



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Competencias profesionales y calidad de atención en la Clínica Docente
Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019**

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

AUTOR:

Br. Renato Martin Alvarado Anicama (ORCID: 0000-0003-3166-7708)

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo (ORCID: 0000-0002-7606-476X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo quiero dedicas mi Madre Gloria, el apoyo brindado en durante toda la maestría.

A mi esposa Roció, por la paciencia y el apoyo brindado.

A mi hijito Renato por el su amor, alegría que me brinda día a día y por ser el motivo de superación constante.

Agradecimiento

Quiero agradecer Primero a DIOS por siempre estar ahí conmigo en las buenas y en las malas. A Javier Ramos por el apoyo y las facilidades para la realización de la presente investigación Al Dr. Joaquín Vértiz por sus sabios consejos y el apoyo constante en la realización de la presente investigación.

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): ALVARADO ANICAMA, RENATO MARTIN

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión de los servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

COMPETENCIAS PROFESIONALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL HUACHO, 2019

Fecha: 16 de agosto de 2019

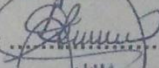
Hora: 11:00 a.m.

JURADOS:

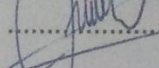
PRESIDENTE: Dra. Juana Yris Díaz Mujica

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Diana Amparo Anicama Ormeño

Firma: 

VOCAL: Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoros

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por el jurado*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

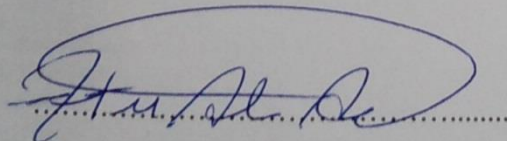
Declaración de Autoría

Yo **Alvarado Anicama Renato Martín**, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Competencias profesionales y calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019” presentada, en 58 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los servicios de la salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, agosto del 2019



Br. Alvarado Anicama Renato Martín.

DNI: 40252643

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Competencias profesionales y calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019”, que tuvo como objetivo determinar la relación entre las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Posgrado. En el capítulo I se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación y en el capítulo III, los resultados tanto descriptivos como inferenciales. El capítulo IV contiene la discusión de los resultados, el V las conclusiones y el VI las recomendaciones respectivas. Finalmente se presentan las referencias y los apéndices que respaldan la investigación.

En la conclusión se puede afirmar que Existe la relación entre las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019, siendo una relación directa y moderada ($r = 0.458$).

El autor.

Índice del contenido

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción:	12
II. Métodos	21
2.1 Tipo y diseño de Investigación	21
2.2 Operacionalización de Variables	22
2.3 Población y muestra	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5. Procedimiento	25
2.6 Métodos de análisis de datos	25
2.7 Aspectos éticos	25
III. Resultados	26
3.1 Descripción de resultados	26
3.2 Contraste de hipótesis	30
IV. Discusión	33
V. Conclusiones	37
VI. Recomendaciones	38
VII. Referencias	39
Anexos	43
Anexo 1. Matriz de operacionalización	
Anexo 2. Instrumento de toma de datos	
Anexo 3. Base de datos	
Anexo 4. Print de la Prueba de fiabilidad en SPSS	

Índice de tablas	pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable Competencias profesionales.	22
Tabla 2. Operacionalización de la variable Calidad de atención.	22
Tabla 3. Frecuencias de las categorías de la variable Competencias profesionales en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.	26
Tabla 4. Frecuencias de las categorías de las dimensiones de la variable Competencias profesionales en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.	27
Tabla 5. Frecuencias de las categorías de la variable Calidad de Atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.	28
Tabla 6. Frecuencias de las categorías de las dimensiones de la variable Calidad de Atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.	29
Tabla 07. Prueba de correlación de Rho Spearman para la relación entre las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.	30
Tabla 08. Prueba de correlación de Rho Spearman para la relación entre las dimensiones de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.	32

Índice de figuras.		pág.
Figura 1.	Distribución de frecuencias de las categorías de la variable Competencias profesionales en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.	26
Figura 2.	Distribución de frecuencias de las categorías de las dimensiones de la variable Competencias profesionales en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019	27
Figura 3.	Distribución de frecuencias de las categorías de la variable Calidad de Atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019	28
Figura 4.	Distribución de frecuencias de las categorías de las dimensiones de la variable Calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.	29

Resumen

Enmarcada dentro del contexto de la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, se pretendió determinar la relación entre las competencias profesionales y la calidad de atención desde la perspectiva de los usuarios de esta clínica.

