



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

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

**Gestión administrativa y satisfacción del paciente de una clínica
odontológica, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Cordova Gutierrez, Diana Elisa (orcid.org/0000-0002-9053-9629)

ASESORES:

Dra. Huauya Leuyacc, Maria Elena (orcid.org/0000-0002-0418-8026)

Dr. Mescua Figueroa, Augusto Cesar (orcid.org/0000-0002-6812-2499)

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

2024

DEDICATORIA

A mi madre, Luisa Gutierrez Fernández, por su amor incondicional.

A mi padre, Moisés Cordova Camacho, por ser un ejemplo a seguir, por su amor y apoyo constante.

A Teresa, Ana Luisa y Lucia.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo y a sus diferentes docentes con los que curse la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción del paciente de una clínica odontológica, 2023", cuyo autor es CORDOVA GUTIERREZ DIANA ELISA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 02 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA DNI: 10354243 ORCID: 0000-0002-0418-8026	Firmado electrónicamente por: MAHUAUYALE el 05- 01-2024 12:45:59

Código documento Trilce: TRI - 0716188





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CORDOVA GUTIERREZ DIANA ELISA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción del paciente de una clínica odontológica, 2023", 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
DIANA ELISA CORDOVA GUTIERREZ DNI: 42804440 ORCID: 0000-0002-9053-9629	Firmado electrónicamente por: DCOROVAGU5 el 02-01-2024 12:15:00

Código documento Trilce: TRI - 0716211

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.1.1 Tipo de investigación	13
3.1.2 Diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra y muestreo.....	15
3.3.1 Población	15
3.3.2 Muestra	15
3.3.3 Muestreo	16
3.3.4 Unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos:	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
V. RESULTADOS.....	20
4.1. Análisis descriptivo.....	20
4.2. Análisis Inferencial	23
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características generales de los pacientes	20
Tabla 2. Percepción de la gestión administrativa y sus dimensiones	21
Tabla 3. Satisfacción y sus dimensiones	22
Tabla 4. Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del paciente	23
Tabla 5. Relación entre gestión administrativa y la dimensión humana	24
Tabla 6. Relación entre gestión administrativa y la dimensión técnico-científica	25
Tabla 7. Relación entre gestión administrativa y la dimensión entorno	26

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del paciente de una clínica odontológica, 2023. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, fue de tipo aplicado, con un diseño no experimental, corte transversal y correlacional, la muestra comprendió 120 pacientes. La recolección de datos comprendió la encuesta para la variable gestión administrativa y satisfacción del paciente, ambas validadas por juicio de expertos. Como resultado de la percepción de la gestión administrativa se obtuvo un 34,2% adecuada y 39,2% regular, sobre la dimensión satisfacción se obtuvo un 37,5% de satisfechos, seguida de un 33,3% de medianamente satisfechos. Conclusión existe una relación directa y de moderada intensidad entre la variable gestión administrativa y satisfacción del paciente de una clínica odontológica, 2023.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción del paciente, clínica odontológica.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between administrative management and patient satisfaction of a dental clinic, 2023. The methodology had a quantitative approach, was applied, with a non-experimental, cross-sectional and correlational design, the sample It included 120 patients. Data collection included the survey for the administrative management and patient satisfaction variables, both validated by expert judgment. As a result of the perception of administrative management, 34.2% adequate and 39.2% regular were obtained, regarding the satisfaction dimension, 37.5% were satisfied, followed by 33.3% moderately satisfied. Conclusion There is a direct and moderate intensity relationship between the administrative management variable and patient satisfaction of a dental clinic, 2023.

Keywords: Administrative management, patient satisfaction, dental clinic.

I. INTRODUCCIÓN

Debe entenderse respecto a la administración se desarrolla en diferentes etapas (planificación, organización, dirección y control) orientada a proyectar, organizar y supervisar de manera efectiva la gestión de recursos utilizados, que se deben ver reflejados en los hallazgos finales y mejoras en favor a los asistentes a las instituciones sanitarias (Coloma, 2019).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) refiere sobre los países en crecimiento y de medianos ingresos registran por cada año 5,7 a 8,4 mill. de decesos, de ese total, un 40% corresponde a la población que no hacían uso de los servicios médicos, así mismo sobre la ausencia de los pacientes (17,2% de los casos), estaba asociada con los prolongados tiempos de espera refiere la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2021). Además sobre la pandemia acontecida se implementaron servicios para mejorar la satisfacción del paciente, Lora et al. (2021) refiere que la mayoría de países potencia trabaja con la telemedicina la cual registra un 60-80% de satisfacción comparado con la no aceptación de esta por parte de la población entre ellos los latinoamericanos.

En América Latina, se encontró que la satisfacción en los hospitales el Universal del valle en Colombia y el de Hermosillo de México, fue del 44% y 41.42% respectivamente; la investigación concluye que en latinoamericanos los usuarios muestran un nivel de satisfacción relativamente bajo (Dávila et al., 2018), Espinoza et al. (2020) refiere que la OPS ha propuesto medidas para abordar las carencias del personal de salud, entre ellas, destaca la importancia de comprender las demandas de atención médica. Según los líderes de los centros de salud, los problemas predominantes incluyen la escasez de personal, falta de suministros y medicamentos, deficiencias en infraestructura y la insuficiencia presupuestaria.

En el ámbito nacional, dentro de las directivas del Ministerio de Salud se elaboró el plan cero colas, por el cual se busca mejorar la gestión de los servicios de salud nacionales a través de la disminución de los tiempos de espera, con la

finalidad de lograr mayor eficiencia (RM N° 811-2018/MINSA); así mismo en una investigación de hospitales nacionales, siendo estos María Auxiliadora, Almanzor Aguinaya, Arzobispo Loayza, Santa Rosa y San Juan de Lurigancho, se detectó un nivel de satisfacción de 28.9%, 10.2%, 44.36%, 56.9%, 34.5% respectivamente; evidenciando el bajo nivel de satisfacción en estos usuarios con excepción del Hospital Santa Rosa de Lima (Davila et al., 2018), esto sería resultado de una inadecuada gestión de recursos en los demás hospitales mencionados.

A nivel local como parte de Lima metropolitana; encontramos el estudio en el Hospital Santa Rosa sobre el tiempo de espera en sus servicios con la intención de lograr un tiempo más efectivo, refiere que dentro de sus instalaciones este se encuentra en el rango de 40 min 77 seg. y un máximo detectado en dicha institución de 68 min 86 segundos (Ministerio de Salud, 2022).

Este proyecto se desarrolló en una Clínica Odontológica, dicha clínica experimenta gran demanda en sus servicios lo que genera incomodidad entre sus pacientes, a su vez esto repercute en el estado de ánimo del personal administrativo y de sus profesionales que brindan los diversos servicios odontológicos. Respecto a la problemática se formuló el problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del paciente de una clínica odontológica, 2023?, y se establecieron los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción dimensión humana del paciente de una clínica odontológica, 2023?, ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción dimensión técnico-científica del paciente de una clínica odontológica, 2023?, ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción dimensión entorno del paciente de una clínica odontológica, 2023?

En relación a la justificación teórica comprendió en que si bien existe gran información sobre gestión en el área de salud, este estudio ampliará el conocimiento en el ámbito administrativo del cirujano dentista de los diversos servicios de la clínica materia de investigación; además de contribuir con información a la gestión administrativa sobre los servicios ofrecidos por la clínica

odontológica en cuestión, a fin de coadyuvar a mejorar dicha gestión. Como justificación práctica, a través de la aplicación del instrumento permitió ubicar las áreas problema, esto tendrá un impacto positivo en la mejora de la administración sanitaria en beneficio de la población que acude a dicha clínica odontológica. La justificación social del trabajo comprende la intención de mejorar la satisfacción de los pacientes que asisten a dicho servicio odontológico, así como del personal de salud y administrativo, ya que la gran demanda en esta clínica en la actualidad repercute en los prolongados tiempos de espera de sus usuarios, he incomodidad de su personal administrativo y de salud.

Además, el objetivo general permitió determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del paciente de una clínica odontológica, 2023, también se establecieron los siguientes objetivos específicos: Indicar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción dimensión humana del paciente de una clínica odontológica, 2023, establecer la relación entre la entre gestión administrativa y la satisfacción dimensión técnico – científica del paciente de una clínica odontológica, 2023, analizar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción dimensión entorno del paciente de una clínica odontológica, 2023. A partir de lo expuesto, se planteó la siguiente hipótesis general: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente de una clínica odontológica, 2023, y como hipótesis específicas: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción dimensión humana del paciente de una clínica odontológica, 2023, la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción dimensión técnico - científica del paciente de una clínica odontológica, 2023, la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción dimensión entorno del paciente de una clínica odontológica, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Salazar (2018) realizó un estudio para analizar la satisfacción de la población adulta atendida en la clínica odontológica de la UNMSM, el método aplicado fue descriptivo, transversal, observacional y prospectivo, contó con una muestra de 150 participantes entre hombres y mujeres. Como resultados se obtuvo que los

indicadores con menor aceptación fueron limpieza de los servicios higiénicos y el tiempo de espera, con respecto al indicador accesibilidad a la clínica, tecnología, empatía del operador, infraestructura, competencia técnica del operador se registró un 68%, 58.7%, 61.3%, 50% y 52% de satisfacción, como resultado se determinó que el 73.3% de estos usuarios se encontraban contentos con la atención que habían recibido y los totalmente satisfechos fueron el 18%.

