



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión estratégica para optimizar la calidad en atención en el
área de odontología de una institución pública, 2022**

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

AUTORA:

Sandoval Rivera, Gabriella Johanna (orcid.org/0000-0002-8130-3745)

ASESORES:

Dra. Diaz Mujica, Juana Yris (orcid.org/0000-0001-8268-4626)

MBA. Miyashiro Kuniyoshi, Daniel (orcid.org/0000-0002-6485-4246)

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

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Con cariño para mi madre, por su amor, apoyo incondicional y por siempre impulsarme a seguir con mis metas profesionales.

Agradecimiento

Agradezco a la Dra. Juana Yris

Díaz Mujica, por los conocimientos impartidos y la paciencia durante su enseñanza y a mi madre que es la principal promotora de mis metas.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIAZ MUJICA JUANA YRIS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión estratégica para optimizar la calidad en atención en el área de odontología de una institución pública, 2022.", cuyo autor es SANDOVAL RIVERA GABRIELLA JOHANNA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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.

LIMA, 28 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ MUJICA JUANA YRIS DNI: 09395072 ORCID: 0000-0001-8268-4626	Firmado electrónicamente por: JDIAZMU el 28-01- 2023 08:58:45

Código documento Trilce: TRI - 0529328





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SANDOVAL RIVERA GABRIELLA JOHANNA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión estratégica para optimizar la calidad en atención en el área de odontología de una institución pública, 2022.

", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
GABRIELLA JOHANNA SANDOVAL RIVERA DNI: 72677456 ORCID: 0000-0002-8130-3745	Firmado electrónicamente por: GSANDOVALRI el 30- 07-2023 22:40:19

Código documento Trilce: TRI - 0627858

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad de asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Acta de sustentación	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Marco teórico.....	4
III. Metodología.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de Análisis	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. Resultados	15
V. Discusión	21
VI. Conclusiones	24
VII. Recomendaciones	25
Referencias	26
Anexos	35

Índice de Tablas

Tabla 1. Tabla de frecuencia del nivel de la gestión estratégica por dimensiones	22
Tabla 2. Tabla de frecuencia del nivel de la calidad de atención por dimensiones	23
Tabla 3. Tabla de prueba de normalidad.....	24
Tabla 4. Prueba de correlación de Spearman entre la gestión estratégica y la calidad de atención en el área de odontología de una institución pública, 2022	25
Tabla 5. Prueba de correlación de Spearman entre la dirección estratégica y la calidad de atención en el área de odontología de una institución pública,2022	26
Tabla 6. Prueba de correlación de Spearman entre el control estratégico y la calidad de atención en el área de odontología de una institución pública	27

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión estratégica y la calidad de atención en el área de odontología de una institución pública, 2022. Se trata de un estudio de metodología de tipo básica, de diseño no experimental, descriptivo y correlacional. La muestra fue de 96 personas que laboran dentro del área de odontología de una institución pública. Se utilizó como técnica a la encuesta y los instrumentos son dos cuestionarios para la gestión estratégica y calidad de atención (Torres, 2022), en donde el índice de confiabilidad del primer cuestionario fue una puntuación de Alpha de Cronbach= 0,845 y para el segundo cuestionario un $\alpha = 0,857$.

Los resultados obtenidos mostraron que hay una correlación entre ambas variables con una significancia igual a y una correlación de variables del $Rho = 0.594$. Concluyendo que existe una relación moderada positiva entre la gestión estratégica y la calidad de atención en el área de odontología de una institución pública, 2022.

Palabras clave: Gestión estratégica, planeación, dirección, control y calidad de atención.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship that exists between strategic management and the quality of care in the dentistry area of a public institution, 2022. It is a basic methodology study, with a non-experimental, descriptive and correlational. The sample consisted of 96 people who work within the dentistry area of a public institution. The survey was used as a technique and the instruments are two questionnaires for strategic management and quality of care (Torres, 2022), where the reliability index of the first questionnaire was a Cronbach's Alpha score = 0.845 and for the second questionnaire a $\alpha = 0.857$.

The results obtained showed that there is a correlation between both variables with a significance equal to and a correlation of variables of $Rho = 0.594$. Concluding that there is a moderate positive relationship between strategic management and the quality of care in the dentistry area of a public institution, 2022.

Keywords: Strategic management, planning, direction, control and quality of care.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la gestión estratégica (GE) es esencial para dirigir las áreas de salud en el mundo, no obstante, en diversos países en especial en aquellos en vía de desarrollo los cuales carecen de muchos recursos que por lo tanto impiden realizar una adecuada gestión estratégica. Conforme a lo emitido por la (OMS, 2020) informa que anualmente hay un alto índice en la tasa de mortalidad que está directamente relacionada con la calidad en la atención (CA) a consecuencia de la ineducada gestión e incorrecto empleo de estrategias al brindar salud como tal.

Actualmente, los servicios de odontología brindan atención a los pacientes conforme a lo emitido por la (OMS.2021), a través de videos educativos en relación al diagnóstico, triaje y recibimiento de personas que necesitan atención de salud bucal, además de los protocolos de bioseguridad tanto como para el paciente y el operador(ra) antes y después de cada tratamiento.

Por otro lado, la By Dental Tribune Latinoamérica (2020), describe que la salud oral está incluida en la salud integral de un individuo. En nuestro país existe aún una enorme brecha en relación a deficiencias en la gestión y las estrategias, esto ocasiona que no se cumplan con los objetivos de cada entidad de salud a nivel nacional, es así que Abad (2021) da a conocer las carencias de nuestro sistema de salud sobre todo hace énfasis en los directores de los hospitales que son los que toman decisiones, incluso existe un déficit de directores con habilidades para gestionar ya que como sabemos estos 3 últimos años enfrentamos una crisis sanitaria, y pese a ello los recursos en dichos hospitales son realmente deficientes puesto que hay carencia en cuanto a presupuesto lo que conlleva a una mala infraestructura y a la inadecuada implementación de equipos, razón suficiente para no poder cumplir con los estándares básicos de calidad en atención.

Otro estudio realizado por Espinoza et al. (2020) dio a conocer la gran responsabilidad que asume cada director en las gestiones, las cuales deben ir de la mano con la ejecución de estrategias y decisiones oportunas, pese a ello observó carencias en infraestructura, presupuesto, personal e insumos en aquellos establecimientos de salud, esto favorece que las personas no accedan a un adecuado servicio en salud.

Es importante saber que la GE no solo está definida por la toma de decisiones de los directores, incluye también las armas que se les dé para que puedan afrontar aquellas deficiencias.

El MINSA (2020), declaró la emergencia sanitaria por el alto índice de contagios por COVID-19 en el país lo que condujo a que se suspendieran las actividades de atención diaria en los servicios de odontología, emitieron una resolución que estipula los procedimientos de atención en el área de estomatología en el contexto dicha pandemia, con el fin de disminuir el índice de propagación del virus antes, durante y después del cuidado al paciente en procedimientos dentales a nivel nacional. Además, el Colegio Odontológico del Perú (COP, 2020), también dio a conocer los métodos de bioseguridad para el odontólogo y paciente durante la pandemia del COVID-19, señalando que esto aporta a la orientación a los cirujanos dentistas en el ejercicio de la profesión, menciono también que se deben actualizar estos protocolos periódicamente para reforzar aún más la prevención de contagio en relación a este virus.

Por lo anteriormente expuesto queda claro que la GE en cualquier institución que brinde salud tienen una gran responsabilidad, principalmente directores y gestores que lideran los servicios de salud encargados de asumir la decisiones, cabe referir que muchos de ellos no poseen las aptitudes para enfrentar esa responsabilidad debido a las deficiencias que no favorecen en lo absoluto la atención de calidad en beneficio de los pacientes esto incluye a los servicios de odontología que brindan atención en beneficio a la salud bucodental y que no se dan abasto para realizar procedimientos de atención odontológica de calidad.

La formulación del problema está sustentada en cuanto a las carencias en la CA que brinda el área de odontología del presente hospital público ubicado en el distrito de Comas ya que esto limita la óptima atención de los pacientes.

Para lo cual plantee el siguiente problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la GE y la CA en el área de odontología de una institución pública, 2022? y los siguientes problemas específicos son: ¿Cuál es la relación entre la planificación estratégica y la calidad de atención en el área de odontología de una institución pública, 2022? ¿Cuál es la relación entre la dirección estratégica y la calidad de atención en el área de odontología de una institución pública, 2022? y ¿Cuál es la relación entre el

control estratégico y la calidad de atención en el área de odontología de una institución pública, 2022?

La presente investigación tiene justificación puesto que el tema es relevante, es así que esta investigación favorecerá al conocimiento científico para los odontólogos ya que se exponen las causas por las cuales las personas no acuden al servicio de odontología y lo que conlleva en la mayoría de casos a que los pacientes no culminen los tratamientos odontológicos, hay carencia de afluencia de pacientes que acudan a la atención odontológica y hay quejas por parte de los pacientes con respecto a la falta de insumos para realizar el tratamiento odontológico.

Además, a nivel social permite que los profesionales de la salud oral tengan información sobre la importancia de la atención de calidad durante la ejecución de los tratamientos odontológicos a los usuarios teniendo en cuenta el cuidado de la salud oral y esto conllevará al conocimiento de los costos de tratamientos de acuerdo a la complejidad del mismo.

También es innovadora puesto que se evidencio si existe gestión de calidad para la optimización de la atención de los pacientes que asisten al servicio de odontología del Hospital nivel II cono norte.

Por las razones planteadas, el objetivo del estudio fue establecer la asociación que hay entre la GE y la CA en el área de odontología de una institución pública, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El presente estudio tiene antecedentes nacionales siendo así que, Torres (2022) determinó si existe correlación entre la GE y la CA en odontología, utilizó un cuestionario y concluyeron que si existe relación entre estas dos variables sin embargo el grado de significancia fue bajo.

Borjas (2022) investigó acerca de la asociación entre GE y estándares de satisfacción obteniendo como resultados que existe el 84.9% de correlación entre dichas variables siendo representando un alto grado de significancia.

Campos (2021) en su investigación describió la GE actual del servicio de odontología (SO) de un hospital desde la perspectiva del odontólogo, para recolectar los datos realizó entrevistas y obtuvo como resultados que existe falta de comunicación, los profesionales no conocen la misión y visión y en cuanto a la calidad de atención es fundamental el presupuesto financiero para brindar atención odontológica de calidad.

Infante (2021) estableció cuál es el grado de influencia que existe en la GE con respecto a los procesos de atención al paciente. Utilizó encuestas previamente validadas y finalmente en los resultados se comprobó que la GE es muy trascendental en los métodos de atención al paciente.

Pletickosich Cuba, J. (2021). Estableció la asociación que hay entre la GE y CA de servicio en odontología de una Institución en Cuzco, constituida por 135 personas y en los resultados se evidenció una significancia alta de relación entre las dos variables con 76.9% y concluyó que se debe promover la adecuada GE para brindar una correcta atención odontológica,

Velásquez et al. (2020) establecieron una propuesta de mejoramiento de la GE en atención odontológica ya que evidenciaron una mala calidad en dicha atención y concluyeron que la aplicación de plan de mejoramiento en GE si tuvo resultados favorables en la CA en odontología a los pacientes.