Fue un estudio básico, no experimental, transeccional, correlacional, que tuvo como tamaño de muestra a un total de 92 personas que acudieron a tratarse a la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, se realizaron estadística descriptiva y una prueba de correlación de Spearman a un nivel de significación de 0.05.

En las conclusiones se determinó que existe la relación directa y moderada ($r = 0.458$) entre las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho durante el 2019. Asimismo, hubo relación directa y moderada ($r = 0.481$) entre la dimensión técnica de las competencias profesionales y la calidad de atención en esta misma Clínica Docente Estomatológica. También se demostró que existió relación entre la dimensión metodológica de las competencias profesionales y la calidad de atención, siendo una relación directa y baja ($r = 0.267$). Finalmente, no existió relación entre la dimensión participativa de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.

Palabras clave: Competencias profesionales, calidad de atención, clínica estomatológica.

Abstract

Framed within the context of the Dentistry Teaching Clinic of Alas Peruanas University subsidiary Huacho, it was intended to determine the relationship between professional skills and quality of care from the perspective of the users of this clinic.

It was a basic study, non experimental, transectional, correlational, which had as sample size a total of 92 people who came to be treated at the Teaching Dentistry Clinic of Alas Peruanas University subsidiary Huacho, descriptive statistics and a correlation test were performed of Spearman at a significance level of 0.05.

In the conclusions it was determined that there is a direct and moderate relationship ($r = 0.458$) between the professional competences and the quality of care in the Teaching Dentistry Clinic of the Alas Peruanas University subsidiary Huacho during 2019. There was also direct and moderate relationship ($r = 0.481$) between the technical dimension of professional competences and the quality of care in this same Stomatological Teaching Clinic. It was also shown that there was a relationship between the methodological dimension of professional competences and the quality of care, being a direct and low relation ($r = 0.267$). Finally, there was no relationship between the participatory dimension of professional competencies and the quality of care in the Stomatological Teaching Clinic of Alas Peruanas University subsidiary Huacho, 2019.

Key words: Professional competences, quality of attention, stomatological clinic.

I. Introducción

Actualmente, en América Latina, las políticas de los países han tenido cambios significativos para la organización del sistema nacional salud, enfatizando en la calidad del servicio plasmada en normativa desde el 2006 (RM 519-2006/MINSA) en su sistema de gestión de la calidad en salud que tiene carácter de obligatoriedad en su cumplimiento. Si bien estas modificatorias han generado una corriente positiva dentro de este rubro, las entidades académicas formadoras de profesionales no han marchado con la misma velocidad, lo que, a su vez, ha condicionado la necesidad de implementar sistemas de calidad educativa que garanticen el cumplimiento de los procesos elementales que se relacionan con las competencias profesionales que deben tener los egresados que prestarán servicios de salud. Ahora, si bien las entidades que se encargan de la evaluación de las universidades reportan mejoras sustantivas en la calidad formativa, también se ha evidenciado que los errores cometidos por personal asistencial egresado de las facultades de estomatología tienden a reportar mayores incidentes en su labor asistencial. Esto ha hecho plantear este tema de investigación, buscando determinar el nexo que se tiene entre la formación de competencias profesionales clínicas y la calidad de atención en la Clínica Docente de esta universidad privada emergente. El problema planteado permite generar una corriente de búsqueda del probable origen de la baja calidad prestada dentro de esta clínica, teniendo en cuenta que la práctica profesional allí, se da como parte del entrenamiento del futuro cirujano dentista, sin perder de vista la calidad que se presta a los usuarios que acuden a los distintos servicios estomatológicos que se brindan allí, teniendo que pensar en fidelizarlos para transformarlos en clientes fijos, los mismos que garantizarían la sostenibilidad del servicio prestado, minimizando los riesgos de probables que se podrían dar durante la prestación del servicio. En esa perspectiva, siendo la odontología una profesión social, humana y científica orienta sus acciones a resolver problemas de salud y en la promoción del bienestar del ser humano. Los profesionales de odontología saben que es importante atender las expectativas de los pacientes mediante su compromiso en la atención clínica, posibilitando el uso de habilidades y conocimientos en beneficio de la calidad. Con esta tesis se desea destacar las potencialidades clínicas que