Wong (2020) el propósito de su estudio fue determinar la satisfacción de aquellos que acudieron a los servicios odontológicos del Centro de Salud José Olaya, su estudio utilizó un diseño descriptivo, no experimental y una muestra no probabilística de 214 usuarios a quienes se les aplicó la encuesta SERVQUAL adaptado, como resultados se obtuvo un 55% de satisfacción, la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad de la satisfacción comprendieron el 88%, 73%, 66%, 58% y 56% respectivamente, se concluyó que la satisfacción de estos usuarios fue regular.

Lara et al.(2020) llevaron a cabo un investigación con el propósito de medir la satisfacción en usuarios que se realizaron tratamientos dentales en el área odontológica de un hospital de Lima, este estudio tuvo un diseño transversal, del tipo observacional y descriptivo, se recolectó información a través del instrumento SERVQUAL modificado a una muestra que estuvo conformada por 702 usuarios, como conclusión se obtuvo que el 88.6% presentaron insatisfacción, de los cuales el grupo etario que presentó mayor insatisfacción con 34.5% fue el de 35 a 49 años mientras que con respecto a las dimensiones la insatisfacción que se encontró en la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles fue del 49.205, 69.12%, 54.02%, 66.44% y 67.74% respectivamente, concluyéndose que una considerable proporción de esta población que reciben tratamiento odontológico estuvieron insatisfechos con la atención.

Borjas (2022) realizó un estudio sobre la relación de la gestión estratégica y los estándares de satisfacción, este estudio comprendió una metodología cuantitativa con un diseño transversal correlacional no experimental. En este estudio

participaron 118 usuarios de la clínica dental de Surco, para el cual se usó una encuesta como medio de recopilación de información, como consecuencia se obtuvo que el 84.9% el cual indicó una relación positiva entre estas variables. Concluyendo sobre la gestión estratégica que guarda una conexión relevante con la variable satisfacción.

García (2023) realizó un estudio para identificar cómo la gestión administrativa repercute sobre la calidad de atención en asistentes a los servicios de la clínica dental Máxima Sonrisa, este estudio fue realizado en Huaura. Sobre el método empleado fue del tipo aplicada, transversal, no experimental con un diseño correlacional y deductivo. Esta investigación aplicó un instrumento validado. Como resultado de la investigación al 95% del nivel de confianza se obtuvo que el 22% de los asistentes está completamente de acuerdo y que el 78% de los usuarios están de acuerdo sobre dimensión planificación estratégica de la variable gestión administrativa, así mismo con la dimensión organización, dirección y control, concluyendo que no existe una influencia significativa entre la variable gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la clínica dental máxima sonrisa, en la provincia de Huaura.

Akbar et al. (2018) elaboraron una investigación con el objetivo de analizar la satisfacción de los pacientes que acudieron a un servicio dental público ubicado en Bantaeng en el sur de Indonesia, la muestra estuvo conformada por 114 usuarios elegidos mediante el muestreo no probabilístico de los cuales se recogió información a través de la encuesta para satisfacción del paciente, como resultado se obtuvo que la dimensión estructura física reflejó la mayor satisfacción, mientras que la dimensión salud dental y bucal reflejó una menor satisfacción, concluyendo que la mayor parte de estos usuarios se mostraron satisfechos, ubicando el menor porcentaje en la dimensión atención odontológica y el mayor porcentaje en la dimensión estructura física.

Alfaro (2021) realizó un estudio para conocer la satisfacción de personas atendidas en los servicios de odontología en clínicas privadas de la Universidad Evangélica de El Salvador. La metodología de estudio fue cuantitativa, aplicativo,

descriptivo, transversal y no probabilístico, la obtención de datos se llevó a cabo a través del uso del instrumento SERVQUAL. Tuvo una muestra de 321 usuarios, como resultados que la dimensión tangibilidad recibió un 90 % de insatisfacción, la dimensión seguridad registró el mayor porcentaje con un 97%, se obtuvo como resultado general un 85% de satisfacción, concluyéndose que la percepción de la satisfacción en los usuarios del estudio fue óptima en su gran mayoría de sus usuarios.

Bustamante & Cabrera (2022) elaboraron un estudio en la Cuenca, Ecuador que tenía por finalidad evaluar la satisfacción en pacientes que recibieron atención en odontología, el estudio fue de corte transversal, descriptivo no probabilístico dentro del cual la muestra analizada constó de 200 pacientes resultando que el 93.50% registró un nivel satisfactorio que refleja los resultados de una gestión administrativa adecuada, mientras el 6.50% registró un menor nivel de satisfacción orientado a la gestión administrativa, con respecto a las dimensiones del instrumento encontraron que el 96.40% de pacientes con la dimensión empatía y el 10.75% en la dimensión capacidad de respuesta registraron la mayor cantidad de insatisfechos y satisfechos, concluyendo que existe un adecuado servicio lo que indica un alto nivel de las prestaciones de salud.

De Paula & Barreiros (2019) realizaron un estudio con el propósito de evaluar la satisfacción de quienes utilizan los servicios de salud bucal en Brasil. El método de estudio fue analítico, en el cual participaron 37.262 usuarios los cuales participaron en el análisis de la satisfacción de Swan, resultando satisfechos el 65.51% (24.412) se concluye que los usuarios con menor nivel socioeconómico presentaron mayores índices de satisfacción, de igual manera con el parámetro edad tomado se refiere que la satisfacción es mayor en usuarios con edades superiores a los 20 años.

Macarevich & Pilotto (2018) investigaron sobre la satisfacción en pacientes de diferente grupo etario (adolescentes, adultos y adultos mayores) que acudieron a los diferentes servicios odontológicos públicos y privados en una localidad de Brasil, la metodología utilizada transversal los datos fueron analizados mediante la

regresión logística, la muestra estuvo conformada por 19.400 pacientes resultando que la apreciación como inadecuados servicios se registraron en adolescentes, adultos y adultos mayores en el 4.3%, 6.1% y 4.1% respectivamente, donde el resto de participantes manifestaron sentirse satisfechos con dicho servicio. Como conclusión se tuvo que a nivel general la población encuentra satisfacción por el servicio odontológico y que el grupo etario con menor satisfacción la conformó la población adolescente.

En relación a las teorías que sustentan el estudio sobre la gestión administrativa y satisfacción es posible establecer en relación a la gestión administrativa que comprende los niveles macro, meso y operativo, la cual está enfocada en alcanzar la excelencia a través del logro de la satisfacción de estos usuarios, que es la causa del sistema de salud. El establecimiento de vínculos entre gestión y satisfacción o insatisfacción posibilita la identificación de nodos críticos, la propuesta de estrategias de mejora continua, su aportación de valor añadido a través de la validación de herramientas, la selección de criterios y pautas para la toma de decisiones que mantengan o mejoren la satisfacción, satisfaciendo expectativas a través de la acción directa de los directivos, y confianza en la implementación de un enfoque completo y coordinado de atención (Arbeláez & Mendoza, 2017).

La Organización Mundial de la Salud refiere que con una administración eficaz es posible que los servicios de la salud sean óptimos para el usuario tanto del sector privado y público, la determinación de esto se basará en la percepción que los usuarios tengan del servicio, es decir, de todas las actividades encaminadas a mejorar estos servicios, a la organización de las personas y los recursos para lograr el objetivo de eficiencia, eficacia, profesionalidad y conseguir resultados óptimos en la satisfacción de los usuarios (Coloma et al., 2019).

Espinoza (2009), sostuvo que Fayol considerado el fundador de la administración moderna se centra en las estructuras que las organizaciones deben implementar para lograr eficiencia, además brinda un enfoque integral general y común para las actividades que se deben realizar cualquier organización es así que la

administración definida por Henry Fayol comprende una serie de procedimientos los cuales están diseñados para planificar, organizar, dirigir, coordinar y ofrecer un control sobre los recursos de cualquier institución con la finalidad de alcanzar metas de forma efectiva y eficiente (Marco, Loguzzo & Fedi, 2016).

La evolución de la gestión administrativa de instituciones de salud se debe a la creciente relevancia de los clientes que abarcan usuarios, pacientes y sus familiares, quienes en su mayoría están bien informados gracias a diversas tecnologías de información, sin esas tecnologías la mayoría de las organizaciones de la salud no podrían subsistir y por ende las del servicio odontológicos no podrían mantenerse, los servicios de salud deben centrarse en proporcionar una administración coherente y de alto nivel con el fin de alcanzar la satisfacción en los procedimientos administrativos como lo señala Arbeláez & Mendoza (2017).

La gestión en una organización se observa como un factor clave para mejorar la eficacia de sus elementos y del personal. Dirige hacia una administración eficiente la generación de recursos, promoviendo un desarrollo armonioso que resulta en una gestión efectiva del área correspondiente al personal implicado (Chávez-Haro et al., 2020), la administración se reconoce como una de las tareas fundamentales en una organización, busca coordinar las acciones de grupos sociales, constituye un medio para emplear individuos y herramientas con el propósito de alcanzar metas y objetivos mediante actividades fundamentales que incluyen procesos como la planificación, organización, dirección y control (Falconi et al. 2019).

La efectiva gestión administrativa desempeña un papel fundamental para asegurar la satisfacción de empleados, clientes y proveedores. Cuando los encargados de la administración no logran ofrecer este grado de satisfacción, pueden surgir problemas como quejas recurrentes, manejo ineficiente del tiempo, procesos lentos y, en última instancia, resultar en una gestión deficiente (Camacho, 2023), es esencial resaltar que la adecuada identificación, aplicación y ejecución de un modelo de gestión apropiado adquiere una importancia significativa. Esto se debe a que proporciona mejoras en los servicios ofrecidos por los gestores de la entidad, disminuye la burocracia y los tiempos de atención, siendo especialmente

notable la entrega oportuna de servicios de alta calidad adaptados a las necesidades de los beneficiarios y la comunidad (Guevara, 2022).