Kelly & Marisel (2020) realizaron la elaboración de una propuesta de GE para mejorar la CA odontológica en el paciente y como resultado obtuvieron que el 58% de pacientes tenía disconformidad en la atención en dicha área y concluyeron que, si hay

similitud entre la GE y la CA al paciente, también Cabana (2018) estableció la correlación entre estas dos variables y tuvo como resultados la mejora en la gestión y por lo tanto la satisfacción del paciente en torno al servicio brindado mejoro.

Collahua (2019) determinó en la relación entre la GE y la CA en una clínica comprobando que si se relaciona la calidad y la gestión de procesos con resultados estadísticamente significativos de < 0.005 .

Grados (2019) realizó un tipo de GE para perfeccionar la CA de los SO de una red de salud, utilizo un cuestionario y finalmente obtuvo como resultados que al implementar dicho modelo la gestión y calidad mejoro significativamente con 54.01% y 55.75% respectivamente.

A nivel internacional, Carrillo et al. (2022) implemento un modelo gerencial relacionado con la GE y CA odontológica en un consultorio dental concluyendo que este consultorio dental el profesional odontólogo estaba capacitado solo para procedimientos básicos y que es importante tomar en cuenta la normativa básica para la habilitación y desempeñar la profesión adecuadamente y cubrir las necesidades de salud oral del paciente que acude a consulta.

Luque et al. (2022) Implemento un piloto de GE en relación a la CA hacia los pacientes, diagnosticaron demoras en la atención, quejas del usuario hacia el área de odontología, utilizaron como instrumento encuestas y entrevistas y los resultados fueron que la calidad atención no fue la idónea debido a la pandemia que se enfrentaba y que no hubo suficiente presupuesto financiero por lo cual no lograron cubrir las necesidades de salud oral que se requería.

Da rocha et al. (2021) Evaluaron la relación de GE y el perfil de profesional del odontólogo en establecimientos de salud pública de atención primaria en Brasil, los instrumentos fueron aplicados hacia los odontólogos dando como resultados que, si hubo significancia en cuanto a la relación de perfil profesional y la GE y concluyeron que al igual que el desarrollo de perfil profesional, la GE es muy importante para el desarrollo de una atención primaria adecuada en salud oral.

Leerapan et al. (2021) Propusieron un plan de GE para mejorar la CA en establecimientos de salud en Tailandia, estuvo dirigido hacia el personal que labora realizando atenciones en salud en dichos hospitales y obtuvieron como resultados que si

hubo mejoras en la atención aplicando la propuesta de la GE y concluyeron que para realizar el cambio en la atención es necesario implementar la GE en un largo plazo.

López et al. (2020) introdujo un modelo de planificación estratégica en el área de odontología de un hospital y se comprobó el fortalecimiento de dicho modelo en el contexto de COVID -19.

Por otro lado, Moreno (2020) implemento un plan de acción con el propósito de alcanzar mejoras en condiciones mediante la organización introduciendo acciones sobre la GE lo cual permitió diagnosticar las deficiencias del área de odontología y lograr mejoras sobre el planeamiento ya establecido en dicha área a largo plazo.

Jalabera et al. (2019) su investigación describió la aplicación de un modelo de GE para el perfeccionamiento en atención de la calidad a los pacientes, evidenciando mejoras en cuanto a los procesos de atención y calidad en la experiencia del paciente.

Gil et al. (2018) diseñaron un plan estratégico en un consultorio dental con el objeto de corregir la CA que brindan, para lo cual primero hizo un diagnostico realizando un análisis FODA, obteniendo como resultado que la principal debilidad de la clínica es que no cuenta con un plan de dirección y planificación evidenciando la importancia de la dirección estratégica ya que identificando esta dimensión se logran solucionar las debilidades.

Manrique (2018) en su investigación evidenció la relación de GE y la atención en odontología concluyendo que tanto la óptima GE y la CA de los servicios odontológicos son sumamente importante para el cumplimiento de la buena salud oral en el paciente y menciona también que el odontólogo debe tener predisposición a mejorar la CA de sus servicios y capacitarse constantemente en la toma de decisiones al asumir una coordinación.

A continuación, se especifica el marco teórico sustentada a través de las bases teóricas:

La gestión estratégica está definida como la causa y efecto de realizar actividades estratégicamente en un determinado tiempo ya sea corto, mediano o largo. Por lo tanto, todo gestor de una determinada organización debe de poseer la capacidad de establecer estrategias que salvaguarden la continuidad de aquella organización y esta debe funcionar a través de procesos. (Arellano, 2021).

Además, la gestión estratégica también está definida como aquel modelo que se desarrolla a través de procesos y finaliza con la obtención de resultados, (Bazán & Bach, 2017). La gestión no solo tiene una connotación en relación a la dirección y logro de objetivos sino más bien es un grupo de métodos que ayudan a potenciar dicha gestión lo cual se traducirá en resultados positivos para la organización, además el gestor debe poseer cualidades para asumir retos. (Jasper & Crossan, 2012).

Por otro lado, la gestión estratégica también está definida como un proceso meramente administrativo que se ejecuta a través de dos fases: la fase mecánica y dinámica que se dan de forma secuencial y en el medio se encuentran: la planificación, organización, dirección y control (López, 2011) y la persona que asuma la responsabilidad de ser gestor debe cumplir con criterios tales como: el conocimiento, perspectiva y actitud (Huebner & Flessa, 2022).

En la presente investigación tomaremos como referencia la teoría de (López, 2011) que refiere que la gestión estratégica tiene 3 dimensiones: planificación, dirección y control mencionando como primera dimensión a la planificación, a su vez la planificación estratégica está dada por etapas en las cuales se actualizan las bases constantemente para establecer nuevos elementos, puliendo estos elementos para analizarlo (Dweik et al. 2021).

También la planificación estratégica es un paso importante la cual debe llevarse a través de procesos para que finalmente puedan ayudar a la gestión más eficaz del profesional a cargo de la dirección de dicha organización. La planificación estratégica se divide en misión y visión permitiendo afrontar los infortunios que se puedan exhibir en la institución de sector público y privado, que debe ejecutarse en corto plazo en cualquier organización teniendo en cuenta las metas a mediano y largo plazo (Mallon, 2019).

Está claro que la planificación es esencial para obtener resultados, se han utilizado diversas definiciones para dar paso a la gestión y complementarse de forma adecuada durante la ejecución. (Orton, 2022).

En cuanto a la dimensión de dirección refiere que se debe de establecer mejoras en las condiciones y tomar estas mejoras para poder direccionar manteniendo en orden cualquier tipo de conflictos mediante etapas (UNAN, 2018), asimismo la dirección es fundamental porque este proceso permite ejecutarse a través de la motivación y debe

tener cualidades humanitarias mediante los conocimientos, ética y la predisposición para el logro de objetivos planteados (Alberto et al. 2017).

En relación a la dimensión control para tener buenos resultados es importante tener bien planteados los objetivos y revisar constantemente si estos resultados son positivos o negativos para realizar las mejoras que correspondan (Alberto et al. 2017).

En la atención odontológica está definida como un conjunto de procedimientos odontológicos fundamentales para el progreso de la salud oral de la población, a partir que la enfermedad generada por COVID - 19 fue declarada pandemia por la OMS el 11 de marzo de 2020, se paralizaron las actividades en el cuidado de la salud oral, las atenciones solo se limitaban a atenciones por urgencia, actualmente las actividades y atenciones se han ido programando paulatinamente con el debido control y uso de equipo de protección para el personal y paciente. (MINSA, 2005)

El servicio odontológico está dado por la capacidad de aceptación del profesional y la adecuada información que este puede brindar en relación a prevención y curación al paciente con la finalidad de reducir las afecciones bucales que van a estar relacionadas de acuerdo a la edad, genero, nivel socioeconómico y educativo de la persona (Salazar, 2018).

Por consiguiente, no solo basta con dar el servicio, sino que debe estar sustentado y avalado económicamente solo así se podrá servir una atención bucodental de calidad al usuario que acude al servicio por un mal que le aqueja, además de la mejora en la toma de decisiones por parte del profesional odontólogo al realizar el plan de tratamiento (Hadler & Jönsson 2021).

Los servicios de odontología son esenciales porque tienen la capacidad de evaluar, diagnosticar, prevenir o dar atención oportuna sobre enfermedades bucodentales que podrían afectar sistémicamente, debido a que la salud comprende el equilibrio entre el cuerpo y el alma sin padecimiento, esto quiere decir que la salud bucal está incluida dentro de ello, por esta razón los servicios de odontología brindan la atención según las necesidades del paciente para mejorar su salud oral y por ende dichas atenciones deben cumplir con los requisitos para que sea oportuna y de calidad (By Dental Tribune Latinoamérica , 2020).

La calidad en atención odontológica sigue siendo un desafío constante en todos los establecimientos que prestan servicios de salud oral puesto que hay estándares de

calidad que hay que cumplir, es por ello que los gestores del servicio de odontología deben de realizar una proyección estratégica en la que el profesional responsable del tratamiento sea competente y tenga las herramientas de estrategia idóneas para brindar una atención odontológica de calidad.

La atención en salud está definida como aquellos procedimientos que permitan brindar una adecuada prestación de servicio de salud a un grupo poblacional de acuerdo a sus necesidades de salud. Es importante que el profesional de salud brinde las condiciones necesarias para el cuidado del paciente, ya sea en relación directa con el paciente en un procedimiento o el entorno que lo rodea (Leatherman et al. 2019)

La atención es esencial para aquellos que ofrecen servicios, al emplear una encuesta en relación a calidad indican que este debe ser prioritario (Yépez & Cabrera, 2016). En cuanto a calidad en atención odontológica se obtiene gracias a los procesos que están incluidos en la normativa y técnica que estarán comandadas por lo que el paciente necesite y las expectativas que tenga dicho paciente hacia el tratamiento y/o profesional odontólogo; por consiguiente, lo que el paciente conciba como determinante, será lo que determine la excelencia en el servicio. (Gil, 2017)

Las dimensiones del cuidado al paciente en odontología son los elementos tangibles; establecido por: la infraestructura, equipos y materiales, etc. que hace posible que se realice la atención al paciente, luego está la dimensión confiabilidad; que tiene por objetivo la identificación de cualquier suceso que ocurra en torno a la instalación, aquí se realizaran la resolución de dichos inconvenientes y se reducirán los errores cometidos esto se traducirá en el mejoramiento de la calidad y por ultimo tenemos a la dimensión seguridad en la cual el profesional pone en marcha los protocolos y hay perfeccionamiento en relación a las urgencias que se puedan dar diariamente, se toma en cuenta la empatía y el trato humanizado que el profesional odontólogo brinda al paciente que deberá ser cálido antes, durante y después del procedimiento odontológico. (Gil, 2017). Hoy en día, la calidad en atención ha tomado un papel preponderante para la obtención de resultados positivos, cabe recalcar que una correcta atención de calidad brinda seguridad al paciente (Shah et al. 2022)

Por otro lado, la atención está definida como el valor de agrado que percibe el usuario durante la atención (Enrique et al. 2017) para realizar una determinada evaluación en relación a la atención, debemos cumplir ciertos criterios que también se dan en la

gestión donde utilizan encuestas dirigidas hacia los usuarios las cuales toda organización debe priorizar.