estos estudiantes tienen aún en su fase preparativa. Pudiendo explicarlo como una correlación y, quizás en el futuro, ampliarlo en la implementación de sistemas de gestión de la calidad en todas las instituciones prestadoras de servicios, en donde también podría evaluarlo a nivel del sistema de calidad educativa superior, como futuras posibilidades.

A manera de antecedentes se tiene que Meyer (2019) realizó el trabajo sobre competencias requeridas para la mejora de la salud identificando en sus resultados áreas de oportunidad para los empleadores, educadores y políticos. Dada la importancia de la competencia laboral para una organización exitosa, los líderes en la atención médica querrán evaluar el estado actual de los recursos humanos de su organización, teniendo en cuenta estas competencias y objetivos organizacionales específicos, para determinar si la organización cuenta con el personal adecuado para satisfacer las necesidades actuales y futuras. Destacó también que, para evaluar las diferencias de las contrataciones laborales, es imprescindible analizar el tipo de organización y los niveles de competencia requeridos para cada una de ellas. Por otro lado. Taren, Kligler, Lebensohn, Brooks y Maizes (2019) hicieron un trabajo sobre la necesidad de una educación basada en competencias de salud pública para la atención de salud integral encontrando que al emplear a las metacompetencias y las subcompetencias de salud pública como base para el desarrollo de un curso de atención integral introductorio resultó sumamente fructífero. Asimismo, encontraron que la práctica interprofesional en entornos y sistemas comunitarios sobre cómo realizar y utilizar una evaluación de salud comunitaria centrada en temas de equidad de salud relacionados con la diabetes, también podría tomarse como un curso independiente. En esa misma línea se tiene que Kesten, White, Heitzler, Chaplin y Bondmass (2019) ejecutaron una investigación sobre la adquisición de competencias basadas en la evidencia percibida por los estudiantes graduados demostrando una mejora significativa en el postcurso en las competencias percibidas ($p \leq .000$). El mayor cambio porcentual antes y después de la evaluación se produjo en los puntajes del punto de conversión de la traducción y el cambio porcentual mínimo se produjo en el descubrimiento, lo que refleja un aspecto importante en los graduados, por lo que es importante desarrollar la capacidad de descubrimiento en ellos. Storey *et al* (2019) en su