La planificación implica desarrollar un plan de acción con miras hacia el futuro, según Fayol, planificar es anticipar y prepararse para el futuro; implica planificar con anticipación, esto se refleja en el programa de acción, es decir, el comportamiento a seguir y los medios a adoptar, se trata de una visión del futuro que da una imagen clara de lo que está por venir. Antes de crear planes de acción, se deben establecer objetivos (Espinoza, 2009). Cada vez es más frecuente encontrar iniciativas que buscan incorporar la opinión del usuario al evaluar la atención médica, particularmente en el marco de las modificaciones en la administración del sistema de salud. Es esencial que los usuarios también comprendan la misión y visión del servicio de salud, como en el caso de la atención odontológica (Riveros et al., 2010).

Dentro del contexto de la gestión administrativa, la organización implica establecer una estructura interna de roles que define las funciones de los trabajadores en la institución. Este enfoque destaca la importancia de que cada individuo tenga objetivos específicos dentro de la entidad, facilitando así un trabajo efectivo al comprender su papel en su área designada y fomentando la colaboración en equipo. El diseño y mantenimiento de estos sistemas de roles se considera el rol esencial de la gestión administrativa, ya que implica la clasificación, identificación y asignación de acciones, así como la designación de supervisores para instaurar un orden jerárquico en la organización (Nasib, 2018).

La dirección desempeña un papel importante en la organización al contribuir al fortalecimiento de sus capacidades operativas. Actúa como el vínculo entre las necesidades operativas y las de la fuerza laboral, enfatizando la necesidad de generar ganancias mientras mantiene el interés y la motivación de los empleados para incrementar la eficiencia. Destaca la importancia de la dirección enfocada al ser humano, ya que aborda los objetivos y desde esta perspectiva contribuye al cumplimiento de los logros institucionales. En este contexto, la capacidad de la

dirección para escuchar, respaldar y motivar a los empleados se evidencia en un aumento de la eficiencia y rentabilidad organizacional (Moreno, 2022).

El control implica comprobar que todo vaya según lo planeado, como función de la gestión, el propósito del control es verificar los resultados alcanzados por las actividades organizacionales y compararlos con los planes desarrollados. El objetivo del proceso de control es identificar desviaciones entre planes y resultados alcanzados con el fin de identificar las causas de las desviaciones y corregir las acciones organizacionales tomando acciones correctivas para avanzar en la consecución de metas fijados (Marco, Loguzzo & Fedi, 2016).

La satisfacción es el resultado del accionar del personal de salud y los usuarios, desde la perspectiva social y administrativa las personas que asisten a las instituciones de salud tienen el derecho de recibir los servicios del personal y de las instituciones médicas, la cuales son las responsables de cuidar la salud de sus usuarios como parte de sus derechos constitucionales (Fariño et al. 2018), así mismo la satisfacción del paciente abarca múltiples medidas, con un énfasis principal en las expectativas, que se caracterizan por percepciones complejas de la asistencia a los servicios médicos los cuales incluyen diversos aspectos del proceso de tratamiento y atención (Castelo & Cueva, 2022).

Un elemento de gran importancia para la valoración de la asistencia del personal de salud con el usuario es la empatía hacia este, además numerosos estudios indican que la satisfacción es un indicador de evaluación para los servicios brindados por las instituciones de salud (De los Ríos & Ávila 2004), la satisfacción del usuario debe entenderse como un concepto multidimensional que evaluará diversos aspectos relacionados con el sistema de atención de salud y así definirá en qué medida los servicios de salud prestados satisfacen las expectativas de los pacientes y las superan. Se considera una respuesta emocional a aspectos relacionados con la atención recibida y por tanto se considera un indicador confiable (Vargas, 2012).

La satisfacción se refiere a la percepción de la persona y la valoración de los servicios recibidos, si estos satisfacen las necesidades del usuario, es considerado como la valoración de las características de un producto o servicio que la persona determina y a través del cual se produce un determinado nivel de satisfacción, sintetizado por un nivel de recompensa que la propia persona percibe (Bustamante et al., 2019), la satisfacción tiene un impacto significativo en la evaluación de los servicios de salud, ya que, en primer lugar, refleja un valor innegable al estar vinculado al bienestar que se busca promover en la salud. En segundo lugar, favorece una atención óptima al aumentar la probabilidad de una participación más efectiva por parte del paciente. Por último, la satisfacción o el descontento representan juicios de valor personales sobre la atención recibida (Huiza, 2006).

En cuanto a las dimensiones de satisfacción se tiene a la dimensión humana la cual significa que los pacientes tienen que pasar por tratamientos a diario con falta de atención personalizada, falta de humanidad y empatía por parte de los que brindan el servicio, donde dicho trato es relativamente personalizado debido a que tenemos por un lado el contacto directo con el paciente y su entorno familiar, por otro lado tenemos que es deshumanizante porque el paciente no recibe el trato adecuado, esta dimensión también hace referencia a los cambios en las políticas con respecto a las formas de trabajar, el trato a las personas y una reforma que comience con la aceptación del paciente, así como las nuevas formas de resolver problemas desde el diagnóstico hasta la intervención y la prescripción (Aguirre, 2018).

La dimensión humana abarca las relaciones interpersonales, incluyendo los derechos, la cultura y las particularidades individuales, así como la provisión de información completa, oportuna y veraz que pueda ser entendida por los usuarios o sus apoderados, el interés por las personas, sus opiniones, inquietudes, demandas y necesidades, además el ser amable, sensible y cálido con la atención que ofrece. La ética también forma parte de esta dimensión, abarcando los valores

aceptados en la sociedad y los principios que determinan el comportamiento y las responsabilidades de los profesionales y personal de la salud (Minsa, 2006).

La dimensión técnico científica la cual comprende las siguientes características: la eficacia, que se refiere a lograr cambios positivos o influir en cambios en los usuarios, la eficiencia se trata de alcanzar las metas fijadas por el sistema de salud mediante la adecuada implementación de tecnología y normas de gestión. Implica mantener la provisión constante de servicios de salud, asegurando la seguridad en la entrega de dichos servicios a través de estructuras y métodos definidos, con el objetivo de optimizar la eficiencia y minimizar el riesgo para la salud de los usuarios, como última característica comprende la integralidad, por la cual este recibe la atención médica adecuada y su situación requiere dicha atención y muestre interés por la salud de sus pares (Minsa, 2006).

Podemos describir al entorno como el nivel de comodidad proporcionado al usuario en un entorno de atención médica, incluyendo aspectos como limpieza, orden, ventilación, iluminación, cuidado de la alimentación y garantizar la privacidad, con el propósito que el usuario se sienta como en su hogar (Aguirre, 2018), así mismo refiriéndonos a la dimensión entorno la Ley General de Salud (Ley N°26842) dentro de la normativa del Ministerio de Salud, sustentada en el artículo 29 establece que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, independiente de su gestión, deben cumplir con lo establecido en los reglamentos y normas técnicas emitidas por la autoridad sanitaria a nivel nacional. Estos requisitos abarcan aspectos como la infraestructura, el equipo, el personal de atención, el manejo de riesgos asociados a elementos ambientales y los sistemas de saneamiento, químicos, biológicos y ergonómicos, considerando la naturaleza y complejidad de dichos establecimientos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación se clasificó como aplicada, porque se disponía de datos previos, este tipo de investigación consiste en usar el conocimiento existente para crear soluciones a problemas específicos (McHugh et al., 2021), del mismo modo, adoptó un enfoque cuantitativo debido a que trabajó con variables que se pueden medir y empleando la estadística para analizar los datos (Sánchez, 2019).

3.1.2 Diseño de investigación

Diseño no experimental, dado que no se realizaron manipulaciones en las variables, este diseño se emplea para describir, diferenciar o explorar relaciones en lugar de identificar conexiones directas entre variables, grupos o situaciones. No involucran la utilización de grupos de control ni la manipulación de variables, ya que el modelo se basa únicamente en observaciones (Sousa et al., 2007), también fue del tipo correlacional debido a que formó parte de la metodología no experimental, donde se estudian las relaciones entre variables en un entorno natural, en lugar de manipular esas variables (García & García, 2012).

A su vez este estudio tuvo un corte transversal, ya que los diseños transversales se clasifican como estudios observacionales cuyo objetivo es determinar la frecuencia de una condición particular en un determinado momento. En este tipo de diseño el investigador no realiza ninguna intervención (Rodríguez & Mendivelso, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Se trabajaron con dos variables: gestión administrativa y satisfacción del paciente (Anexo 1).

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual: Comprende una serie de actividades que realizan los directivos para alcanzar objetivos de acuerdo con los procedimientos administrativos, planificando, organizando, dirigiendo, coordinando y controlando (Sánchez, 2017).

Definición operacional: Para la finalidad de medir la gestión se utilizó el cuestionario de gestión de Pletickosich (2021) que consta de un cuestionario de 14 preguntas, el cual refleja las circunstancias reales de las clínicas dentales peruanas.

Indicadores: Valores institucionales, planes de trabajo y estrategias sanitarias (planificación), estructura organizacional, documentos de gestión (organización), logros y compromiso, toma de decisiones compartidas (dirección), cumplimiento de objetivos y metas e información actualizada (control) (Moreno, 2022).