III. METODOLOGÍA

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo que tiene como finalidad obtener conocimientos esenciales y la elección del modelo más idóneo que nos brinde conocimiento acerca de la realidad de forma equívoca puesto que se recogen y analizan los datos a través de definiciones y variables que se puedan medir. Hernández et al. (2018)

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 La investigación fue de tipo básica, ya que, en investigaciones de este mismo patrón se podrá incrementar el conocimiento ya sea teórico y general, para poder así aumentar los conocimientos en relación a los principios de la realidad. Hernández et al. (2018)

3.1.2 La investigación tuvo diseño no experimental ya que no se manipularon las variables en el proceso de intervención para lograr resultados, esta investigación fue descriptiva puesto que la investigadora contempló y describió los hechos tal y como sucedieron naturalmente sin la alteración en el desarrollo de la misma, fue correlacional ya que de acuerdo a la hipótesis del presente estudio se estableció el nivel de dependencia entre las variables gestión estratégica y atención de calidad, fue transversal ya que se compiló los datos en un instante único y finalmente fue prospectivo porque dichos datos fueron recogidos después de haber realizado la planificación correspondiente para el estudio. Hernández et al. (2018) **Figura 1: Diseño de Investigación (ver anexo 1)**

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión estratégica

Definición conceptual De acuerdo a Huertas et al. (2020) son acciones para desarrollar estrategias competitivas efectuando políticas que permitirán el logro de los objetivos de una organización con competitividad y sostenibilidad en el tiempo.

Definición operacional Son el conjunto de decisiones que tomara la organización para el cumplimiento de los objetivos trazados distribuyendo adecuadamente los recursos.

Variable 2: atención de calidad

Definición conceptual De acuerdo a Tobar (2016) La atención de calidad son todos aquellos procesos que permiten brindar y cubrir las necesidades de salud en beneficio de un individuo y/o grupo poblacional.

Definición operacional Son los procedimientos que se efectúan en el área de odontología para brindar eficazmente atención preventiva e interceptiva en salud oral hacia un grupo poblacional. (*ver anexo 1*)

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

La población es la unión los casos que poseen similitudes descriptivas. Hernández et al. (2014).

En este proyecto de investigación la población estuvo compuesta por 110 profesionales de salud que laboran en el servicio de odontología de una institución pública.

Criterios de inclusión: Personal de salud del servicio de odontología que acepten participar y llenar el cuestionario de la investigación.

Criterios de exclusión: Personal de salud del servicio de odontología que no acepten participar y llenar el cuestionario de la investigación, Personal de salud del servicio de odontología que trabajan en la institución y que se encuentren de vacaciones.

3.3.2 Muestra

La muestra está definida como el conjunto de sistematizaciones que se efectúan para estudiar la repartición de caracteres en una población que se da a partir de la observación de una fracción de grupo poblacional en concreto. (Moser & Korstjens, 2018). La muestra estuvo constituida por 96 personas que trabajan en el área de odontología que prestan servicios de salud oral de ambos sexos.

La investigación fue de tipo fue aleatorio y simple calculada de acuerdo a una denominación matemática. (*ver anexo 3*)

3.3.3 Muestreo

Se empleó el tipo de muestreo probalístico aleatorio simple, utilizando la fórmula para poblaciones finitas.

La unidad de análisis fue del personal de salud del servicio de odontología que prestan servicios de salud oral.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como técnica a la encuesta que se utilizó a un grupo poblacional para recabar información, dicha encuesta abarcó las dos variables de estudio. Hernandez & Duana (2020).

Instrumento

Se utilizó a el cuestionario como instrumento el cual está dirigido hacia la población y tiene como objetivo recolectar información significativa para el presente estudio en relación a las dos variables. Brianza (2020) El primer cuestionario tuvo como medición a la primera variable de estudio: GE; tiene 16 ítems de preguntas cerradas que serán dirigidas hacia Personal de salud del servicio de odontología del hospital y el segundo cuestionario midió a la segunda variable de estudio: calidad en la atención la cual tiene 20 ítems de preguntas cerradas que estuvieron dirigidas también hacia personal de salud del servicio de odontología. (*Ver anexo 2*)

Validez

Es el nivel de autenticidad de un instrumento en relación a lo que se ha planteado medir. Borjas (2020) a su vez, esta validación se realizó mediante una filtración por medio de estándares referenciales con credibilidad a través de la medición de juicios de expertos que son personas que tienen trayectoria y que son reconocidas por otros por la sapiencia en el tema los cuales brindan valoración y juicios según sea conveniente. Heuer & Stevenson, (2021).

Confiabilidad

Es el grado o categoría que al ejecutar dan como resultado valores firmes y coherentes, por ende, dichos resultados producen repetición en un mismo sujeto u objeto de estudio. (Kesmodel, 2018) para poder analizar la confiabilidad es importante coadyuarse de

índices, tales como, el índice de alfa de Cronbach que tiene una consistencia interna para la medición de confiabilidad de un instrumento.

Se utilizó el índice de alfa de Cronbach para las dos variables de estudio dando como resultado una confiabilidad de 0,845 para la GE y 0,857 para la CA lo que demuestra que existe una alta confiabilidad de dichos instrumentos. (*Ver anexos*)

3.5 Procedimientos

Se requirió la carta de presentación al director de la presente casa de estudios con el propósito de requerir la autorización para ejecutar la recolección de información en el área de odontología de la institución pública de salud dirigida hacia las autoridades. Consecutivamente se cumplió con la entrega de la carta de presentación junto al proyecto de investigación y posteriormente de haber alcanzado el permiso correspondiente.

Se practicó todas las medidas de bioseguridad antes y después de la recolección de datos tanto como para el operador(a) e investigadora.

Se efectuó una breve explicación a los participantes en relación a los objetivos de la presente investigación, posterior a que haya confirmado su cooperación y antes de puedan llenar los cuestionarios.

3.6. Método de Análisis de datos

Toda aquella información recabada tuvo un procesamiento y análisis a través de un ordenador, por medio de la hoja de cálculo Excel Microsoft Office de Windows 10 y se plasmó en una base de datos en el programa estadístico SPSS versión 25 a través de tablas de frecuencia y la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Se procedió al cumplimiento de todos los principios éticos, que ya han sido determinados por la Facultad de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, en el programa de Maestría en gestión de los servicios de la salud.

Para la ejecución, la presente casa de estudios requirió el permiso de la dirección médica, con la finalidad de dar inicio a la recolección de información a través de las encuestas al personal que trabaja en la institución pública

IV. RESULTADOS

Estadística Descriptiva

Tabla 1.

Nivel de la gestión estratégica por dimensiones

Gestión estratégica	f	%
Bajo	2	2.1%
Medio	75	78.1%
Alto	19	19.8%
Planeamiento estratégico	f	%
Bajo	15	15.6%
Medio	45	46.9%
Alto	36	37.5%
Dirección estratégica	f	%
Bajo	15	15.6%
Medio	47	49.0%
Alto	34	35.4%
Control estratégico	f	%
Bajo	2	2.1%
Medio	60	62.5%
Alto	34	35.4%
Total	96	100.0%

De acuerdo a lo observado en la tabla 1, se evidencia que existe una correspondencia entre la gestión estratégica y sus dimensiones relacionada al servicio de odontología de una institución pública, se evidencia que del 100% de la muestra, el 46.9% refiere que el planeamiento estratégico es medio, el 49.0% refirió que la dirección estratégica es media y en relación al control estratégico refirió que el 62.5% es medio.

Tabla 2.*Nivel de la calidad de atención por dimensiones*

Calidad de atención	F	%
Bajo	3	3.1%
Medio	73	76.0%
Alto	20	20.8%
Elementos tangibles	F	%
Bajo	13	13.6%
Medio	46	47.9%
Alto	37	38.5%
Confiabilidad	F	%
Bajo	3	3.1%
Medio	57	59.4%
Alto	36	37.5%
Seguridad	F	%
Bajo	1	1.0%
Medio	52	54.2%
Alto	43	44.8%
Total	96	100.0%

De acuerdo con lo observado en la tabla 2, se observa que del 100% de la muestra el 76.0% refirió una calidad de atención media, en cuanto a la dimensión elementos tangibles refirió una calidad de atención media con 47.9%, en relación a la dimensión confiabilidad refirió una calidad de atención media de 59.4% y finalmente en la dimensión seguridad el 54.2% refirió una calidad de atención media.

Tabla 3.*Pruebas de Normalidad*

Variable	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión estratégica	0.460	96	0.000
Calidad de atención	0.442	96	0.000
Planeamiento estratégico	0.248	96	0.000
Dirección estratégica	0.259	96	0.000
Control estratégico	0.387	96	0.000

A fin de corroborar la correlación de la gestión estratégica y la calidad de atención en el área de odontología de una institución pública, se ejecutó la prueba de Normalidad para instaurar qué correlación emplear, resultando la prueba significativa con un p-valor de 0,000; por lo tanto, los datos son no paramétricos, tal como se muestra en tabla, esto indica que debemos usar la prueba de correlación de Rho Spearman.

Estadística Inferencial

Prueba de hipótesis general

H0= No existe relación entre la gestión estratégica y calidad de atención en el área de odontología de una institución pública, 2022.

Ha= Si existe relación entre la gestión estratégica y calidad de atención en el área de odontología de una institución pública, 2022.

Regla de decisión:

Nivel de confianza determinado al 95%, donde $\alpha=0,05$ (margen de error) Entonces:

Si, el p valor $< \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si, el p valor $> \alpha$; se acepta la hipótesis nula

Tabla 4.

Prueba de correlación de Spearman entre la gestión estratégica y la calidad de atención en el área de odontología de una institución pública, 2022

Variable	Indicador	Gestión estratégica	Calidad de atención
Gestión estratégica	r	1.000	0.594**
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N	96	96
Calidad de atención	r	0.594**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N	96	96

De la tabla 4, se evidencia la relación de la gestión estratégica y calidad de atención del servicio de odontología de una institución pública, esta relación es moderada positiva, esto quiere decir que conforme la gestión estratégica acreciente la calidad de atención también aumentará (Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.05; Rho = 0.594). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación significativa entre las variables.

Prueba de hipótesis específica 2

H0= No existe relación entre dimensión dirección estratégica y la calidad de atención en el área de odontología de una institución pública, 2022.

Ha= Si existe relación entre dimensión dirección estratégica y la calidad de atención en el área de odontología de una institución pública, 2022.

Tabla 5.