artículo sobre el desarrollo de la capacidad de la práctica de enfermería basada en evidencia en un sistema estatal de salud demostraron la importancia de la integración de la práctica basada en la evidencia (PBE) en la cultura de una organización de atención de salud, siendo esencial para brindar atención segura al paciente y promover una cultura próspera para el personal asistencial dentro de la organización. La colaboración sinérgica y la interacción de expertos, tanto clínicos como académicos, facilitan la eliminación de barreras a la PBE. La asociación entre un sistema de salud y las facultades formadoras de ese personal garantizan la ejecución exitosa de los procesos de salud a la población. Albarqouni *et al.* (2018) en su artículo sobre las competencias básicas en la práctica basada en la evidencia para los profesionales de la salud tomaron en cuenta la declaración de consenso basada en una revisión sistemática y una encuesta de Delphi, llegaron a identificar un conjunto basado en el consenso de competencias básicas de los profesionales de la salud que podría informarse a las entidades formativas de profesionales para que lo tomen en cuenta durante el desarrollo curricular de los programas de enseñanza y aprendizaje para profesionales de la salud, en sus competencias básicas resaltaron la habilidad y la actitud que los profesionales de salud deben evidenciar en su práctica asistencial a la par del desarrollo de los estándares de referenciales de calidad para la enseñanza en cada entidad. Bernadette *et al* (2017) en un estudio sobre las competencias de las prácticas de cuidado basadas en evidencia en el grupo profesional de las enfermeras indicaron importantes déficits que amenazan la calidad de la atención médica, la seguridad y los resultados de los pacientes, pues de un total de 2,344 enfermeras que completaron la encuesta de 19 hospitales, estas informaron que aún no eran competentes para cumplir con ninguna de las 24 competencias básicas para el desempeño como personal de salud. Determinando también que las enfermeras más jóvenes y aquellas con niveles más altos de educación tuvieron mayores competencias. Hubo fuertes asociaciones positivas entre las competencias mostradas con las creencias sobre estas competencias, con una asociación positiva moderada entre la competencia mostrada y el conocimiento la misma y, una pequeña asociación positiva entre Competencia y cultura. En esa misma línea, Moram, Harris y Valenta (2016) se centraron en el análisis de las competencias para la seguridad del paciente y la mejora de la calidad, haciendo una síntesis de recomendaciones en

documentos de posición influyentes relacionados con ese tema y, concluyendo que los temas identificados para las competencias en seguridad del paciente y la mejora de la calidad de atención en salud tienen implicaciones directas en el desarrollo curricular formativo, añadiéndose a la evaluación de las competencias cognitivas y la práctica. Los hallazgos de este estudio demuestran la necesidad de disminuir la publicación de recomendaciones en mayor cantidad de competencias debiendo, en cambio, fomentar el desarrollo de un consenso sobre los conocimientos, habilidades y actitudes esenciales para la seguridad del paciente en todas las profesiones de salud y a nivel de todos los niveles de adquisición de habilidades. Por otra parte Ehrenberg, Gustavsson, Wallin, Bostrom y Rudman (2016) escribieron sobre las nuevas trayectorias de desarrollo de enfermeras graduadas y sus creencias sobre su capacidad y competencias básicas, determinando que las creencias sobre las capacidades para la atención centrada en el paciente que cada una de las enfermeras indicaron, aumentaron durante los tres primeros años de la vida laboral asistencial, sus creencias de capacidad para la práctica basada en la evidencia se mantuvieron estables durante los 3 años y sus creencias de capacidad para el trabajo en equipo mostraron una tendencia a la baja. Esto reveló una vinculación de la evidencia con la acción: a través de la colaboración entre la educación de enfermería y la práctica clínica, se podría apoyar la transición a la vida laboral y se podría mejorar el desarrollo de competencias en las enfermeras recién graduadas para ayudarles a dominar las competencias básicas. Carraccio, Englander, Holmboe y Kogan (2016) realizaron un trabajo sobre la calidad del cuidado en salud y la supervisión-evaluación, determinando que esa evaluación de competencias se debe dar en un único marco integrador de actividades profesionales confiables (APC), competencias e hitos para informar la evaluación y supervisión de los alumnos, permitiendo así la aplicación práctica en el lugar de trabajo. Debido a que, si la unidad de medida para un APC es el resultado de que, si el estudiante puede realizar la actividad profesional de manera segura y efectiva sin supervisión, el marco unificador propuesto se alinea directamente con la variable dependiente calidad de la atención. Por otra parte, Kristen *et al.* (2015) hicieron una investigación sobre Identificación de competencias de salud globales interprofesionales para profesionales de la salud del siglo XXI, concluyendo que existe la necesidad de un