Escala de medición. Ordinal, el cual comprendió 5 categorías según la escala de Likert, las cuales fueron muy inadecuado, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo.

Variable 2: Satisfacción

Definición conceptual. Resultado del accionar del personal de salud y los usuarios, desde un enfoque tanto social como administrativo, las personas que hacen uso de los servicios de salud tienen el derecho de obtener atención por parte del personal y las instituciones médicas, la cuales son las responsables de cuidar la salud de sus usuarios como parte de sus derechos constitucionales (Fariño et al. 2018).

Definición operacional. Para la finalidad de medir esta variable se utilizó el cuestionario de la satisfacción adaptado para el ámbito odontológico de Fabián (2022), por el cual la satisfacción fue medida a través de un cuestionario de 20 preguntas.

Indicadores. Trato cordial y amable, respeta el orden de llegada, tiempo de espera, muestra interés, respeta su privacidad, atención cuidadosa, correctamente uniformado y limpio, indicadores correspondientes a la dimensión humana; charlas educativas, orientación sobre medicamentos, comprende las indicaciones, orientación sobre los cuidados, encuentra en farmacia los medicamentos, tiempo de consulta es suficiente, confidencialidad de su diagnóstico, correspondientes a la dimensión técnico – científica y sala de espera limpia, con buena ventilación, limpia y ordenada, iluminada, baños limpios permanentemente, recipientes para recolectar residuos sólidos, correspondientes a la dimensión entorno (Aguirre, 2018).

Escala de medición. Fue de tipo ordinal, el cual comprendió 5 categorías nada satisfecho, insatisfecho, medianamente satisfecho, satisfecho y totalmente satisfecho.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Integrada por 300 pacientes que acudieron a la clínica odontológica.

Criterios de inclusión: Paciente mayor de edad, paciente menor de edad con apoderado, paciente de ambos sexos, paciente que se haya realizado algún servicio en la clínica odontológica, paciente nuevo, paciente continuador.

Criterios de exclusión: Pacientes con alguna discapacidad cognitiva, pacientes de la tercera edad que reciban apoyo de familiares para acceder a los servicios.

3.3.2 Muestra

Representa una parte de la población sujeta a estudio, y hay procedimientos para obtener este componente, asegurando que la muestra sea representativa de la población bajo investigación (López, 2004), en este caso la muestra fue tratada a partir de la fórmula de poblaciones finitas obteniéndose una muestra de 120 pacientes. (Ver anexo 4)

3.3.3 Muestreo

Fue del tipo no probabilístico, debido a que la selección de la muestra depende de ciertos parámetros establecidos en los criterios de selección que se considere para el estudio (Otzen & Manterola, 2017), además el muestreo no probabilístico es la opción más aconsejable para investigaciones cuantitativas, debido a que asegura que cada elemento de la población tuvo una oportunidad justa de ser seleccionado en la muestra (López, 2004).

Del tipo por conveniencia debido a los criterios de inclusión que se ha considerado según la conveniencia del investigador, otorgándole la libertad de elegir de forma libre y sin restricciones la cantidad de participantes para la investigación (Hernández, 2021).

3.3.4 Unidad de análisis

Estuvo compuesta por un paciente que acude a una clínica odontológica.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recopilación de información se realizó mediante la técnica de la encuesta, la cual se utiliza en la investigación de salud porque permite una recopilación y procesamiento de datos rápidos y eficientes los cuales pueden aplicarse en gran escala a todos los usuarios, lo que permite la contrastación de resultados (Casas et al., 2003), y como instrumento se utilizó el cuestionario para ambas variables gestión administrativa y satisfacción del paciente.

Al respecto Solís & Manrique (2021) refieren que es crucial obtener la retroalimentación de los pacientes acerca de los servicios odontológicos que han recibido, ya que esto proporciona un indicador valioso sobre la eficacia de dichos servicios. Esta información ayuda a identificar tanto las áreas de fortaleza como las debilidades de los centros odontológicos, contribuyendo así a elevar la calidad del tratamiento y a mejorar las planificaciones futuras.

Variable. Gestión Administrativa

Se utilizó el cuestionario de Pletickosich (2021) para evaluar la variable gestión administrativa, el cual presenta una validez de 98% y confiabilidad según Alfa de Cronbach de 0.898, lo que determina su confiabilidad. Este instrumento consta de 4 dimensiones que son planificación, organización, dirección y control, además consta de 14 preguntas, para su calificación se hizo uso de la escala de Likert con valoraciones de muy inadecuado, inadecuado, regular, adecuado y muy adecuado, dentro de los valores finales de la variable se proponen tres categorías que fueron inadecuado, regular y adecuado.

Variable. Satisfacción del paciente

Se empleó el cuestionario de Fabián (2022) como herramienta para evaluar la satisfacción del paciente, adaptado para el área odontológica el cual es una adaptación del instrumento de Ramírez (2016) orientado al área de farmacia, el cual fue validado mediante la evaluación de expertos, presenta una confiabilidad según Alfa de Cronbach de 0.961, lo que determina su confiabilidad. Este instrumento consta de 20 preguntas divididas en 3 dimensiones que son la dimensión humana, técnico científica y entorno. Para su calificación se usó la escala de Likert con valoraciones de nada satisfecho, insatisfecho, medianamente satisfecho, satisfecho, totalmente satisfecho, dentro de los valores finales de la variable se proponen tres categorías que fueron satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho. (Ver anexo 2)

3.5. Procedimientos:

La Directora de la Clínica Odontológica recibió la carta de presentación de la Universidad César Vallejo, dicho instrumento se presentará a la directora y administrativos de la clínica para familiarizarlos con el estudio, se definió el espacio donde se hará la recolección de datos a fin de no interrumpir las actividades de la clínica, previo a la entrega de la ficha de recolección de datos, se dio lectura del consentimiento informado por el cual fue libre su participación, de igual manera se dio una breve explicación de la encuesta, se ubicaron los

pacientes a encuestar, estos como primer paso ingresaron al área de administración para registrarse, posteriormente ingresaron a consultorio para el tratamiento respectivo, terminada su atención basada en los protocolos habituales, la administradora lo derivó al área destinada para la recolección de datos donde se le hizo entrega de las encuestas.

3.6. Método de análisis de datos

Los hallazgos logrados en ambos instrumentos de la investigación fueron recolectados en hojas de cálculo Excell, posteriormente fueron procesados por el programa estadístico SPSS, del cual resultado la estadística descriptiva e inferencial de esta investigación con sus porcentajes y frecuencias las cuales fueron útiles para la interpretación de la población que acudió a los servicios odontológicos de la presente Clínica. Al respecto de la prueba de normalidad indicó que las variables no seguían una distribución normal (Sig. < 0.05), por esta razón, al analizar las correlaciones entre las variables y sus dimensiones se eligió emplear el Coeficiente Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Se mantuvo el respeto por la privacidad del paciente haciendo uso del consentimiento informado por la cual la participación no era obligatoria y manteniendo en reserva los datos de los pacientes participantes, cumpliendo con los lineamientos del reglamento de ética de la universidad (Ver anexo 3).

Esta investigación considero los aspectos bioéticos:

Beneficencia, significa el deber de no hacer daño, minimizar el daño y maximizar el beneficio, de manera que se asegure una relación a favor del sujeto. El deber principal del investigador es garantizar la seguridad de los participantes (Álvarez, 2018).

Se valora como fundamental el principio de no maleficencia, que significa evitar causar daño; un odontólogo debe centrarse en tareas que estén dentro de su capacidad. Esto implica mantenerse informado, reconocer limitaciones y derivar a especialistas cuando sea necesario. También es crucial saber cuándo delegar

procedimientos a auxiliares, considerando las circunstancias adecuadas (Zerón, 2019).

Autonomía, alude a la capacidad del individuo para tomar decisiones, un cambio respecto a épocas en las que el paciente no participaba en las decisiones médicas. Antiguamente, el médico decidía en beneficio del paciente, quien carecía de capacidad de elección debido a su enfermedad. El principio actual implica informar al paciente sobre su diagnóstico, pronóstico y opciones terapéuticas, con riesgos y beneficios, fomentando el consentimiento informado para asegurar que el paciente comprenda y acepte el procedimiento médico propuesto, especialmente cuando hay riesgos significativos (Azulay, 2001).

Por último del principio de Justicia, es deber del investigador distribuir de manera justa los riesgos y beneficios relacionados con la participación en la investigación. La selección de participantes debe ser equitativa, evitando exponer a un grupo a riesgos exclusivamente en beneficio de otro, en cumplimiento de los principios de justicia (Álvarez, 2018), este principio trata sobre la ética de dar a cada persona lo que necesita, de lo que surgen diversas responsabilidades, como la asignación adecuada de recursos para cada usuario (Ferro, 2009).

V. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1

Características generales de los pacientes de una Clínica Odontológica, 2023.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Edad	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	51	42,5	Joven	35	29,2
Femenino	69	57,5	Adulto Joven	80	66,7
			Adulto	5	4,2
Total	120	100,0		120	100,0

Nota: Datos obtenidos del trabajo de campo

Según la tabla 1 para la muestra estudio arroja como resultado que el género femenino tuvo una concurrencia mayor presencia en la Clínica Odontológica con un 57,5% (69) mientras para el sexo masculino fue del 42,5% (51) lo cual presenta una mayor concurrencia al servicio con respecto al género masculino. Por otro lado, con respecto a las edades de los pacientes que acuden a la Clínica odontológica, se observa que predomina la concurrencia del Adulto joven con un 66,7% (80), respecto al parámetro Joven y Adulto, con un 29,2 % (35) y 4,2% (5) respectivamente.