Prueba de correlación de Spearman entre la dirección estratégica y la calidad de atención en el área de odontología de una institución pública, 2022

Variable	Indicador	Dirección estratégica	Calidad de atención
Dirección estratégica	r	1.000	0.385**
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N	96	96
Calidad de atención	r	0.385**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N	96	96

De la tabla 5, se evidencia la relación de la dirección estratégica y calidad de atención relacionada al servicio de odontología de una institución pública, esta relación es débil positiva, es decir a medida que la dirección estratégica aumente la calidad de atención también aumentará (Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.05; Rho = 0.385). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que existe relación importante entre estas dos variables.

Prueba de hipótesis específica 3

H0= No existe relación entre dimensión control y la calidad de atención en el área de odontología de una institución pública, 2022.

Ha= Si existe relación entre dimensión control y la calidad de atención en el área de odontología de una institución pública, 2022.

Tabla 6.

Prueba de correlación de Spearman entre el control estratégico y la calidad de atención en el área de odontología de una institución, 2022

Variable	Indicador	Control estratégico	Calidad de atención
Control estratégico	r	1.000	0.208*
	Sig. (bilateral)	.	0.042
	N	96	96
Calidad de atención	r	0.208*	1.000
	Sig. (bilateral)	0.042	.
	N	96	96

De la tabla 6, se evidencia que existe una relación entre el control estratégico y calidad de atención relacionada al servicio de odontología de una institución pública, esta relación es débil positiva, es decir a medida que el control estratégico aumente la calidad de atención también aumentará (Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.05; Rho = 0.208). Por consiguiente, se anula la hipótesis nula, y concluimos que existe relación significativa entre ambas variables.

V. DISCUSIÓN

La gestión estratégica tiene un papel fundamental dentro de cualquier organización, en ese sentido en el área de salud a su vez es necesario que se brinde a todo usuario una adecuada calidad de atención, esto se extiende hacia el área de odontología, es por ello el OG fue determinar la relación que existe entre GE y CA; dando como resultados que existe una correlación media positiva coincidiendo con Takey (2021) que menciona en su investigación que es de antelación que una GE debidamente aplicada podrá optimizar la CA que se brinda de la mano de la comprobación y la evaluación de efectividad de los procesos. A su vez Manrique (2018) indica la notabilidad de la GE aplicada a la atención odontológica puesto que permite ejecutar una distribución sólida por medio de los principios administrativos. Similar realidad muestra el estudio de Torres (2022) que halló conformidad de la GE asociado al cuidado que se brinda a los usuarios en un consultorio de odontología.

La representación de resultados que se han obtenido nos permite analizar y diferir que lo que sustenta esta investigación es que ambas variables estudiadas poseen relación y una de ellas depende de la otra, es por ello que todo establecimiento de salud que ofrezca servicios de la salud bucodental debe enfatizar la ejecución de sus funciones basados en ello.

En cuanto a la vinculación que existe entre dimensión planificación estratégica y la calidad de atención se halló una correlación moderada positiva entre ellas. Esto concuerda con Manrique (2018), ya que su estudio describe que la gestión y la administración representan segmentos claves para la ejecución de la planificación principalmente en las atenciones que se brindan en el ámbito salud, siendo necesario que se tomen decisiones convenientes desde el nivel de la dirección. La planificación debe estar debidamente respaldada para dar inicio a una GE. En esa línea, Aliaga (2018) señala también que, concurren constantemente cuantiosos esfuerzos por cambiar la mala imagen de la gestión administrativa en salud pública en el Perú esto circunscribe la planificación estratégica que se maneja ya que carecen de fortaleza y extensión, puesto que debe tener buenos cimientos y procesos acorde a la realidad de cada hospital o establecimiento de salud.

Por otro lado, Galán (2017) demostró que la planeación estratégica contribuye al desarrollo y viabilidad de una adecuada calidad de atención y que todo profesional encargado de la salud oral debe implementar dentro de sus atenciones hacia el usuario.

A partir de lo antes mencionado cabe resaltar y analizar el proceso en el cual se llevan la ejecución de las labores de los profesionales en este caso odontólogos, es conveniente que exista constante capacitación y fomentación de estudios en relación a ello; es decir preparar al personal en materia de la planeación estratégica ya que no basta solo con ser profesional, de lo contrario persistirán las quejas e inconformidad de todo usuario que llega a consulta.

Continuando con la discusión, la dimensión dirección estratégica y la calidad de atención la correlación que se obtuvo fue débil positiva. Se puede destacar al autor Cabana (2018) que señala en su investigación la importancia, correlación y significado de la dirección estratégica y calidad de atención, describió a la GE como esencial en toda organización y a la dirección estratégica como parte de ella, dijo también que el profesional a cargo de la toma de decisiones tenga herramientas necesarias para poder gestionar ya que si existe progreso en ese aspecto, habrá mejoras en la atención hacia al usuario cuando acude a resolver algún mal sobre su salud que le aqueje.

Por otro lado, los obtenido de esta investigación difieren con lo alcanzado por Quispe (2018) ya que en los resultados demostraron una correlación de 0,854 y esto establece una correlación muy buena entre la calidad de atención y dirección estratégica. De lo señalado podemos desprender que los resultados que se han obtenido al igual que los de Cabana (2018) coinciden radica en razón de que son instituciones de gestión pública y la muestras son de características similares y las de Quispe (2018) corresponden a una muestra mucho más amplia a nivel regional. Realizando un análisis cabe mencionar que es muy escasa la influencia positiva dentro del grupo humano de trabajo y esto no permite el alcance de los objetivos grupales ya que solo ven sus intereses personales. Esto podría ser una de las razones por las cuales los resultados en esta dimensión sean débiles y con mayor razón si hemos tomando en cuenta en relación a la calidad de atención. En esa línea, Cueva (2020) demostró la importancia de trazar una adecuada dirección estratégica ya que esto permite el conocimiento a fondo de las debilidades de la institución y con ello dar soluciones acertadas.

En esta investigación el control estratégico y la calidad de atención, se obtuvo como resultado una correlación débil positiva. A partir de lo obtenido, Díaz (2020), refirió en su investigación que es fundamental tener en consideración la realidad para poder realizar un plan estratégico, ya que esto influirá en la demanda y la toma de control durante las atenciones que se realicen para poder confrontar resultados positivos o negativos. Es por ello que podemos decir y emitir un análisis teniendo en cuenta que, aunque una organización cuente con una excelente planeación y dirección si no existe la verificación del estado real de los hechos en torno a la organización, no habrá un mecanismo que certifique y emita si las actividades están relacionadas con los objetivos de la institución.

Los resultados obtenidos coinciden con los de Torres (2020) que también obtuvieron una correlación baja positiva, y esto ocurre ya que como menciona los autores Stoner, Freeman y Gilbert Jr. (1996), el control estratégico es el medio que admite avalar que las acciones reales concuerden con las actividades planeadas. Entonces bajo la premisa anterior queda claro que en la presente investigación al no tener bien definidos las actividades durante la dirección por consiguiente la supervisión será desfavorable sin embargo se pueden identificar los errores para evitar repetirlos.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En base a los resultados obtenidos entre la relación de la GE y la CA en el área de odontología de una institución pública, 2022 se concluye que si existe relación ya que se obtuvo como resultado una correlación moderada positiva.

Segunda: De acuerdo a la dimensión PE y CA en el área de odontología de una institución pública, 2022, cabe concluir que sí existe una correlación positiva y esta es moderada positiva.

Tercera: Se concluye que al aplicar el Rho de Spearman para relacionar la dimensión DE y CA en el área de odontología de una institución pública, 2022 se obtuvo una correlación débil positiva entre estas dos variables.

Cuarta: Acorde a lo obtenido en los resultados en cuanto a la relación que hay entre la dimensión CE y CA, se concluye que existe una correlación, pero está es débil positiva

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se plantea la continuidad del proceso de gestión estratégica que se viene llevando dentro del servicio de odontología ya que la mayor cantidad de trabajadores indico aprobación respecto a ello, sin embargo, se deben optimizar todo proceso que implique llevar una adecuada calidad de atención al usuario en relación a su salud bucodental.

Segunda: Se recomienda a los gestores del área de odontología y de todo aquel profesional encargado de jefatura que enfatizen y realicen capacitaciones al personal que labora en dicho servicio con la finalidad de mejorar los conocimientos en relación a la planificación estratégica en los procesos de calidad de atención, tomando en cuenta el trato cordial, humanizado e integral hacia el paciente de esta forma se podrá crear un ambiente grato para dicho usuario.

Tercera: Se sugiere que a los profesionales encargados de tomar decisiones en el área de odontología de la presente institución pública deben constatar los avances en las mejoras constantemente, emplear estrategias innovadoras y cumplir eficazmente las normas emitidas por el Minsa en el proceso de atención de pacientes.

Cuarta: Se recomienda que se rectifiquen las observaciones que se han evidenciado, esto permitirá una revisión y control de los resultados además de realizar esta investigación con un mayor número de población para así lograr que los resultados sean favorables.

REFERENCIAS

Abad, J. (2021, 16 noviembre). Salud en el Perú 2021-2026: ¿Hacia dónde vamos? *Conexion Esan*.

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/salud-en-el-peru-2021-2026-hacia-donde-vamos>

Arellano, D. (2021). *Gestión estratégica para el sector público: del pensamiento estratégico al cambio organizacional*. Fondo de cultura económica. <https://acortar.link/WTzp7t>

Espinoza-Portilla, E., Gil-Quevedo, W., & Agurto-Távora, E. (2020). Principales problemas en la gestión de los establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46 (4), 1-16. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenl.cgi?IDARTICULO=102731>

Bazán Napanga, L. A., & Flores de la Cruz, S. R. (2017). *Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa del área de producción de la empresa Corporación Génesis SAC, Trujillo, 2017*. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad señor de Sipán] Repositorio Institucional De la Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/4372>

By Dental Tribune Latinoamérica. (2020). ADA vs OMS: “La odontología es atención de la salud esencial.” *International Dental Journal*.