debate continuo y un diálogo abierto continuo para validar el conjunto de competencias propuestas para los profesionales de la salud, y una mayor investigación para identificar las mejores estrategias para incorporar estas competencias en los programas educativos formativos dentro de las entidades formativas enmarcadas en un contexto de salud global. Asimismo, rescata la relevancia de centrarse en la implementación y evaluación de estas competencias en una amplia gama de programas educativos universitarios, y delinear las competencias necesarias en los cuatro niveles de competencia propuestos por el Consorcio de Universidades por la Salud Global (CUGH) aceptadas por la OMS. Por otra parte, Dolansky y Moore (2015), en su trabajo sobre la educación de calidad y la seguridad para las enfermeras, demostró que la interacción de ambas son la clave de los sistemas de aprendizaje por competencias, proponiendo un marco en el que el pensamiento sistemático es un aspecto crítico en la aplicación de las competencias para la educación de calidad de este grupo profesional. Proporcionando evidencias de cómo el uso de este marco expande el enfoque de enfermería del cuidado individual al cuidado del sistema. La conclusión exige un movimiento del esfuerzo personal y la atención individual a un enfoque en el cuidado del sistema que aceleraría la mejora de la calidad y la seguridad de la atención médica asistencial.

Respecto a las competencias profesionales, definiendo primero a competencia, Tobón, (2013) señaló que es un “proceso complejo del desempeño con idoneidad en un determinado contexto, con responsabilidad”. (p. 5). Este concepto se complementó con lo definido por Argandoña (2012), quien dijo que profesional es “una persona responsable de sus labores frente a la sociedad, teniendo un bagaje cognitivo, actitudinal, axiológico y virtuoso suficiente para que la sociedad lo reconozca como tal” (p. 75). Por lo que fusionando estas dos definiciones se indica que son todas las actividades ejecutadas por personas certificadas, con conocimiento, actitud y valores frente a situaciones y dificultades propuestas por un escenario social, tal como también lo reafirma Kotler (1991). Así, García, Loredó, Luna y Rueda (2008) indicaron que es “un conjunto reconocible y conmensurable de capacidades que permiten el desempeño satisfactorio de las personas en situaciones reales de la práctica profesional” (p. 102). Las competencias

profesionales son el desarrollo de capacidades que permiten el logro de objetivos, especificando que son capacidades para superar labores que solucionen problemáticas de la vida cotidiana dentro de su entorno laboral. Contemporáneamente, Tobón (2013) fundamenta las bases de las competencias profesionales dentro de un enfoque socio formativo, como respuesta a la necesidad de proveer a la sociedad un grupo de personas calificadas para el desempeño de una función específica. Bajo el enfoque constructivista, a los profesionales en formación se provee, actualmente, de un proceso de capacitación regido bajo estándares básicos de calidad educativa, en las cuales ellos deben calificarse en aspectos cognitivos, procedimentales y actitudinales, luego demostrar, en un estadio transicional denominado prácticas profesionales, sus competencias en el campo de acción donde ellos se desempeñarán en el futuro. De esa manera, las dimensiones que tomarán para el desarrollo de esta tesis serán: Dimensión técnica, que involucra los aspectos formativos de habilidades (Cela, Soguez y Flores, 2010), Dimensión metodológica, que se refiere a las directrices que rigen la ejecución de las actividades (Cela, Soguez y Flores, 2010), Dimensión participativa, que se definen como acciones colaborativas en las cuales las personas desarrollan sus habilidades de interrelaciones personales (Cela, Soguez y Flores, 2010).