Tabla 2

Percepción de la gestión administrativa y sus dimensiones del paciente de una Clínica odontología, 2023.

	Gestión Administrativa		Planificación		Organización		Dirección		Control	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Inadecuado	32	26.7	33	27.5	27	22.5	25	20.8	19	15.8
Regular	47	39.2	41	34.2	18	15.0	28	23.3	14	11.7
Adecuado	41	34.2	46	38.3	75	62.5	67	55.8	87	72.5
Total	120	100.0	120	100.0	120	100.0	120	100.0	120	100.0

Nota: Datos obtenidos del trabajo de campo

La tabla 2, muestra los resultados acerca de la percepción de la variable gestión administrativa y sus dimensiones, se evaluaron mediante un cuestionario aplicado a los pacientes de una clínica odontológica. La percepción para el paciente de la clínica odontológica sobre la variable Gestión administrativa mostró que un 26,7% (32), 39,2% (47) y el 34,2% (41) la calificaron como inadecuada, regular y adecuada; respecto a sus dimensiones, para la dimensión planificación 27,5% (33), 34,2% (41) y 38,2 % (46) de los pacientes la percibieron como inadecuado, regular y adecuado respectivamente; así mismo la dimensión organización el 22,5% (27), 15,0% (18), 62,5% (75) la percibieron como inadecuado, regular y adecuado; sobre la dimensión dirección fue percibida en un 20,8% (25), 23,3% (28) y el 55,8% (67) como inadecuado, regular y adecuado; por último la dimensión control fue percibida como inadecuado, regular y adecuado en un 15,8% (19), 11,7% (14) y 72,5% (87) respectivamente.

Tabla 3*Satisfacción y sus dimensiones del paciente de una Clínica odontológica.*

	Satisfacción del Paciente		Dimensión Humana		Dimensión Técnico		Dimensión Entorno	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Insatisfecho	35	29.2	35	29.2	35	29.2	33	27.5
Medianamente Satisfecho	40	33.3	40	33.3	41	34.2	43	35.8
Satisfecho	45	37.5	45	37.5	44	36.7	44	36.7
Total	120	100.0	120	100.0	120	100.0	120	100.0

Nota: Datos obtenidos del trabajo de campo

La tabla 3, muestra los resultados porcentuales obtenidos en tres niveles (malo-regular-bueno) de la variable satisfacción del paciente y sus dimensiones, que fueron medidas a través de un cuestionario a los pacientes de una clínica odontológica. La variable Satisfacción del Paciente mostró que el 29,2% (35), 33,3% (40) y 37,5% (45) de los pacientes la consideraron como insatisfecho, medianamente satisfecho y satisfecho; respecto a la dimensión humana el 29,2% (35), 33,3% (40) y el 37,5 % (45) de los encuestados la calificaron como insatisfecho, medianamente satisfecho y satisfecho; respecto a la dimensión técnico científica el 29,2% (35), 34,2% (41) y el 36,7% (44) la calificó como insatisfecho, medianamente satisfecho y satisfecho respectivamente; y sobre la dimensión entorno, el 27,5% (33), 35,8% (43) y el 36,7% (44) la consideran insatisfecho, medianamente satisfecho y satisfecho.

4.2. Análisis Inferencial

Hipótesis general

Ho: No existe una relación significativa y directa entre la gestión administrativa y la satisfacción del paciente de una Clínica odontológica, 2023.

Ha: Existe una relación significativa y directa entre la gestión administrativa y la satisfacción del paciente de una Clínica odontológica, 2023.

Regla de decisión:

Si el p-valor fue inferior a 0.05 se opta por rechazar la Ho.

Si el p-valor es igual o mayor a 0.05 se opta por no rechazar la Ho.

Tabla 4

Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del paciente de una Clínica odontológica, 2023.

		Satisfacción del Paciente	
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	0,696**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	120

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

Nota: Datos obtenidos del trabajo de campo

Para los resultados de la tabla 4, el p- valor obtenido fue de 0.000; por lo tanto, se rechaza la Ho. En ese contexto, se considera válida la hipótesis alterna la cual sugiere la existencia de una relación significativa y directa entre la gestión administrativa y la satisfacción del paciente. De igual manera, el coeficiente Rho de Spearman fue 0.696, por el cual existe una relación positiva y de moderada intensidad entre ambas variables, esto posibilita afirmar que a medida que la percepción de la gestión administrativa aumenta los pacientes se encontrarán más satisfechos y viceversa.

Hipótesis específica 1

H1: Existe una relación significativa y directa entre la gestión administrativa y la satisfacción dimensión humana del paciente de una Clínica odontológica, 2023.

Ho: No existe una relación significativa y directa entre la gestión administrativa y la satisfacción dimensión humana del paciente de una Clínica odontológica, 2023.

Regla de decisión:

Si el p-valor fue inferior a 0.05 se opta por rechazar la Ho.

Si el p-valor es igual o mayor a 0.05 se opta por no rechazar la Ho.

Tabla 5

Relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión humana de una Clínica odontológica, 2023.

		Dimensión Humana
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación
		0,696**
		Sig. (bilateral)
		0,000
		N
		120

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

Nota: Datos obtenidos del trabajo de campo

Para los resultados de la tabla 5, el p-valor obtenido fue 0.000; por ende, se rechaza la Ho. En ese contexto, se considera válida la hipótesis alterna la cual sugiere la existencia de una relación significativa y directa entre la gestión administrativa y la satisfacción dimensión humana del paciente. De igual manera, el coeficiente Rho de Spearman fue 0.696, por el cual existe una relación positiva y de moderada intensidad entre ambas variables, ello permite mencionar que a mayor percepción de la gestión administrativa mayor será la satisfacción dimensión humana del paciente y viceversa.

Hipótesis específica 2

H2: Existe una relación significativa y directa entre la gestión administrativa y la satisfacción dimensión técnico-científica del paciente de una Clínica odontológica, 2023.

Ho: No existe una relación significativa y directa entre la gestión administrativa y la satisfacción dimensión técnico-científica del paciente de una Clínica odontológica, 2023.

Regla de decisión:

Si el p-valor fue inferior a 0.05 se opta por rechazar la Ho.

Si el p-valor es igual o mayor a 0.05 se opta por no rechazar la Ho.

Tabla 6

Relación entre la variable gestión administrativa y la satisfacción dimensión técnico-científica de una Clínica odontológica, 2023.

		Dimensión Técnico – Científica	
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	0,705**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	120

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

Nota: Datos obtenidos del trabajo de campo

Para los resultados de la tabla 6, el p-valor obtenido fue 0.000; por lo cual se rechaza la Ho. En ese contexto, se considera valida la hipótesis alterna la cual sugiere la existencia de una relación significativa y directa entre la gestión administrativa y la satisfacción dimensión técnico-científica del paciente. De igual manera, el coeficiente Rho de Spearman fue 0.705, por el cual existe una relación positiva y de moderada intensidad entre ambas variables, ello permite mencionar que a mayor percepción de la gestión administrativa mayor será la satisfacción dimensión técnico-científica y viceversa.

Hipótesis específica 3

H3: Existe una relación significativa y directa entre la gestión administrativa y la satisfacción dimensión entorno del paciente de una Clínica odontológica, 2023.

Ho: No existe una relación significativa y directa entre la gestión administrativa y la dimensión entorno del paciente de una Clínica odontológica, 2023.

Regla de decisión:

Si el p-valor fue inferior a 0.05 se opta por rechazar la Ho.

Si el p-valor es igual o mayor a 0.05 se opta por no rechazar la Ho.

Tabla 7

Relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión entorno del paciente de una clínica odontológica, 2023.

		Dimensión
		Entorno
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación
		0,676**
		Sig. (bilateral)
		0.000
		N
		120

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

Nota: Datos obtenidos del trabajo de campo

Para los resultados de la tabla 7, el p-valor obtenido fue 0.000; por lo cual se rechaza la Ho. En ese contexto, se considera válida la hipótesis alterna la cual sugiere la existencia de una relación significativa y directa entre la gestión administrativa y la satisfacción dimensión entorno del paciente. De igual manera, el coeficiente Rho de Spearman fue 0.676, por el cual existe una relación positiva y de moderada intensidad entre ambas variables, ello permite mencionar que a mayor percepción de la gestión administrativa mayor será la satisfacción dimensión entorno y viceversa.

V. DISCUSIÓN

Después de procesar y analizar los datos, así como realizar el análisis de estadísticos descriptivos y la prueba de hipótesis conforme al objetivo general, se obtuvieron los resultados de los estadísticos descriptivos e inferenciales, confirmando tanto la hipótesis general como las hipótesis específicas.