<https://la.dental-tribune.com/news/ada-vs-oms-la-odontologia-es-atencion-de-la-salud-esencial/>

Borjas, B. (2022). *Gestión estratégica y estándares de satisfacción del paciente en el consultorio odontológico CD, Santiago de Surco, 2022*. Universidad Cesar Vallejo. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Digital Institucional De la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96063>

Borjas, JE (2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTION*, 15, 79–97. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90>

Brianza, A. (2020). El instrumento de recolección de datos. Un rol posible en la investigación artística. UCES.DG. *Enseñanza y aprendizaje del diseño*. 13,23-31. <http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/handle/123456789/4953>

- Cabana, H. G. *Gestión administrativa y servicios de atención al usuario en los establecimientos de salud de la Región Callao*. Universidad Nacional Federico Villarreal. [Tesis para optar el grado de Magister en gerencia de los servicios de la salud, Universidad Federico Villarreal] Repositorio Institucional de la Universidad Federico Villarreal <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2180>
- Carrillo, E. A., Peña, N. A., & Moreno, L. P. (2022). *Diseño de planeación estratégica gerencial para un consultorio odontológico en la ciudad de Yopal, Casanare* [Tesis Doctoral, Institución Universitaria Colegios de Colombia]. Repositorio Institucional UNICOC <http://repositorio.unicoc.edu.co:8080/xmlui/handle/1/995>
- Centeno, F., & Martinez, E.V. (2021). *Conocimiento de la atención estomatológica en el contexto de la pandemia por COVID-19 en estudiantes de una Universidad Privada de Huancayo-2020*. [Tesis para optar el título de cirujano dentista, Universidad Franklin Roosevelt]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/273>
- Collahua Enciso, J. (2020). *Comunicación Interna en la Gestión por Procesos y Calidad en la atención al cliente en la Clínica Odontológica Víctor Raúl Haya de la Torre, Breña-Lima, 2019*. Tesis para optar el grado de magister, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional De la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40793>
- COP. (2020). *Protocolo de bioseguridad para cirujano dentistas durante y post pandemia covid-19. Colegio odontológico del Perú*. <https://www.cop.org.pe/colegio-odontologoco-del-peru-lanzo-protocolo-oficial-de-bioseguridad-para-cirujano-dentistas-durante-y-post-pandemia-covid-19>
- Da Rocha Mendes, S., De Castro Martins, R., De Melo Mambrini, J. V., Matta-Machado, A., Mattos-Savage, G. C., Gallagher, J. E., & de Abreu, M. (2021). The Influence of Dentists' Profile and Health Work Management in the Performance of Brazilian Dental Teams. *BioMed research international*, 2021, 8843928. <https://doi.org/10.1155/2021/8843928>
- Dweik, R., Rea, P., & Stoller, J. K. (2021). Strategic Planning for the Chest Clinician. *Chest Journal*, 160(3), 1035–1041. <https://doi.org/10.1016/j.chest.2021.02.011>
- Díaz Rojas, D. F. (2020). *Estudio de la demanda de los servicios odontológicos y propuesta de un plan de marketing estratégico*. [Tesis para optar el grado de magister, universidad Católica de Santiago De Guayaquil]. Repositorio digital. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15025>

- Edwin H. Mora-Riapiraa, M. A. V.-C. b y Z. A. M.-M. (2013). Planificación estratégica y niveles de competitividad de las Mipymes del sector comercio en Bogotá. *Science Direct*. 31(134), 79-87 <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.001>
- Enrique, M., Bustamante, D., Ángel, J., Quintana, C., Manuel, B., & Castro, C. (2017). Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica. *Contaduría y Administración*. SCIELO 57(3), 175–195. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018610422012000300008&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- García, A. B. (2021). *Nivel de conocimiento de los cirujanos dentistas sobre el manejo de la atención estomatológica en el contexto de la pandemia COVID-19, Piura 2021*. [Tesis para obtener el grado de Cirujano Dentista, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2723>
- Gil, M.V., Mora, C.A., & Estupiñan, E.D. (2018). *Diseño de la planeación estratégica de una clínica odontológica en la ciudad de Bucaramanga en el año 2018*. [Tesis para optar del grado de magister, Universidad de Santander]. Repositorio institucional <https://repositorio.udes.edu.co/items/5c5203a6-28f1-43a6-bcbe-ab4ace44c27a>
- Gil, H. F. (2017). *Aplicación informática web para la dinamización de la gestión de aprovisionamiento logístico de la unidad de gestión educativa local ugel - Pacasmayo en San Pedro De Lloc* [Tesis para optar el grado de magister, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4656>
- González, M.L., & Anglat, H.E.D. de. (2016). Cross and longitudinal approach in the study learning patterns of engineering university students. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas En Educación."* 16(3), 1 – 20. <https://www.redalyc.org/pdf/447/44746861009.pdf>
- Grados, C.A. (2020). Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención en los servicios de odontología de la Red de Salud San Martín, 2019. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46953>
- Hadler, E., & Jönsson, B. (2021). Oral health and use of dental services in different stages of adulthood in Norway: a cross sectional study. *BMC Oral Health*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/S12903-021-01626-9>

Hernandez, Fernández y baptista. (2003). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.
ED MC GRAW HILL.

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/texson_a_gg/capitulo4.pdf

Mendoza, S. H., & Avila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

Heuer, C., & Stevenson, M. A. (2021). Diagnostic test validation studies when there is a perfect reference standard. *Revue Scientifique et Technique (International Office of Epizootics)*, 40(1), 261–270. <https://doi.org/10.20506/RST.40.1.3223>

Huebner, C., & Flessa, S. (2022). Strategic Management in Healthcare: A Call for Long-Term and Systems-Thinking in an Uncertain System. *International journal of environmental research and public health*, 19(14), 8617. <https://doi.org/10.3390/ijerph19148617>

Huertas López, T. E., Suárez García, E., Salgado Cruz, M., Jadán Rodríguez, L. R., & Jiménez Valero, B. (2020). Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 165-177. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000100165&script=sci_arttext&lng=en

Infante Takey, H. E. (2021). *La gestión estratégica y los procesos de atención de los pacientes en los establecimientos de salud del distrito de Villa El Salvador, 2018*. [Tesis para optar el grado de magister, Universidad Nacional Mayor De San Marcos]. Repositorio institucional. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16682>

Jabalera, M., Pons, M., Gómez, E., Del Castillo, M., & Grupo de Trabajo, E. M. C. (2019). Towards excellence in hospital management. A description of strategical management model. *Journal of Healthcare Quality Research*, 34(3), 148-153. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2603647919300478>

Jasper, M., & Crossan, F. (2012). What is strategic management?. *Journal of nursing management*, 20(7), 838–846. <https://doi.org/10.1111/jonm.12001>

González Millán, J. J., & Rodríguez Díaz, M. T. (2019). *Manual práctico de planeación estratégica*. Ediciones Díaz de Santos. www.editdiazdesantos.com

- Herrera, K. A. (2020). *Estrategia de gestión de la calidad del área odontológica para mejorar la atención de los pacientes del Centro de Salud José Leonardo Ortíz*. [Tesis para optar el grado de magister, Universidad Señor De Sipán]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8037>
- Kesmodel U. S. (2018). Cross-sectional studies - what are they good for?. *Acta obstetricia et gynecologica Scandinavica*, 97(4), 388–393. <https://doi.org/10.1111/aogs.13331>
- Leerapan, B., Teekasap, P., Urwannachotima, N., Jaichuen, W., Chiangchaisakulthai, K., Udomaksorn, K., Meeyai, A., Noree, T., & Sawaengdee, K. (2021). System dynamics modelling of health workforce planning to address future challenges of Thailand's Universal Health Coverage. *Human resources for health*, 19(1), 31. <https://doi.org/10.1186/s12960-021-00572-5>
- Leatherman, S., Tawfik, L., Jaff, D., Jaworski, G., Neilson, M., Syed, S. B., & Letaief, M. (2019). Quality health care in extreme adversity-an action framework. *International journal for quality in health care: journal of the International Society for Quality in Health Care*, 31(9), G133–G135. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzz066>
- Lopez-Valcarcel, B. G. (2021). Las desigualdades de la COVID-19 como reto en la gestión sanitaria. *Journal of Healthcare Quality Research*, 36(4), 183–185. <https://doi.org/10.1016/J.JHQR.2021.07.001>
- López, J. F. (2011). Proceso administrativo - Qué es, definición y concepto Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/procesoadministrativo.html>
- Luque, W. Y., Huertas, L. M., Rivera, A. V., & Hernandez, Y. (2022). *Creación de un modelo de atención al usuario adecuado para el Consultorio Odontológico Sonricenter, ubicado en la ciudad de Bogotá. con el fin de mejorar su gestión estratégica y financiera* [Tesis doctoral, Universidad Colegios de Colombia - UNICOC]. Repositorio institucional. <http://repositorio.unicoc.edu.co:8080/handle/1/1005>
- López Jimenez, L. J., Fernández Durán, L. A. (2020). *Fortalecer el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG). En el área de odontología, en la E.S.E. Hospital Divino Niño de la ciudad de Guadalajara de Buga en el periodo del segundo semestre del 2019. Departamento Administrativo de La Función Pública. (2020).*

- [Tesis doctoral, Universidad Cooperativa De Colombia]. Repositorio institucional. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/17576>
- Lopez, M. T. C., Ponce-Espinosa, G., Rios-Zaruma, J., & Espinoza-Torres, D. (2018). Reliability analysis of a measurement instrument of organizational capacities in the commercial sector. *Iberian Conference on Information Systems and Technologies, CISTI, 2018(6)*, 1–7. <https://doi.org/10.23919/CISTI.2018.8399450>
- Mallon W. T. (2019). Does Strategic Planning Matter?. *Academic medicine : journal of the Association of American Medical Colleges*, 94(10), 1408–1411. <https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000002848>
- Maldonado, J. E. (2018). Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo sociocritico, cualitativo, complementario. https://books.google.com.pe/books?id=FTSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Manrique Chávez, J. E. (2018). Administración y gestión en estomatología. *Revista Estomatológica Herediana*, 28(2), 69. <https://doi.org/10.20453/REH.V28I2.3321>
- Marciniak, R. (2012). Gestión empresarial. <https://renatamarciniak.wordpress.com/2012/09/30/definicion-y-proceso-de-gestion-estrategica/>
- MINSA. (2005). Norma técnica, atención odontológica, básica en poblaciones excluidas y dispersas. http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1095_DGSP186.pdf
- MINSA. (2020). Manejo de la atención estomatológica en el contexto de la pandemia del covid-19. Minsa. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/716209/DIRECTIVA_SANITARIA_N_100-MINSA-2020-DGIESP.pdf
- Moreno Cárdenas, M. del P. (2020). *Gerenciamiento del plan de trabajo en seguridad y salud en una empresa prestadora de servicio odontológico*. [Tesis para optar el grado de magister, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNA]. Repositorio institucional] <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/34824>

- Moser, A., & Korstjens, I. (2018). Series: Practical guidance to qualitative research. Part 3: Sampling, data collection and analysis. *The European journal of general practice*, 24(1), 9–18. <https://doi.org/10.1080/13814788.2017.1375091>
- Flores, NL y Cámara, VL (2002). Factores de influencia en el empleo de los servicios dentales. Revisión de literatura. *Revista de la Asociación Dental Mexicana*, 59 (3), 100-109. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenI.cgi?IDREVISTA=7&IDARTICULO=5447&IDPUBLICACION=674>
- OMS. (2020). Los servicios esenciales de salud bucodental en el contexto marco de la COVID-19. International Journal of Odontostomatology. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333740/WHO-2019-nCoVOral_health-2020.1-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- OMS. (2020). SERVICIOS SANITARIOS DE SALUD. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- OMS. (2021). Videos explicativos de la OMS sobre cómo prevenir la infección por COVID-19 en las clínicas dentales |Odontologia33. 22 de Marzo. <https://www.odontologia33.com/internacional/7039/videos-explicativos-de-la-oms-sobre-como-prevenir-la-infeccion-por-covid-19-en-las-clinicas-dentales.html>
- Orton A. (2022). Successful strategic planning. *Nursing management*, 53(6), 38–40. <https://doi.org/10.1097/01.NUMA.0000831432.51566.07>
- Papini, F., Grassi, N., Guglielmi, G., Gattini, V., Rago, L., Bisordi, C., Scateni, M., Totaro, M., Tulipani, A., Porretta, A., Tavoschi, L., Guercini, J., Luchini, G., Briani, S., Privitera, G. P., & Baggiani, A. (2021). Covid-19 vaccine management (Comirnaty and mrna-1273 Moderna) in a teaching hospital in Italy: a short report on the vaccination campaign. *Environmental Health and Preventive Medicine*, 26(1). <https://doi.org/10.1186/S12199-021-01018-Z>
- Plata, C. A. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Universidad Jorge Tadeo Lozano, 121. <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Pletickosich Cuba, J. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco 2020. [Tesis para optar el grado de bachiller, Universidad]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4313>