El sistema de calidad en salud, conforme a la definición del Ministerio de Salud - MINSA (2016) se concibe como el conjunto de elementos que se relacionan entre sí para contribuir hacia la conducción, regulación y asesoría técnica que permitan evaluar a las entidades de salud y sus dependencias en lo referente al cumplimiento de los estándares de la calidad de atención al usuario externo y a la gestión en salud. En ese contexto, la calidad se reconoce de manera fehaciente y explícita como una valoración en la cultura de las organizaciones de los establecimientos de salud, después de la aplicación de herramientas y metodologías de calidad, desarrolladas conjuntamente entre los usuarios externos e internos, la sociedad en general y las entidades prestadoras de servicios de salud, mostrándose evidencias fidedignas de mejoras sustantivas en la atención medidas a través de la satisfacción de los usuarios. De acuerdo con el MINSA (2016), las dimensiones de la calidad son: Dimensión Técnico – científica, Dimensión Humana y

Dimensión Del Entorno, teniendo en cuenta que el objetivo de la calidad es la mejora continua de los servicios, recursos y tecnologías en este sector impulsando la cultura de calidad, sensibilizando las necesidades de los usuarios en base a las expectativas y percepciones, dentro del esquema de calidad propuesto por Donabedian (1966), en donde necesariamente debe involucrarse la gestión de los procesos como parte de la garantía de la calidad en la atención asistencial en salud. Así, este autor dejó claramente establecido que los procesos de calidad de servicio en salud también deben involucrar los aspectos culturales, aspecto contemplado dentro de la dimensión Humana. Donabedian refirió que el éxito de un tratamiento se liga a las costumbres del paciente, así graficó el siguiente ejemplo:

“(…) aunque la fijación de una articulación de cadera dislocada congénitamente se define en una posición dada, ésta se considera una buena medicina para el hombre blanco, pero resultar paralizante para el indio navajo que pasa mucho tiempo sentado en el suelo o en una silla de montar” (Donabedian, 1966, p. 167).

Por último, no obstante, que los resultados puedan indicar una mala o buena atención de manera integral, éste no brinda una verdadera idea de la naturaleza y la ubicación de las fortalezas o deficiencias a las que se pueda atribuir el resultado en el proceso de atención. Empero, un grupo de consideraciones limitan el uso de los resultados como indicadores de la calidad de la atención. La primera consideración es que, si el resultado del cuidado es, efectivamente, la medida más relevante. “Esto se debe a que los resultados reflejan tanto el poder de la ciencia médica para lograr ciertos resultados en cualquier conjunto dado de condiciones, como el grado en que la "medicina científica", tal como se considera actualmente” (Donabedian, 2005, p. 697)

La investigación se justifica teóricamente en la necesidad de la corroboración de la calificación de los futuros profesionales, teniendo como marco al enfoque teórico socio formativo de Tobón (2013), ya que si se tiene en cuenta la propuesta teórica y ésta se aplicará como se debería, se tendría menor probabilidad de fallas profesionales en un sector tan delicado como es la prestación de los servicios de la salud. Por la parte de la

justificación práctica, la tesis se fundamenta en el compromiso que las universidades tienen con la sociedad, garantizando el egreso de personas realmente calificadas para la prestación de estos servicios. Por lo tanto, la garantía de la formación profesional, recaída en la labor académica de las escuelas profesionales, constituye la responsabilidad que la sociedad le ha otorgado a estas entidades, misión a la cual se pretende aportar con este trabajo de investigación (García *et al.*, 2018). Por la parte de la justificación metodológica, esta tesis se fundamenta en la relevancia que tienen los investigadores de dejar una huella académica que servirá de ruta para las futuras pesquisas que se harían en este mismo rubro, pudiendo adoptar y/o adaptar la ruta metodológica propuesta y, hasta, emplear los instrumentos que aquí se han requerido para la toma de datos.

Como problema general se planteó: ¿Qué tipo de la relación existe entre las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019?, teniendo como problemas específicos: ¿Qué tipo de la relación existe entre la dimensión técnica de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019?, ¿Qué tipo de la relación existe entre la dimensión metodológica de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019?, ¿Qué tipo de la relación existe entre la dimensión participativa de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019?. Como hipótesis se plantearon los siguientes: Como hipótesis general se planteó: Existe una relación directa entre las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019, teniendo como hipótesis específicas: que Existe una relación directa entre la dimensión técnica de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019, Existe una relación directa entre la dimensión metodológica de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019,

Existe una relación directa entre la dimensión participativa de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019. Los objetivos se plantearon de la siguiente manera: Como objetivo general se planteó: Determinar la relación entre las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019, teniendo como objetivos específicos: Determinar la relación entre la dimensión técnica de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019, Determinar la relación entre la dimensión metodológica de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019, Determinar la relación entre la dimensión participativa de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación.