En relación a los resultados de la satisfacción del paciente en la Clínica odontológica, se obtuvo que el 37,5% (45) se encontraban satisfechos, seguida de los medianamente satisfechos con un 33,3% (40), resultado que responde en su mayoría a la dimensión humana relacionada a la empatía demostrada por el personal administrativo y profesional a través del trato interpersonal hacia el paciente, el cual comprende los derechos, la cultura, y las particularidades de cada persona, el interés por las personas, sus opiniones, inquietudes, demandas, necesidades, además el ser amable, sensible y cálido con la atención que ofrece sanitario (Minsa, 2006); así mismo estos resultados desde un aspecto general fueron comparados con la investigación nacional de Salazar (2018) la cual resultó con un porcentaje de satisfechos y totalmente satisfechos en un 73,3% y 18% respectivamente en pacientes atendidos en una clínica dental, este resultado respondería a las diferentes dimensiones consideradas por el autor el cual refiere sobre la dimensión empatía que se percibe como una cifra apreciada, destacando su importancia como la dimensión más respaldada por los pacientes debido a la interacción entre el odontólogo y usuario, además Wong (2020) obtuvo un 58% de satisfacción respecto a la dimensión empatía en usuarios que acudieron al Centro de Salud José Olaya, en cuanto al resultado de dicha dimensión señala que la mayoría de usuarios notaron que recibieron una atención exhaustiva y completa, obteniendo respuestas claras sobre su estado de salud. Esto les generó confianza para seguir su tratamiento en dicho centro de salud.

Cabe indicar que la dimensión entorno de la satisfacción del paciente obtuvo un 36.7% (44) como satisfecho y 35.8% (43) como medianamente satisfecho, el cual fue reflejado como parte de la satisfacción de los pacientes en una adecuada atención de la limpieza en la mayoría de sus ambientes, en una buena

presentación de instalaciones lo que ha influido de manera positiva en los pacientes nuevos, y a su vez dicha presentación ha permitido conservar a los pacientes de atención permanente, así mismo Lara et al.(2020) obtuvo un 67.74% en relación a la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción consideró los mismos puntos tocados por la dimensión entorno de la presente investigación respecto a la limpieza de consultorios y servicios higiénicos, pese a que como resultado general la gran mayoría de los usuarios de este estudio resultaron insatisfechos con la atención como refiere el autor, además Wong (2020) refiere dentro de sus resultados que la dimensión tangibilidad resultó en un 56% de satisfacción pese a que concluyó que la satisfacción en su investigación fue regular, discrepando con el estudio internacional de Alfaro (2021) el cual encontró que la dimensión tangibilidad recibió un 90 % de insatisfacción.

Con respecto a los resultados de estudios nacionales se podría mencionar que pese a usar diferentes instrumentos de recolección de datos, responderían a que en cuanto a infraestructura e instalaciones guardan concordancia con las condiciones dispuestas para los consultorios dentales en el ámbito nacional establecidos por la normativa correspondiente del Ministerio de Salud (Ley N°26842) conjuntamente con las disposiciones establecidas por el Colegio Odontológico del Perú para la atención de usuarios en el sector estatal y particular, dicha normativa del Ministerio de Salud, está sustentada en el artículo 29 donde establece sobre los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, que estos deben cumplir con los requisitos establecidos en los reglamentos y normas técnicas emitidas por la autoridad de salud a nivel nacional. Estos requisitos abarcan aspectos como la infraestructura, equipamiento, personal asistencial, sistemas de saneamiento y control de riesgos asociados con agentes ambientales físicos, químicos, biológicos y ergonómicos, considerando la naturaleza y complejidad de dichos establecimientos.

Para Aguirre (2018) el entorno se describe como el grado de confort ofrecido al usuario en un contexto de atención médica, abarcando elementos como higiene, organización, ventilación, iluminación y preservación de la privacidad, con la

intención de brindar al usuario la sensación de encontrarse en su propia residencia, por otro lado como aspecto complementario, amerita resaltar respecto al resultado medianamente satisfecho del paciente representado por un 33,3% (40); apreciándose que correspondió en su mayoría a la dimensión técnico-científica al ítem charlas educativas, por la cual la tercera parte de la muestra encuestada refirió que no recibía charlas educativas de ningún tipo.

Por último cabe indicar que se ha obtenido como parte de la encuesta realizada, en cuanto a la calificación insatisfacción de la prestación del servicio, la cual se ve reflejada en el 29.2% (35), que corresponde a un tercio del total de la muestra, en términos generales. Esta apreciación de parte de los pacientes respondería básicamente al tiempo prolongado de espera, el cual en la mayoría de casos excedió a los 20 minutos, periodo que se observó en ciertos días de la semana; entendiéndose que corresponden a un mayor flujo de asistencia de pacientes a los diversos servicios odontológicos, entre otros servicios de ortodoncia y cirugía maxilofacial, que requieren de una mayor atención, aspecto que guarda relación con los resultados del estudio internacional de Bustamante & Cabrera (2022) quienes refieren que encontraron menor satisfacción en relación al tiempo de espera que registró un 23%, sobre este resultado refieren que la cantidad de pacientes y odontólogos disponibles, junto con los procedimientos personalizados para cada individuo, son factores clave que afectan la duración de los servicios odontológicos.

Debido a los pocos estudios nacionales en relación a estas variables gestión administrativa y satisfacción del paciente en el ámbito odontológico, podríamos mencionar respecto a los resultados de la variable gestión administrativa como apreciación general amerita indicar que esta mostró un 34,2% (41) y 39,2% (47), dentro de los cuales los pacientes percibieron a la gestión administrativa como adecuada y regular respectivamente, así mismo sobre este aspecto una de sus dimensiones como la planificación, fue percibida por un 38,2 % (46) como adecuada y 34,2% (41) como regular, sobre este punto Espinoza (2009) refiere que la planificación implica prever y estar listo para el futuro, comprendiendo cómo

se desarrollaran los comportamientos y adoptando los medios necesarios. Es una perspectiva futura que ofrece una visión clara de lo que vendrá. Antes de formular planes de acción, es fundamental establecer objetivos.

Sobre el proceso de gestión en una organización se aprecia que esta contribuye a la eficacia de sus componentes organizacionales y personal involucrado; orientándolos hacia la buena administración y generación de recursos, con un desarrollo armonizado que conlleva a una buena gestión del área a la que pertenece el personal involucrado. En este sentido, la gestión administrativa desempeña un papel crucial al asegurar una administración adecuada en la citada clínica odontológica, que en merito a la buena gestión le permite manejar eficientemente, tanto los recursos materiales como humanos; encuadrándose dentro del cumplimiento de los objetivos de la institución, guardando relación con lo expresado por Chávez-Haro et al. (2020) en su artículo de investigación sobre la materia.

En ese sentido, es importante señalar que una adecuada identificación, implementación y ejecución de un modelo de gestión adecuado poseen una relevancia considerable, ya que proporciona a los gestores de la entidad, mejoras en sus servicios brindados, reducen la burocracia, los tiempos de atención y espera; siendo lo más destacado, el servicio oportuno para que los beneficiarios y la comunidad reciban un servicio de alta calidad según su naturaleza (Guevara, 2022).

Por lo expuesto, se puede indicar que en cuanto al propósito general de este estudio, se observó una correlación positiva y de moderada intensidad (ρ 0.696) entre la variable gestión administrativa y la satisfacción del paciente de una Clínica odontológica; lo cual mantiene coherencia con la investigación en el ámbito nacional de Borjas (2022) que afirmó que la gestión estratégica y la satisfacción tienen una correspondencia significativa (ρ 0,849), como se ha apreciado de los resultados de la presente investigación.

Ante dichos resultados, se podría resumir que la gestión administrativa de instituciones sanitarias ha evolucionado, dada la creciente importancia de los clientes, que incluyen usuarios, pacientes y sus familiares, que en la mayoría de los casos a la fecha se encuentran bien informados por las diferentes tecnologías sobre las políticas, los derechos, deberes que les corresponden, así mismo sobre los procedimientos; concluyéndose que sin dichas tecnologías la mayoría de las organizaciones de la salud no podrían subsistir y por ende las del servicio odontológico. Dichos servicios de salud deben estar orientados a ofrecer un servicio coherente y de alta calidad para alcanzar su satisfacción, lo cual es esencial en los procesos administrativos como lo señala Arbeláez & Mendoza (2017).

Las experiencias que buscan integrar la perspectiva del usuario en la evaluación de la asistencia sanitaria son cada vez más comunes en el contexto de las reformas del sistema de salud, como parte de una gestión administrativa adecuada. Además es importante que el usuario reconozca la misión y visión del servicio de salud, en este caso del servicio odontológico, que los resultados de la encuesta han demostrado que no se encuentran visibles ante los pacientes en contraparte que los mismos se encuentran expuestos en la página web de la entidad (Riveros et al., 2010).

A partir de ello, se puede resumir que la adecuada gestión administrativa juega un papel crucial en garantizar la satisfacción en empleados, clientes y proveedores; cuando los responsables de la gestión no logran proporcionar este nivel de satisfacción, surgen problemas de los usuarios como quejas persistentes, deficiente manejo del tiempo, procedimientos lentos y, en última instancia, que conlleva en una gestión administrativa deficiente (Camacho, 2023).

Sobre los objetivos específicos de la presente investigación, si bien no se ha encontrado estudios actuales que relacionan ambas variables en el área odontológica, la conexión entre la gestión administrativa y las dimensiones de la satisfacción revela una asociación positiva, como indica el coeficiente de correlación rho de Spearman, para la gestión administrativa y la satisfacción

dimensión humana rho 0.696, gestión administrativa y la satisfacción dimensión técnico – científica rho 0.705, gestión administrativa y la satisfacción dimensión entorno rho 0.676 como se aprecia en los diferentes resultados estadísticos respecto a las hipótesis específicas de relación que sustenta la presente investigación.