- Puertas, E. B., Sotelo, J. M., & Ramos, G. (2020). Leadership and strategic management in health systems based on primary health care. *Revista Panamericana de Salud Pública/Pan American Journal of Public Health*, 40. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.124>
- OMS. (2020). COVID-19: cronología de la actuación de la OMS. Organización Mundial de La Salud. <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>
- Salazar Montoya, E. K. (2018). Calidad de los servicios odontológicos y su relación con la satisfacción de los pacientes de la Clínica MM Dental de la ciudad Santiago de Chile. [Tesis para optar el grado de magister, Universidad Católica Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional. <http://201.159.223.180/handle/3317/11921>
- Shah, R. K., Reinhart, R., & Cronin, J. (2022). Making the Business Case for Quality and Safety. *Otolaryngologic Clinics of North America*, 55(1), 105–113. <https://doi.org/10.1016/J.OTC.2021.07.008>
- Sofia, S. R., & Nelly Patricia, A. R. (2020). Oral health management in dental specialty clinics in Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(3), 195–202. <https://doi.org/10.37960/RVG.V25I3.33362>
- Taylor, F.W., & Fayol, H. (1973). *Principios de administración científica* (No. T58 T3e 1973). Buenos Aires: El Ateneo. https://www.academia.edu/43367492/Los_principios_de_la_administraci%C3%B3n_cient%C3%ADfica?bulkDownload=thisPaper-topRelated-sameAuthor-citingThis-citedByThis-secondOrderCitations&from=cover_page
- Teodoro, N., & Nieto, E. (2018). Tipos de investigación. *Instituto de Investigación en La Universidad Santo Domingo de Guzmán*. 2018, 1-4. <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- Torres, M. (2021). *Gestión estratégica y la atención estomatológica en una clínica privada en San Borja 2021*. [Tesis para optar el grado de magister, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional - UCV. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81446>
- USAN. (2021). Gestión de la calidad del servicio: cinco dimensiones a tener en cuenta. <http://especializate.usat.edu.pe/blog/gestion-de-la-calidad-del-servicio-cinco-dimensiones-a-tener-en-cuenta/>

- Velásquez, A., Manuel, J., Saavedra, C., Felix, E., & De, L. (2020). *Propuesta de mejora en la calidad de atención odontológica del Centro de Salud Yugoslavia, Nuevo Chimbote -2020*. [Tesis para optar el grado de magister, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48014>
- Vir, M. Q. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Redalyc*, 12(2), 248 – 252. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Yépez, W. Salazar, & Cabrera vallejo, Ma. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Redalyc* 19(2), 13-20. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>

Anexos

Anexo 1: Matriz de Operalización de variables

Título: Gestión estratégica para optimizar la calidad en atención en el área de odontología de una institución pública, 2022.

Autor: Gabriella Johanna Sandoval Rivera.

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala/Niveles o rangos
Gestión estratégica	Huertas et al. (2020) son acciones para desarrollar estrategias competitivas efectuando políticas que permitirán el logro de los objetivos de una organización con competitividad y sostenibilidad en el tiempo.	Son el conjunto de decisiones que tomara la organización para el cumplimiento de los objetivos trazados distribuyendo adecuadamente los recursos	Planeamiento estratégico	Misión y Visión de la clínica Objetivos de la clínica Planes de la clínica	1,2,3,4,5,6,7	Escala de Likert (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
			Dirección estratégica	Conoce plan de mejora continua Motivación e innovación Autoridades de la clínica	8,9,10,11	
			Control estratégico	Supervisa calidad de atención Quejas y reclamos	12,13,14,15,16	

				Objetivos en el plan estratégico		
				Auditoria odontológica		
Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala/Niveles o rangos
Calidad de atención	<p>Tobar (2016)</p> <p>La atención asistencial son procesos que permiten brindar la prestación de servicios y asistencia de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y / o una población.</p>	<p>Son los procedimientos que se realizan en el área de odontología para brindar eficazmente atención preventiva e interceptiva en salud oral hacia un grupo poblacional.</p>	Elementos tangibles	Instalaciones y equipamiento adecuado del consultorio odontológico.	1,2,3,4,5,6,7	<p>Escala de Likert</p> <p>(1) Totalmente en desacuerdo</p> <p>(2) En desacuerdo</p> <p>(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>(4) De acuerdo</p> <p>(5) Totalmente de acuerdo</p>
			Confiabilidad	Representación de problemas en la atención odontológica	8,9,10,11,12,13	
			Seguridad	Eficacia y eficiencia del personal de salud oral respecto a la atención al paciente antes durante y después del tratamiento	14,15,16,17,18,19,20	

Anexo 2: Instrumentos

VARIABLE 1: GESTION ESTRATEGICA

CUESTIONARIO N° 1

GESTION ESTRATEGICA

Estimado colaborador de la presente institución clínica que labora en este servicio reciba un cordial saludo y muy agradecida por el apoyo que me van a brindar en la presente encuesta que tiene como objetivo de verificar la gestión estratégica. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

Toralmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda.

N°	GESTIÓN ESTRATÉGICA	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	PLANEACIÓN					
1	Considera que conoce y se encuentra claramente definido y establecido la Misión del hospital.					
2	Considera que conoce y se encuentra claramente definido y establecido la visión del hospital.					
3	Considera que conoce y se encuentra establecido los valores y principios en la atención.					
4	Están bien definidos los objetivos del área de odontología de la institución.					
5	Están bien definidos los planes de trabajo por servicios odontológico.					
6	Se formula y emplean estrategias, como elementos de los planes de trabajo en el servicio odontológico.					
7	Considera que los procesos para la atención son adecuados.					

	DIRECCION					
8	El área de odontología donde atiende tiene bien definidas las políticas de liderazgo para la innovación.					
9	El área de odontología tiene un sistema de seguimiento y mejora continua.					
10	El área de odontología tiene definido un programa de motivación que favorece la innovación					
11	El área de odontología tiene bien definido a las autoridades.					
	CONTROL					
12	El área de odontología supervisa la calidad de atención en el servicio.					
13	El área de odontología tiene un sistema de retroalimentación a los procesos.					
14	El área de odontología tiene un programa de control y monitoreo a las quejas y reclamos del paciente.					
15	El área de odontología verifica el cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan estratégico.					
16	El área de odontología realiza auditorías odontológicas para mejorar la atención.					

VARIABLE 2: CALIDAD EN LA ATENCION

CUESTIONARIO N° 2

CALIDAD EN LA ATENCION ODONTOLOGICA

Estimado colaborador de la presente institución clínica que labora en este servicio reciba un cordial saludo y muy agradecida por el apoyo que me van a brindar en la presente encuesta que tiene como objetivo de verificar la calidad en la atención odontológica. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	ATENCIÓN ESTOMATOLÓGICA	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Las instalaciones donde usted realiza las atenciones son agradables.					
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.					
3	Usted, como personal de salud del servicio de odontología suele estar bien presentado (tienen uniforme limpio y buena imagen).					
4	El servicio de odontología cuenta con servicios higiénicos limpios y en buen estado.					
5	El servicio de odontología cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de una emergencia (sismos, incendios).					
6	El servicio de odontología dispone de un área exclusiva para la atención en el consultorio dental.					
7	El servicio de odontología dispone las normativas de bioseguridad según normativas del estado para evitar el contagio de COVID-19.					
	CONFIABILIDAD					
8	La atención que usted ofrece en la atención odontológica es igual para todos.					
9	La atención que usted realiza es en orden, respetando el orden de llegada de acuerdo a la programación de citas.					
10	La información sobre la salud bucal que usted ofrece en el consultorio dental es adecuada.					
11	Cuando existe una queja de un paciente, el servicio de odontología cuenta con un libro de reclamaciones.					
12	La farmacia del hospital se encuentra debidamente abastecida cuando realiza la prescripción de algún medicamento que usted recete.					
13	El servicio de odontología ofrece información de las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 hacia los pacientes.					
	SEGURIDAD					
14	Usted como profesional de salud oral anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica al paciente.					
15	Usted como profesional de salud oral suele ilustrar con imágenes o maqueta dentales sobre el cuidado de los dientes.					
16	Usted como profesional de salud oral suele aconsejar al paciente sobre la que importancia de acudir a las citas programadas para prevenir caries o continuar con el tratamiento odontológico.					
17	Consideras que usted como profesional de salud oral resuelve dudas y aclaras estas dudas a los pacientes.					
18	Considera que es importante que el paciente empiece y culmine un tratamiento dental para prevenir que la patología dental se vuelva crónica.					
19	Usted como profesional de salud oral cumple con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19.					
20	Consideras que usted como profesional de salud oral da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.					

FICHA TÉCNICA

Instrumento	: Encuesta
Autor	: María Del Rosario Torres Gastelú.
Adaptación:	: Gabriella Sandoval Rivera.
Lugar	: Comas, Hospital nivel II, área de Odontología.
Preguntas	: 20 preguntas
Administración	: Individual.
Tiempo	: 20´
Cantidad de Personas	: 96 participantes
Dimensiones	: 3 dimensiones (Gestión estratégica: 16 preguntas); 3 dimensiones (Atención de calidad: 20 preguntas)
Escala	: Items con preguntas de escala ordinal
Niveles y rangos	: Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

Anexo 3: Validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE _____

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Elementos Tangibles								
1	Las instalaciones donde usted realiza las atenciones son agradables.	X		X		X		
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.	X		X		X		
3	Usted, como personal de salud del servicio de odontología suele estar bien presentado (tienen uniforme limpio y buena imagen).	X		X		X		
4	El servicio de odontología cuenta con servicios higiénicos limpios y en buen estado.	X		X		X		
5	El servicio de odontología cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de una emergencia (sismos, incendios).	X		X		X		
6	El servicio de odontología dispone de un área exclusiva en el consultorio dental.	X		X		X		
7	El servicio de odontología dispone las normativas de bioseguridad según normativas del estado para evitar el contagio de COVID-19.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Confiabilidad								
8	La atención que usted ofrece en la atención odontológica es igual para todos.	X		X		X		
9	La atención que usted se realiza es en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X		
10	La información sobre la salud bucal que usted ofrece en el consultorio dental es adecuada.	X		X		X		
11	Cuando existe una queja de un paciente, el servicio de odontología cuenta con un libro de reclamaciones.	X		X		X		
12	La farmacia del hospital se encuentra debidamente abastecida cuando realiza la prescripción de algún medicamento que usted recete.	X		X		X		
13	El servicio de odontología ofrece información de las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 hacia los pacientes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 Seguridad								
14	Usted como profesional de salud oral anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica al paciente.	X		X		X		
15	Usted como profesional de salud oral suele ilustrar con imágenes o maqueta dentales sobre el cuidado de los dientes.	X		X		X		
16	Usted como profesional de salud oral suele aconsejar al paciente sobre la que importancia de acudir a las citas programadas para prevenir caries o continuar con el tratamiento odontológico.	X		X		X		
17	Consideras que usted como profesional de salud oral resuelve dudas y aclaras estas dudas a los pacientes.	X		X		X		
18	Considera que es importante que el paciente empiece y culmine un tratamiento dental para prevenir que la patología dental se vuelva crónica.	X		X		X		
19	Usted como profesional de salud oral cumple con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19.	X		X		X		
20	Consideras que usted como profesional de salud oral da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. DIAZ MUJICA MARIA CARMEN DNI: 09311775