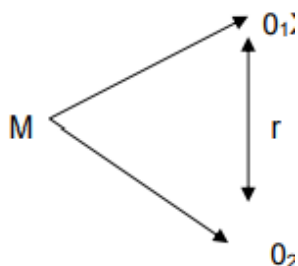
De acuerdo con la naturaleza de la investigación, ésta se define como básica, debido a que busca responder a un problema, teniendo solamente como objetivo la generación de más conocimientos sobre el tema. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Nivel de investigación.

El nivel es correlacional, la misma que busca establecer el grado o nivel de las relaciones entre dos variables independientes en un contexto de una realidad objetiva. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Diseño de investigación.

El diseño es no experimental debido a que no se manipuló ninguna de las dos variables propuestas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). De acuerdo con la relación entre éstas variables, correspondió a un diseño correlacional, el mismo que tiene el siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra

O1 = Observación de la variable competencias profesionales

O2 = Observación de la variable Calidad de atención

r = Relación entre las variables.

Enfoque de la investigación.

De acuerdo con los datos que se colectarán, corresponde a un enfoque cuantitativo, debido a que los datos que se procesaron fueron eminentemente numéricos. Por lo que será necesario el análisis mediante la estadística. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 01.

Operacionalización de la variable Competencias profesionales.

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición y valores	Niveles y rangos y
Dimensión técnica	Innovación y liderazgo	1,2,3,4,5, 6,7,8	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Baja (17- 40) Regular (41- 64) Alta (65- 85)
Dimensión metodológica	Uso de estrategias y procedimientos	9,10,11,12, 13,		
Dimensión participativa	Ética y Responsabilidad	14, 15,16,17		

Tabla 02.

Operacionalización de la variable Calidad de atención.

Dimensiones	Ítems	Indicadores	Escala	Niveles/Rangos
Técnica	1 al 6	1. soluciona su problema de Salud Bucal 2. tiempo necesario para atenderlo 3. brinda información que la entendió sobre su salud bucal y tratamiento 4. realiza varios tratamientos en cada consulta 5. soluciona problema de salud bucal 6. atiende reclamos sobre la atención recibida	1 = No 2 = A veces 3 = Si	Malo (19 – 31 puntos) Regular 32 – 44 puntos Bueno (45 - 57 puntos)
Humana	7 al 13	7. trata con respeto durante la atención 8. saluda atentamente cuando ingresa al ambiente 9. trata con amabilidad 10. interés por escuchar al paciente 11. puntual en el horario de atención		

		12. confianza durante la atención
		13. seguridad cuando lo atienden.
		14. llega con facilidad al Centro de Salud
		15. los equipos funcionan correctamente
		16. uniforme correcto y limpia
Entorno	14 al 19	17. letreros en los consultorios para orientarse
		18. limpieza y tiene apariencia de comodidad
		19. El ambiente del consultorio odontológico está en buenas condiciones

2.3. Población, muestra y muestreo.

Población

La población general del lugar de estudio está compuesta por las personas que asisten a la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho y que fueron atendidos en el curso de clínica del adulto. Para la estimación se tomó como referencia el total de un mes, siendo igual a 122 pacientes. A los cuales se acudió para la toma de datos constituyéndose en una población censal, sin embargo, cuando se tomó la encuesta se tuvo reacciones distintas de los participantes, teniendo que algunos de ellos se negaron a responder o simplemente contestaron mal. Lo que conllevó a tener un total válido de 92 unidades de análisis reportadas en este estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de toma de datos:

Se empleó la técnica de la Encuesta, la misma que según Hernández *et al.* (2014) es una técnica que permite una toma de datos masiva de información, teniendo como característica el anonimato de las respuestas en el cuestionario.

