado o es competente para desarrollar sus actividades?	X		
10. ¿Considera usted que el personal de odontología tiene conocimiento de las actividades que se realizan en el subcentro?	X		
11. ¿Cree usted que debe capacitarse constantemente al personal de acuerdo al puesto que ocupa?	X		
12. ¿Cree usted que un personal capacitado y actualizado mejoraría la atención clínica?	X		
13. ¿Cree usted que los ambientes del subcentro se encuentran estratégicamente organizados con equipamiento y suministros?	X		
14. ¿Considera usted que el subcentro tiene capacidad para brindar un servicio oportuno y de calidad a la población?	X		

15. ¿Considera usted que el subcentro brinda insumos y medicamentos necesarios que demandan los pacientes?	X		
16. ¿En farmacia siempre le atienden con todos los medicamentos prescritos por el profesional de odontología?	X		
17. ¿Percibe usted que existe una constante desinfección de los ambientes del subcentro para brindar una atención segura y confiable a los pacientes?	X		
18. ¿Percibe usted que los servicios higiénicos del subcentro son desinfectados permanentemente?	X		
19. ¿Considera que el personal de odontología que brinda atención está implementado con todos los elementos de protección personal?	X		
20. ¿Los ambientes del subcentro cuentan con tachos en lugares adecuados para depositar los desechos hospitalarios?	X		

Validador	Grado académico	Evaluación Cuantitativa	Evaluación cualitativa	Link de verificación
Beatriz Paola Silva Armijos	Médico General/ Magister en Gestión de los servicios de la salud/	20	Aplicable	https://www.senescyt.gob.ec/web/guest/consultas



Dr. Paola Silva Armijos
 MEDICO GENERAL
 Libro 2 Folio No. 21
 Beatriz Paola Silva Armijos
 DNI: 1804134805
 Teléfono: 0998546525
 Email: paos1987@hotmail.com
 ORCID (orcid.org/0000-0002-0891-0065)

VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PARA LOS JUECES

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del **Cuestionario de atención clínica**, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo a su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo a si la pregunta permite capturar las variables de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Esencial
0	No esencial


Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- ⊕ Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- ⊕ Claridad en la redacción.
- ⊕ Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:

Se realizó las orientaciones y las mejoras a los instrumentos, teniendo en cuenta los criterios propuesto.

Gracias, por su generosa colaboración

Apellidos y nombres	Silva Armijos Beatriz Paola
Grado Académico	Médico General
Mención	Maestra en Gestión de los servicios de la salud
Correo Electrónico	paos1987@hotmail.com
Firma	 Paola Armijos Beatriz P. MEDICO GENERAL Libro 2-Folio B. No. 22

Preguntas del cuestionario	Esencial (1)	No esencial (0)	Observaciones
1. ¿Se respeta su privacidad durante su atención en el consultorio?	X		
2. ¿El personal de odontología le pide que mantenga discreción respecto a su estado de salud?	X		
3. ¿Se sintió escuchado por el personal de odontología que lo atendió en el consultorio?	X		
4. ¿La atención recibida fue amable, respetuosa y paciente?	X		
5. ¿ El personal de odontología mostró interés por solucionar su problema de salud?	X		
6. ¿El personal de odontología mostró conocimiento sobre la enfermedad que usted padece?	X		
7. ¿Usted comprendió la explicación que le dio el personal de odontología sobre su enfermedad?	X		
8. ¿ El personal de odontología le ha indicado cuantas veces debe venir para el control de su enfermedad?	X		
9. ¿El personal de odontología le indica análisis de control periódicos?	X		
10. ¿Existe disponibilidad de turnos para recibir atención médica y odontológica en consultorios especializado?	X		
11. ¿El tiempo de espera para gestionar la cita es adecuado?	X		
12. ¿Hay disponibilidad de los medicamentos que le han prescrito?	X		
13. ¿La atención en la farmacia fue rápida y respetuosa?	X		
14. ¿El profesional de odontología demuestra la capacidad de identificar sus necesidades de salud?	X		
15. ¿El sub centro cuenta con los recursos necesarios para ofrecerle buena atención?	X		
16. ¿Recibe usted la atención clínica en el tiempo preciso?	X		
17. ¿El dispensario cuenta con turnos e insumos para los análisis que le han indicado?	X		
18. ¿Siente satisfacción en cada uno de los procedimientos clínicos que recibe?	X		