Especialidad del validador: Metodólogo Temático
 Grado del especialista: Maestro Doctor

5 de noviembre del 2022

CD. MARIA CARMEN DIAZ MUJICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Calidad de atención

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Elementos Tangibles								
1	Las instalaciones donde usted realiza las atenciones son agradables.	X		X		X		
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.	X		X		X		
3	Usted, como personal de salud del servicio de odontología suele estar bien presentado (tienen uniforme limpio y buena imagen).	X		X		X		
4	El servicio de odontología cuenta con servicios higiénicos limpios y en buen estado.	X		X		X		
5	El servicio de odontología cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de una emergencia (sismos, incendios).	X		X		X		
6	El servicio de odontología dispone de un perímetro adecuado para la atención en el consultorio dental.	X		X		X		
7	El servicio de odontología dispone las normativas de bioseguridad según normativas del estado para evitar el contagio de COVID-19.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Confiabilidad								
8	La atención que usted ofrece en la atención odontológica es igual para todos.	X		X		X		
9	La atención que usted realiza es en orden, respetando el orden de llegada de acuerdo a la programación de citas.	X		X		X		
10	La información sobre la salud bucal que usted ofrece en el consultorio dental es adecuada.	X		X		X		
11	Cuando existe una queja de un paciente, el servicio de odontología cuenta con un libro de reclamaciones.	X		X		X		
12	La farmacia del hospital se encuentra debidamente abastecida cuando realiza la prescripción de algún medicamento que usted recete.	X		X		X		
13	El servicio de odontología ofrece información de las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 hacia los pacientes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 Seguridad								
14	Usted como profesional de salud oral anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica al paciente.	X		X		X		
15	Usted como profesional de salud oral suele ilustrar con imágenes o maqueta dentales sobre el cuidado de los dientes.	X		X		X		
16	Usted como profesional de salud oral suele aconsejar al paciente sobre la que importancia de acudir a las citas programadas para prevenir caries o continuar con el tratamiento odontológico.	X		X		X		
17	Consideras que usted como profesional de salud oral resuelve dudas y aclaras estas dudas a los pacientes.	X		X		X		
18	Considera que es importante que el paciente empiece y culmine un tratamiento dental para prevenir que la patología dental se vuelva crónica.	X		X		X		
19	Usted como profesional de salud oral cumple con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19.	X		X		X		
20	Consideras que usted como profesional de salud oral da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.	X		X		X		

Observaciones: SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Yuriko Requena Panta DNI: 45649946

Especialidad del validador: Metodólogo Temático
 Grado del especialista: Maestro Doctor

03 de noviembre del 2022

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Calidad de atención

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 Elementos Tangibles								
1	Las instalaciones donde usted realiza las atenciones son agradables.	X		X		X		
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.	X		X		X		
3	Usted, como personal de salud del servicio de odontología suele estar bien presentado (tienen uniforme limpio y buena imagen).	X		X		X		
4	El servicio de odontología cuenta con servicios higiénicos limpios y en buen estado.	X		X		X		
5	El servicio de odontología cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de una emergencia (sismos, incendios).	X		X		X		
6	El servicio de odontología dispone de un perímetro adecuado para la atención en el consultorio dental.	X		X		X		
7	El servicio de odontología dispone las normativas de bioseguridad según normativas del estado para evitar el contagio de COVID-19.	X		X		X		
DIMENSION 2 Confiabilidad								
8	La atención que usted ofrece en la atención odontológica es igual para todos.	X		X		X		
9	La atención que usted realiza es en orden, respetando el orden de llegada de acuerdo a la programación de citas.	X		X		X		
10	La información sobre la salud bucal que usted ofrece en el consultorio dental es adecuada.	X		X		X		
11	Cuando existe una queja de un paciente, el servicio de odontología cuenta con un libro de reclamaciones.	X		X		X		
12	La farmacia del hospital se encuentra debidamente abastecida cuando realiza la prescripción de algún medicamento que usted recete.	X		X		X		
13	El servicio de odontología ofrece información de las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 hacia los pacientes.	X		X		X		
DIMENSION 3 Seguridad								
14	Usted como profesional de salud oral anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica al paciente.	X		X		X		
15	Usted como profesional de salud oral suele ilustrar con imágenes o maqueta dentales sobre el cuidado de los dientes.	X		X		X		

16	Usted como profesional de salud oral suele aconsejar al paciente sobre la que importancia de acudir a las citas programadas para prevenir caries o continuar con el tratamiento odontológico.	X		X		X		
17	Consideras que usted como profesional de salud oral resuelve dudas y aclaras estas dudas a los pacientes.	X		X		X		
18	Considera que es importante que el paciente empiece y culmine un tratamiento dental para prevenir que la patología dental se vuelva crónica.	X		X		X		
19	Usted como profesional de salud oral cumple con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19.	X		X		X		
20	Consideras que usted como profesional de salud oral da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.	X		X		X		

Observaciones: SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Yuriko Requena Panta DNI: 45649946

Especialidad del validador: Metodólogo Maestro

Temático Doctor

03 de noviembre del 2022

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

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Confiabilidad (prueba piloto)

Prueba piloto – Confiabilidad para V1

Encuestados/Preguntas	Variable 1: Gestion estrategica															
	D1							D2				D3				
	preg.1	preg.2	preg.3	preg.4	preg.5	preg.6	preg.7	preg.8	preg.9	preg.10	preg.11	preg.12	preg.13	preg.14	preg.15	preg.16
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	5
3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	2
6	2	2	4	1	3	3	4	1	4	1	3	4	4	5	1	4
7	1	2	2	5	4	4	2	3	2	2	3	4	5	5	4	3
8	2	3	2	4	4	4	3	4	5	2	3	4	4	2	1	2
9	3	4	5	5	4	3	5	3	4	2	2	4	5	5	2	1
10	4	3	4	3	4	4	4	2	4	2	1	4	3	4	2	2
11	1	2	4	4	4	5	5	5	1	2	4	4	4	4	3	3
12	2	1	1	4	4	3	3	2	4	2	3	4	4	1	3	3
13	2	2	4	4	4	1	4	5	3	3	4	4	4	4	4	2
14	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2
15	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3
16	5	3	1	1	2	1	2	1	1	3	3	1	4	4	4	5
17	3	2	4	3	4	4	4	4	2	4	2	3	3	4	3	1
18	4	5	4	3	5	2	4	3	3	3	2	4	4	4	4	2
19	5	4	4	4	4	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3
20	2	2	4	1	3	3	4	1	4	1	3	2	3	5	1	4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	16

Prueba piloto – Confiabilidad para V2

Encuestados/preguntas	Variable 2: Calidad en atencion																			
	D1							D2						D3						
	preg.1	preg.2	preg.3	preg.4	preg.5	preg.6	preg.7	preg.8	preg.9	preg.10	preg.11	preg.12	preg.13	preg.14	preg.15	preg.16	preg.17	preg.18	preg.19	preg.20
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	2	4	4	1	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3
6	4	4	3	1	4	4	4	3	4	3	1	1	3	4	3	5	5	5	5	5
7	1	3	4	4	3	3	4	5	3	2	4	4	3	4	3	5	5	5	4	5
8	3	3	3	4	3	2	2	4	3	5	5	1	4	4	4	4	3	4	4	5
9	4	3	5	5	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
10	4	4	5	4	2	4	3	4	4	5	4	1	4	3	3	5	4	4	4	5
11	4	2	2	3	5	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	2	5	4	4
12	1	5	5	2	4	1	3	4	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4
13	1	4	4	4	3	4	4	5	3	4	1	2	5	4	3	2	4	4	4	4
14	3	3	4	3	2	4	4	4	2	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4
15	2	2	4	4	4	1	4	4	4	4	1	3	2	5	4	3	2	4	4	4
16	3	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
17	2	4	3	4	5	3	3	3	3	4	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4
18	2	4	4	4	5	3	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4
19	2	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	5	4
20	4	4	3	1	4	4	4	3	2	3	1	1	3	4	3	5	5	5	5	5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	20

Anexo 5: Calculo muestral

CALCULO DE MUESTRA

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

En donde:

Dónde:

n =Tamaño de la muestra

N=Tamaño de la población = 110

Z=Límite de confianza = 1.96

p=Probabilidad de acierto =0.5

q=Probabilidad de no acierto=0.5

e=Error máximo permitido =0.05

Reemplazo de valores:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 200 * (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 199 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 96$$

Como resultado de la operación, se obtiene una muestra representativa de 96 participantes.

Anexo 6: Base de datos

BASE DE DATOS GABRIELA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 8 de 8 variables

	V1	D1_1	D2_1	D3_1	V2	D1_2	D2_2	D3_2	var	var	var	var	var	var	var	var
1	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00								
2	1.00	1.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00								
3	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00								
4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00								
5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00								
6	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00								
7	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00								
8	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00								
9	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00								
10	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00								
11	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00								
12	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00								
13	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00								
14	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00								
15	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00								
16	2.00	1.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00								
17	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00								
18	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00								
19	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00								
20	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00								
21	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00								
22	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00								
23	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00								

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

BASE DE DATOS GABRIELA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 8 de 8 variables

	V1	D1_1	D2_1	D3_1	V2	D1_2	D2_2	D3_2	var	var	var	var	var	var	var	var
74	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00								
75	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00								
76	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00								
77	2.00	1.00	1.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00								
78	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00								
79	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00								
80	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00								
81	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00								
82	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00								
83	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00								
84	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00								
85	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00								
86	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00								
87	2.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	2.00	2.00								
88	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00								
89	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00								
90	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00								
91	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00								
92	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00								
93	2.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	2.00	2.00								
94	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00								
95	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00								
96	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00								

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

RESULTADOS FINALES GABRIELA.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Correlaciones

			Dirección estratégica	Calidad de atención
Rho de Spearman	Dirección estratégica	Coefficiente de correlación	1.000	.385**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	96	96
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	.385**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	96	96

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

→ **Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones

			Control estratégico	Calidad de atención
Rho de Spearman	Control estratégico	Coefficiente de correlación	1.000	.208*
		Sig. (bilateral)	.	.042
		N	96	96
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	.208*	1.000
		Sig. (bilateral)	.042	.
		N	96	96

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

Anexo 7: Autorización de la institución



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES

N° 0082-2022

CONSTANCIA DE DECISIÓN ÉTICA

El Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Nacional Sergio E. Bernales (CIEI-HNSEB) hace constar que el protocolo de investigación denominado "Gestión estratégica para optimizar la calidad en atención en el área de odontología de una institución pública, 2022" fue **APROBADO** bajo la modalidad de **REVISIÓN EXPEDITA**.