Lo cual puede ser explicado a través de la investigación del portal Instituto Nacional de Salud (INSTERACTÚA, 2017), el cual señala que una buena atención implica contar con personal y profesionales destacados, mientras que para el paciente se traduce en evitar largas esperas, recibir atención rápida y adecuada. Una buena atención no solo depende de la competencia técnica, sino también de una gestión administrativa eficiente y una comunicación fluida entre ambas dimensiones. El recurso humano es fundamental en la gestión de salud. La actitud, identificación con la institución, crecimiento personal y profesional, la motivación y compromiso de los profesionales de salud influyen significativamente en la eficiencia y productividad de la entidad, en este caso del centro odontológico, siendo factores clave para el éxito de la gestión en el ámbito sanitario.

Como apreciación general se puede indicar que la percepción de la satisfacción está vinculada a la cultura de los grupos sociales; su definición y evaluación varían según el contexto social y los objetivos del investigador. Los factores internos que la conforman abarcan emociones, motivación, percepción, expectativas y experiencia, mientras que los factores externos pueden ser el entorno socioeconómico, político, legal y familiar (Arbeláez & Mendoza, 2017). La evaluación de la atención médica por parte del paciente se refleja en su satisfacción, la cual depende de cómo percibe la atención y en qué medida se cumplen sus expectativas (Córdova et al., 2016).

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una relación directa y de moderada intensidad entre la variable gestión administrativa y satisfacción del paciente de una Clínica odontológica, 2023.
2. Existe una relación directa y de moderada intensidad entre la gestión administrativa y la satisfacción dimensión humana del paciente de una Clínica odontológica, 2023.
3. Existe una relación directa y de moderada intensidad entre la gestión administrativa y la satisfacción dimensión técnico–científica del paciente de una Clínica odontológica, 2023.
4. Existe una relación directa y de moderada intensidad entre la gestión administrativa y la satisfacción dimensión entorno del paciente de una Clínica odontológica, 2023.

VI. RECOMENDACIONES

Primero, a los investigadores, se realicen estudios similares y comparativos orientados a la gestión administrativa en el campo odontológico debido al poco trabajo de investigación encontrado en esta área.

Segundo, la jefatura de la presente Clínica odontológica debe incorporar en sus estrategias de gestión la formación y concientización del personal de salud y administrativo acerca de los aspectos que afectan la atención para garantizar la satisfacción del paciente a fin de mejorar y corregir los aspectos que han determinado el calificativo de regular y malo de la satisfacción dimensión humana.

Tercero, incentivar al equipo administrativo y odontológico de la Clínica para brindar la atención oportuna del servicio, así como un trato amable y servicios odontológicos de alta calidad, orientados a los pacientes que han brindado una calificación de regular y malo.

Cuarto, implementar como medio educativo las charlas de salud bucal eventuales a cargo del personal de salud o asistentes capacitados, a través de charlas básicas y elementales a fin de mejorar y corregir los aspectos que han determinado el calificativo de regular y malo.

Quinto, disminuir el tiempo de espera superior a los 20 minutos que es el factor que determina un porcentaje del calificativo regular y gran parte del porcentaje del calificativo malo de la satisfacción, a fin de evaluar la conveniencia de incrementar el grupo de profesionales odontológicos o ampliar los horarios de atención en las especialidades de gran demanda (ortodoncia, cirugía maxilofacial).

REFERENCIAS

- Aguirre (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho 2017 (tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20441/aguirre_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alfaro, B. (2021). Satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES en el sector privado. *Crea Ciencia Revista Científica*, 13(2), 47–60.
<https://doi.org/10.5377/creaciencia.v13i2.11821>
- Alvarez (2018). Ethics and Research Primer. *dialnet etica e Investigación*, 7(2), 122-149.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>
- Arbeláez & Mendoza (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *An Fac med.*, 78(2), 154-160.
<http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>
- Azulay (2001). Los principios bioéticos: ¿se aplican en la situación de enfermedad terminal?. *AN. MED. INTERNA*, 18(12), 650-654.
<https://scielo.isciii.es/pdf/ami/v18n12/humanidad.pdf>
- Bedoya et al. (2022). Motivo de consulta y tiempo de espera en establecimientos de salud públicos durante la pandemia por COVID-19. *Acta Med Peru*, 39(3), 254-262.
<https://doi.org/10.35663/amp.2022.393.2423>
- Borjas, Y. (2022). Gestión estratégica y estándares de satisfacción del Paciente en el consultorio Odontológico CD (tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración). Universidad Cesar Vallejo, Surco, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96063/Borjas_YB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cajas, K. (2021). Tiempo de espera y satisfacción del usuario en la atención odontológica en el Centro de Salud Guare – Ecuador (tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud). Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70517/Cajas_EKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Camacho, C. (2023). Gestión administrativa y su relación con la satisfacción de los odontólogos de la red de salud de Abancay, 2022 (tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión pública). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109514/Camacho_RCS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casas et al. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. Aten Primaria; 31(8):527-538.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703707288>
- Castelo & Cueva (2022). Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber?. Pol. Con; 7(6), 176-198.
<http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>
- Cavero, H. (2023). Tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la clínica odontológica Velz (tesis para optar el título profesional de cirujano dentista). Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Trujillo, Perú.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31497/ATENCION_PACIENTES_CAVERO_BENDEZU_HEBERT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez-Haro et al. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. FIPCAEC, 5 (18), 16-29.
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198>

- Coloma et al. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. Boletín de malariología y salud ambiental, LIX (1), 9–14.
<https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5157/1/Coloma%20Espinoza%20Sandra%20%281%29.pdf>
- Córdova et al., (2016). Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la universidad de San Martín de Porres. Chiclayo, 2015. Kiru. 2016,13(2), 133-137.
<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/Rev-Kiru0/article/view/998/802>
- Davila et al. (2018). Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. Rev. cuerpo méd. HNAAA, 11(3), 199-200.
<http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/420>
- De los Ríos et al. (2004). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Invest Educ Enferm, 22 (2), 128-137.
<https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
- De Paula, L., & Barreiros, M. (2019). User Satisfaction with Public Oral Healthservices in the Brazilian Unified Health System. . BMC Oral Health, 19(126), 1-9.
<https://doi.org/10.1186/s12903-019-0803-8>
- Del Pozo, D. (2021). Calidad de la atención y satisfacción en usuarios externos postimplantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020 (tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud). Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61777/Del%20Pozo PRD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61777/Del%20Pozo%20PRD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Espinoza (2009). El fayolismo y la organización contemporánea. *Visión gerencial*, X(1), 53-62.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545880010>
- Espinoza et al. (2020). *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4), 1-14.
https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.es_ES
- Fariño (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista espacios*, 39(32), 117- 124.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Falconi et al. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario digital*, 3(2), 155-169.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Ferro (2009). La bioética y sus principios. *Acta Odontológica Venezolana*, 47(2), x.
http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S0001-63652009000200029&script=sci_abstract
- García, J. (2023). Gestión administrativa y calidad de atención al usuario en la clínica dental máxima sonrisa en la provincia de Huaura (tesis para obtener el grado académico de maestro en gerencia de servicios de salud). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- García & García (2012). Los métodos de investigación. Guía práctica para la realización de trabajos fin de Grado y trabajos fin de Máster, Pag 99 – 128.
<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-135806/12%20metodologc3ada-1-garcia-y-martinez.pdf>.
- González et al. (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Rev Mex Med Forense*, 4(1), 76-78.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>
- Guevara (2022). Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud en hospitales. *Sciéndo* 25(2), 169-174.

<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/4576>

Hernández (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. Rev Cubana Med Gen Integr, 37(3), 1-3.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002

Huiza (2006). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre- diciembre 2003 (tesis para obtener el Grado Académico de magister en Enfermería mención Gestión en Enfermería). Universidad Mayor de San Marcos.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1891>

INSteractúa (2017). ¿Cómo lograr una óptima gestión en salud? Referido de:

<https://insteractua.ins.gob.pe/como-lograr-una-optima-gestion-en-salud/>

Ley General de Salud (25 de junio de 2006). Normas legales, N° 26842, Diario Oficial El Peruano.

<https://www.cmp.org.pe/wp-content/uploads/2020/02/DS013-2006SA-REGLAMENTO-ESTABLECIMIENTOS-SALUD.pdf>

López P. (2004). Población muestra y muestreo. Punto Cero, 9(8), 69 – 74.

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

Lora et al. (2022). Quality and satisfaction of users of the telemedicine service in cardiology in COVID-19 times. ResearchGate, 1(), 1-10.

<https://www.researchgate.net/publication/358101175> Quality and satisfaction of users of the telemedicine service in cardiology in COVID-19 times

Macarevich, A., & Pilotto, L. (2018). User Satisfaction with Public and Private Dental Services for Different age groups in Brazil. Canalla. Salud Pública; 33(2), 1 – 10.

<https://www.scielo.br/j/csp/a/dPhFsjcSqMjrjHjHcFV7dgc/?lang=en>

Marco, Loguzzo & Fedi (2016). Gestión y Administración en las organizaciones: introducción. 2a. ed. 1a. reimp. Editorial: Universidad Nacional Arturo Jauretche, 2016. Buenos Aires.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32313/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Matsumoto (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas, 17(33), 181-209.