19. ¿Las atenciones clínicas que recibe se efectúan de manera secuenciada de acuerdo a sus necesidades?	X		
20. ¿El consultorio odontológico en el que se atiende está limpio y ordenado?	X		
21. ¿El consultorio odontológico en el que se atiende está adecuadamente equipado?	X		
22. ¿Los servicios higiénicos están limpios?	X		
23. ¿Hay fácil acceso a los servicios higiénicos del consultorio odontológico?	X		
24. ¿En el consultorio odontológico existen carteles informativos sobre la diabetes?	X		
25. ¿La información es concreta y visualmente adecuada?	X		

Validador	Grado académico	Evaluación Cuantitativa	Evaluación cualitativa	Link de verificación
Beatriz Paola Silva Armijos	Médico general / Gestión de los servicios de la salud	25	Aplicable	https://www.senescyt.gob.ec/web/guest/consultas



Beatriz Paola Silva Armijos

DNI: 1804134805

Teléfono: 0998546525

Email: paos1987@hotmail.com

ORCID (orcid.org/0000-0002-0891-0065)

CARTA DE AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

SEÑORA : Dra. Adriana Nieto
Director del Hospital Martín Icaza

ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS
DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TESIS

Yo, García Troya, Jonathan Jamil, identificado con Cédula de identidad N°120436744-3, con domicilio en Babahoyo, ante usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que por estar realizando mis estudios de post grado en la Universidad César Vallejo y estar desarrollando mi trabajo de investigación denominado **"Gestión hospitalaria y atención clínica odontológica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022"** y debiendo aplicar los *instrumentos para recabar información*, recurro a su digna persona para *solicitarle el permiso correspondiente* y aplicar dicha prueba a los pacientes de esta institución sanitaria.

Por lo expuesto, espero su comprensión y me brinde la debida atención al presente, agradeciéndole anticipadamente.

Babahoyo, noviembre, del 2022

Recibido
16/11/2022
10:30 am.



Firma



CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO
VERBAL



Título: Gestión hospitalaria y atención clínica odontológica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022
Investigador principal: García Troya, Jonathan Jamil

Estimado(a) Señor(a):

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer la relación que existe entre el "Gestión hospitalaria y atención clínica odontológica en pacientes con discapacidad en un subcentro de los Ríos, 2022". Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad Cesar Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud.

El estudio consta de una encuesta anónima de datos generales e información sanitaria. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales-Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051- 9446559951 o también dirigirse al correo electrónico upg.piura@ucv.edu.pe.

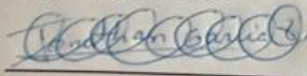
Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 15 a 20 minutos, realizados en el subcentro de los Ríos, y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimiento de la forma más completa posible el cuestionario adjunto. Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente.

Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración

Declaración del Investigador:

Yo, Jonathan Jamil García Troya, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados a difundidos con fines científicos.



Firma del Investigador

Ecuador, noviembre de 2022

País y fecha

Anexo 7. Trabajo de campo





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIAZ ESPINOZA MARIBEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Gestion hospitalaria y atencion clinica odontologica en pacientes con discapacidad en un subcentro de Los Rios, 2022", cuyo autor es GARCIA TROYA JONATHAN JAMIL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 12 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ ESPINOZA MARIBEL DNI: 03683602 ORCID: 0000-0001-5208-8380	Firmado electrónicamente por: MARIBEL24 el 28-01- 2023 12:34:29

Código documento Trilce: TRI - 0517601