Investigadora:

Gabriela Yohanna Sandoval Rivera

El protocolo de investigación aprobado corresponde a la **versión 01** de fecha **13 de diciembre de 2022**.

Para la aprobación se ha considerado el cumplimiento de los lineamientos metodológicos y éticos en investigación, que incluye el balance beneficio/riesgo, confidencialidad de los datos y otros.

Las enmiendas en relación con los objetivos, metodología y aspectos éticos de la investigación deben ser solicitadas por el investigador principal al CIEI-HNSEB.

El protocolo de investigación aprobado tiene un periodo de vigencia de 12 meses; desde el 13 de diciembre de 2022 hasta el 12 de diciembre de 2023, y; de ser necesario, deberá solicitar la renovación con 30 días de anticipación.

De forma semestral, deberá enviarnos los informes de avance del estudio a partir de la presente aprobación y así como el informe de cierre una vez concluido el estudio.

Lima, 13 de Diciembre de 2022

MINISTERIO DE SALUD
HNSB NAC - SERGIO E. BERNALES
YESSICA ENIS SALAZAR QUIROZ
MÉDICO PEDIATRA NEONATOLOGO
C.M.F. 34127 N.O.E. 25778 R.N.E. 33222

Anexo 8: Carta de consentimiento informado

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

16/11/2022

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INVESTIGADOR (A): Gabriela Johanna Sandoval Rivera

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gestión estratégica para optimizar la calidad en atención en el área de odontología de una institución pública, 2022

PROPOSITO DEL ESTUDIO: Estamos invitando a usted a participar en el presente estudio (el título puede leerlo en la parte superior) con fines de investigación.

PROCEDIMIENTOS: Si usted acepta participar en este estudio se le solicitará que llene los dos cuestionarios y se tomen fotografías del momento de la recolección de datos. El tiempo a emplear no será mayor a 20 minutos.

RIESGOS: Usted no estará expuesto(a) a ningún tipo de riesgo en el presente estudio.

BENEFICIOS: Los beneficios del presente estudio no serán directamente para usted, pero le permitirán al investigador(a) y a las autoridades de Salud conocer acerca de la gestión estratégica y calidad de atención odontológica que existe en el presente servicio de odontología. Si usted desea comunicarse con la investigadora para conocer los resultados del presente estudio puede hacerlo vía telefónica al siguiente contacto: Gabriela Johanna Sandoval Rivera, Cel. 90815763 Correo: gabriellajohanna90@gmail.com

COSTOS E INCENTIVOS: Participar en el presente estudio no tiene ningún costo ni precio. Así mismo **NO RECIBIRÁ NINGÚN INCENTIVO ECONÓMICO** ni de otro índole.

CONFIDENCIALIDAD: Le garantizamos que sus resultados serán utilizados con absoluta confidencialidad, ninguna persona, excepto la investigadora tendrá acceso a ella. Su nombre no será revelado en la presentación de resultados ni en alguna publicación.

USO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA: Los resultados de la presente investigación serán conservados durante un periodo de 5 años para que de esta manera dichos datos puedan ser utilizados como antecedentes en futuras investigaciones relacionadas.

AUTORIZO A TENER MI INFORMACIÓN OBTENIDA Y QUE ESTA PUEDA SER ALMACENADA: SI NO

Se contará con la autorización del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad César Vallejo cada vez que se requiera el uso de la información almacenada.

DERECHOS DEL SUJETO DE INVESTIGACIÓN: Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Cualquier duda respecto a esta investigación, puede consultar con la investigadora Gabriela Johanna Sandoval Rivera, Cel. 90815763 correo: gabriellajohanna90@gmail.com. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad César Vallejo, teléfono 073 - 285800 Anexo: 5053

CONSENTIMIENTO

He escuchado la explicación de la investigadora y he leído el presente documento por lo que **ACEPTO** voluntariamente a participar en este estudio, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque ya haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibí una copia firmada de este consentimiento.



Firma del participante



Firma de la investigadora

Anexo 9: Evidencias de trabajo estadístico (pantallazo del SPSS)

BASE DE DATOS GABRIELA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 8 de 8 variables

	V1	D1_1	D2_1	D3_1	V2	D1_2	D2_2	D3_2	var	var	var	var	var	var	var	var
1	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00								
2	1.00	1.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00								
3	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00								
4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00								
5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00								
6	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00								
7	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00								
8	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00								
9	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00								
10	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00								
11	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00								
12	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00								
13	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00								
14	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00								
15	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00								
16	2.00	1.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00								
17	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00								
18	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00								
19	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00								
20	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00								
21	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00								
22	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00								
23	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00								

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

BASE DE DATOS GABRIELA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

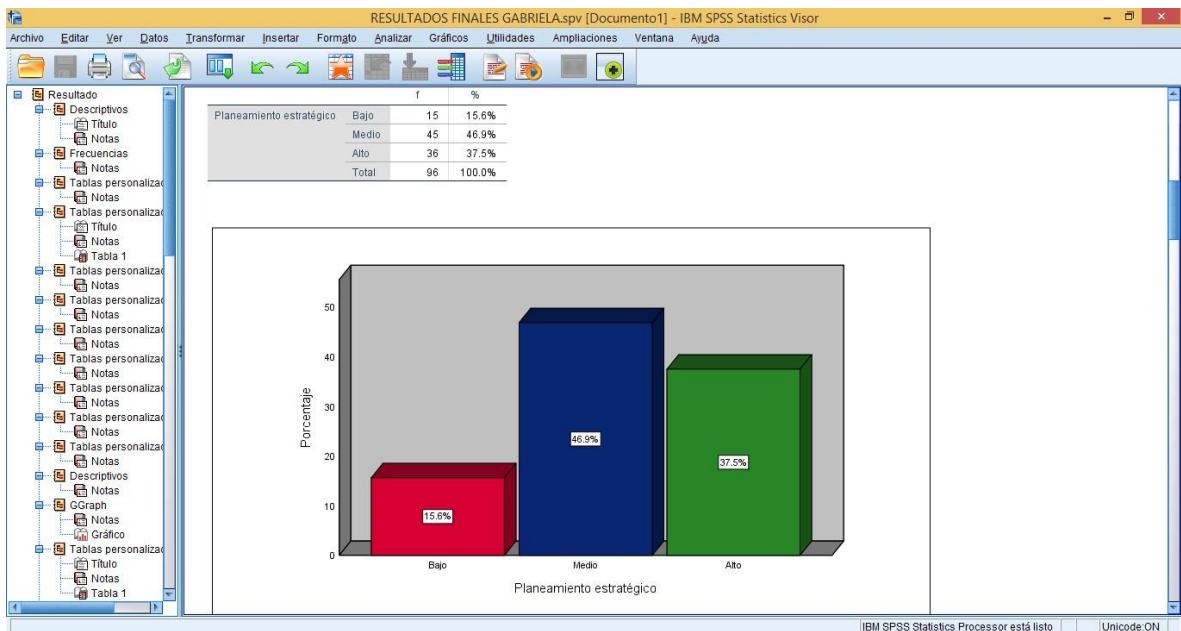
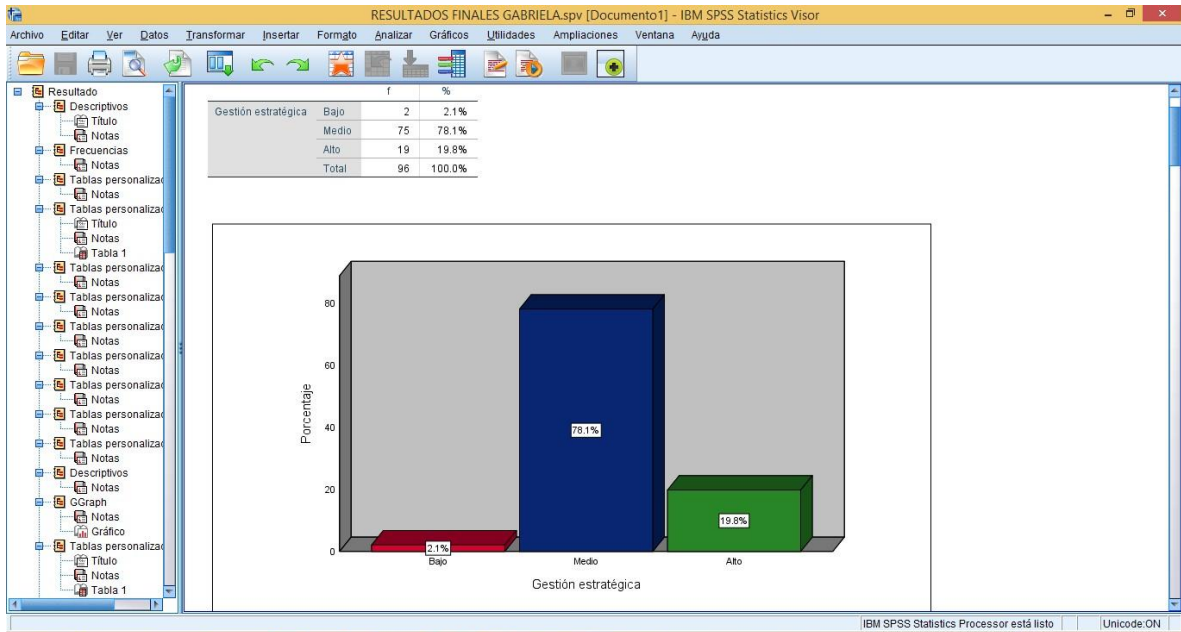
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 8 de 8 variables

	V1	D1_1	D2_1	D3_1	V2	D1_2	D2_2	D3_2	var	var	var	var	var	var	var	var
74	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00								
75	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00								
76	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00								
77	2.00	1.00	1.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00								
78	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00								
79	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00								
80	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00								
81	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00								
82	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00								
83	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00								
84	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00								
85	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00								
86	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00								
87	2.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	2.00	2.00								
88	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00								
89	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00								
90	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00								
91	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00								
92	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00								
93	2.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	2.00	2.00								
94	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00								
95	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00								
96	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00								

Vista de datos Vista de variables

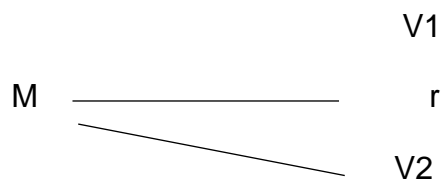
IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



Anexo 10:

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Diagrama correlacional



Dónde:

M = personal que trabaja en la institución pública

V1 = Variable 1: Gestión estratégica

V2 = Variable 2: Atención odontológica

r = Relación de variables de estudio