<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

McHugh et al. (2021). Basic versus applied research. The European journal for science teachers, 55(),1-4. https://www.scienceinschool.org/wp-content/uploads/2021/10/Issue55_BasicResearch.pdf

MINSA (2022). Informe de la medición del tiempo de espera para la atención en consultorios externos del Hospital Santa Rosa.

www.hsr.gob.pe

MINSA (2012). Resolución N° 527-211/MINSA. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272319/243428_RM527-2011-MINSA.pdf20190110-18386-13asmtz.pdf?v=1547161133

MINSA (2018). Resolución N.° 811-2018/MINSA. Plan "Cero Colas" en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/195801-811-2018-minsa>

Moreno et al. (2020). How mental health care should change as a consequence of the COVID-19 pandemic. The Lancet Psychiatry, 7(9), 813 -824. [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30307-2](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30307-2)

Moreno (2022). Gestión administrativa y cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, 2021 (tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83018/Moreno_ASF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nasib (2018). 3.1 Educational Administration: What are some of the Components of the Administrative Process? – somi. Tim Nasib. <https://mysominotes.wordpress.com/2018/12/14/3-1-educational-administrationwhat-are-some-of-the-components-of-the-administrative-process/>

Nayanjot et al. (2019). Patient perceptions in quality of care: report from university veterans clinic. BMC Oral Health, 19(268), 1-7. <https://bmcoralhealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12903-019-0971-6>

Otzen & Manterola (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Int. J. Morphol., 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

OMS (2020). Servicios sanitarios de calidad. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

OPS (2021). Salud Universal. <https://www.paho.org/es/temas/salud-universal>

Pletickosich, J. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco 2020 (tesis para optar el grado académico de Maestra en Administración de Negocios). Universidad Andina, Cuzco, Perú. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4313>

Riveros et al., 2010. Gestión y satisfacción en servicios de salud de Chile: Contraste entre las percepciones de los funcionarios y los usuarios. Rev Med Chile; 138: 630-638. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872010000500015

- Rodríguez & Mendivelso (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *rev.medica.sanitas*; 21 (3), 141-146.
<https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368>
- Salazar (2018). Nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, año 2018 – I (tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/9632>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008
- Sánchez, J. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del Banco de la Nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015 (tesis de licenciado en administración). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1007>
- Salazar, G. (2022). Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021 (tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78650/Salazar_RGL-SD.pdf?sequence=1
- Solís & Manrique (2021). Relationship marketing and satisfaction of external users of three dental centers specialized in Pediatric Dentistry. Lima, 2019. *Rev Estomatol Herediana*, 31(4), 281-288.
<https://doi.org/10.20453/reh.v31i4.4096>
- Sousa et al. (2007). An overview of research designs relevant to nursing: part 1: quantitative research designs. *Rev Latino-am Enfermagem*; 15(3), 502-507.

<https://www.researchgate.net/publication/6186206> An overview of research designs relevant to nursing Part 1 Quantitative research designs

Vargas, S. (2012). Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica docente asistencial (tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna). Repositorio Institucional. <http://200.37.105.196:8080/handle/unjbg/79>

Zerón (2019). Beneficencia y no maleficencia. Revista ADM; 76 (6), 306-307. <https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2019/od196a.pdf>

ANEXOS

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Administrativa	Es el conjunto de acciones que los gerentes realizan para lograr metas siguiendo el proceso administrativo a través de la planificación, organización, dirección, coordinación y control (Sánchez, 2017).	La gestión administrativa será cuantificada con el cuestionario de Gestión Administrativa Pleickosich (2021) el cual está adaptado a la realidad peruana de las clínicas odontológicas.	Planificación Organización Dirección Control	Valores institucionales Planes de trabajo y estrategias sanitarias Estructura organizacional Documentos de gestión Logros y compromiso Toma de decisiones compartidas Cumplimiento de objetivos y metas Información actualizada	Ordinal
Satisfacción del paciente	Es el resultado del accionar del personal de salud y los usuarios, desde la perspectiva social y administrativa las personas que acuden a los servicios de salud tienen el derecho de recibir los servicios del personal y de las instituciones médicas, las cuales son las responsables de cuidar la salud de sus usuarios como parte de sus derechos constitucionales (Farfán et al. 2018).	Se utilizó el cuestionario de Fabián (2022) adaptado para el área odontológica, la cual es una adaptación del instrumento de Ramírez (2016).	Humana Técnico – científica Entorno	-Trato cordial y amable. -Respeto el orden de llegada. -Tiempo de espera. -Muestra interés. -Respeto su privacidad. -Atención cuidadosa. -Correctamente uniformado y limpio. -Charlas educativas. -Orientación sobre medicamentos. -Comprende las indicaciones. -Orientación sobre los cuidados. -Encuentra en farmacia los medicamentos. -Tiempo de consulta es suficiente. -Confidencialidad de su diagnóstico. -Sala de espera limpia. -Sala de espera con buena ventilación. -Sala de espera limpia y ordenada. -Sala de espera iluminada. -Baños limpios permanentemente. -Recipientes para recolectar residuos sólidos.	Ordinal

Anexo 2. Instrumento para medir la Gestión administrativa

El instrumento consta de 14 preguntas y de 5 categorías, asignándoles un puntaje:

1 muy inadecuado 2 en desacuerdo 3 ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 4 de acuerdo 5 totalmente de acuerdo

PLANIFICACIÓN	1	2	3	4	5
1. ¿La clínica odontológica tiene publicado en lugar visible su misión?					
2. ¿La clínica odontológica tiene publicado en lugar visible su visión?					
3. ¿La clínica odontológica presenta compromiso con sus pacientes?					
4. ¿El presupuesto de la clínica odontológica muestra la expansión de mejores ambientes?					
ORGANIZACIÓN					
5. ¿La clínica odontológica tiene publicado en lugar visible su estructura orgánica?					
6. ¿Se nota en los ambientes la distribución ordenada de los trabajadores?					
7. ¿La clínica odontológica tiene publicado en lugar visible su reglamento de trabajadores?					
8. ¿La clínica odontológica tiene publicado en lugar visible su manual de procesos en cada ambiente?					
DIRECCIÓN					
9. ¿Se nota en la clínica odontológica en liderazgo de los odontólogos?					
10. ¿Se nota decisión de los odontólogos de la clínica odontológica?					
11. ¿La clínica odontológica muestran trabajo en equipo?					
12. ¿En la clínica odontológica la comunicación entre los trabajadores y los pacientes fue amigable?					
CONTROL					
13. ¿En la clínica odontológica se nota puntualidad en la asistencia del personal?					
14. ¿En la clínica odontológica el personal cumple sus funciones en la atención del paciente?					

Instrumento para medir Satisfacción del paciente

#	INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN	ESCALA DE VALORACIÓN				
		NADA SATISFECHO	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	TOTALMENTE SATISFECHO
		1	2	3	4	5
DIMENSION HUMANA						
1	El personal le brinda un trato cordial y amable					
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes					
3	El tiempo de espera es aproximadamente de 20 minutos					
4	El personal muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema de salud					
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención					
6	El personal de salud lo atiende cuidadosamente					
7	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio					
DIMENSION TECNICO-CIENTIFICA						
8	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido					
9	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a recetar					
10	Usted comprende las indicaciones en cuanto a las medicinas indicadas					
11	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar					
12	Encuentra en farmacia todos los medicamentos recetados por el odontólogo					
13	El tiempo que dura su consulta es suficiente					
14	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico					
DIMENSION SOBRE EL ENTORNO						
15	La sala de espera de la clínica dental está limpia					
16	La sala de espera de la clínica dental tiene buena ventilación					
17	La sala de espera de la clínica dental está limpia y ordenada					
18	La sala de espera de la clínica dental está bien iluminada					
19	Los baños que están cerca a la clínica dental están limpios permanentemente					
20	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca de la clínica dental					

Anexo 3. Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión administrativa y satisfacción del paciente de una clínica odontológica, 2023

Investigador (a): Córdova Gutierrez, Diana Elisa

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión administrativa y satisfacción del paciente de una clínica odontológica, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del paciente de una clínica odontológica, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del Programa de maestría en gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Clínica odontológica del presente estudio materia de investigación.

El propósito de esta investigación es encontrar las áreas problema lo que repercutirá en mejora de la gestión administración para los usuarios que acuden a dicha Clínica odontológica.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión administrativa y satisfacción del paciente de una clínica odontológica, 2023.

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la sala de espera de la Clínica odontológica. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) Córdova Gutierrez, Diana Elisa, email: Cordova.dcg7@gmail.com y Docente asesor (Apellidos y Nombres) Dra. Huauya Leuyacc María Elena.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Edad

Anexo 4. Formula y desarrollo de la muestra

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Tamaño de la población N = 300

Nivel de confianza = 1.96

Prevalencia de la enfermedad p = 0.5

Prevalencia sin enfermedad q = 0.5

Error d = 0.069

Tamaño de la muestra n = 120

Por lo tanto la muestra estará constituida por 120 usuarios que acudieron a realizarse algún servicio en una clínica odontológica.

Anexo 5. Prueba de normalidad

Prueba de normalidad para las variables gestión administrativa y satisfacción del paciente.

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
V1 Gestión Administrativa	,224	120	,000
V2 Satisfacción del paciente	,244	120	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de normalidad mostró que las variables no estaban normalmente distribuidas (Sig. < 0.05), por ello la prueba de correlaciones entre las variables y sus dimensiones se optó por utilizar el Coeficiente Rho de Spearman.

Anexo 6. Carta de presentación



Escuela de Posgrado

Lima SJL, 9 de enero del 2024

N°Carta P. 0224 – 2023-2 EPG – UCV LE

DIRECTOR (A)

Clinica Odontologica OdontozPrime – Sede S.J.L.

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **CORDOVA GUTIERREZ DIANA ELISA.**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CORDOVA GUTIERREZ DIANA ELISA** identificado(a) con DNI N.º42804440 y código de matrícula N° 7003005041; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE UNA CLÍNICA ODONTOLÓGICA, 2023

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.