Instrumento:	Competencias profesionales
Nombre original:	Instrumento de medida
Título:	Competencias directivas
Autor original:	Rojas, E. (2016)
Administración:	Individual.
Duración:	10 a 15 minutos
Aplicación:	A los usuarios externos.
Objetivo:	Medir las competencias profesionales.
Dimensiones:	Dimensión Técnica, Metodológica, Participativa.

Ítems: 17 ítems,
Escala: Respuestas tipo Likert.
Niveles/Rangos: Baja (17- 40); Regular (41- 64); Alta (65- 85)
Confiabilidad: Alfa de Cronbach = 0,823 (Ver anexo 5)

Instrumento: Cuestionario sobre Calidad de atención en Odontología

Autores originales: Ponte, B. V.

Año de edición: 2016

País: Perú

Ámbito de aplicación: Clínica Estomatológica UAP

Duración: 10 a 15 minutos

Dimensiones: Dimensión técnica Dimensión humana Dimensión del entorno.

Tomado de: Hinostroza, G.

Campo de aplicación: Centro de atención en salud.

Validez estadística: Validez estadística R de Pearson de 0.64, validado por autores anteriores.

Índice de confiabilidad: Tiene alta confiabilidad por el índice alfa de Cronbach es 0,806(Ver anexo 5) Aspectos a evaluar Variable: calidad de atención (19 ítems) Dimensión técnica (6 ítems) Dimensión humana (7 ítems) Dimensión del entorno (6 ítems)

Escala: Nunca 1 punto A veces 2 puntos Siempre 3 puntos

Categorías Intervalo: Malo 19 – 31 puntos; Regular 32 – 44 puntos; Bueno 45 - 57 puntos

2.5. Procedimiento

El procedimiento de ejecución de la investigación consiste inicialmente en la petición de permisos a los directivos de la Clínica Estomatológica de Adultos, conseguidos los mismos se procedió a informar a los docentes que tienen a cargo a los estudiantes que están haciendo prácticas profesionales. Posteriormente a ello se procedió con tomar la encuesta,

empleando los dos instrumentos elegidos para dicho fin. Con los datos colectados se procedió a elaborar una base de datos en formato MS Excel. Luego se pasó al SPSS V25 en donde se elaboraron las tablas y graficas descriptivas, así como también se hicieron los contrastes de hipótesis.

2.6. Método de análisis de datos.

Para la descripción de datos se empleó la estadística descriptiva, elaborando tablas y gráficas de frecuencias. Para el contraste de hipótesis se empleó la prueba de correlación de Rho Spearman (0.05) (De la Garza, Morales y Gonzales, 2013). Para la categorización de las correlaciones se siguió lo propuesto por Martínez, Tuya, Martínez, Pérez & Cánovas (2009): 0 – 0,27: Escasa o nula; 0,28-0,50: Débil o baja; 0,51- 0,75: Entre moderada y fuerte; 0,76- 1,00: Entre fuerte y perfecta

2.7. Aspectos éticos.

Se respetó el anonimato de los participantes, asimismo los nombres de los docentes a cargo de los estudiantes evaluados por los participantes. Por otra parte, también se consignaron los datos de los investigadores de donde se extrajeron los cuestionarios respectivos.

III. Resultados.

3.1. Descripción de resultados.

Variable 1: Competencias profesionales

Tabla 03.

Frecuencias de las categorías de la variable Competencias profesionales en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.

Competencias Profesionales	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	4	4.3	4.3
Regular	9	9.8	14.1
Alta	79	85.9	100.0
Total	92	100.0	

Se observó que la frecuencia dominante fue la Alta, con un 85.9% del total encuestado, a continuación, se tuvo a la categoría Regular con un 9.8% seguida de la Baja con un 4.3%, lo que demuestra una clarísima tendencia hacia una buena distribución de esta variable.

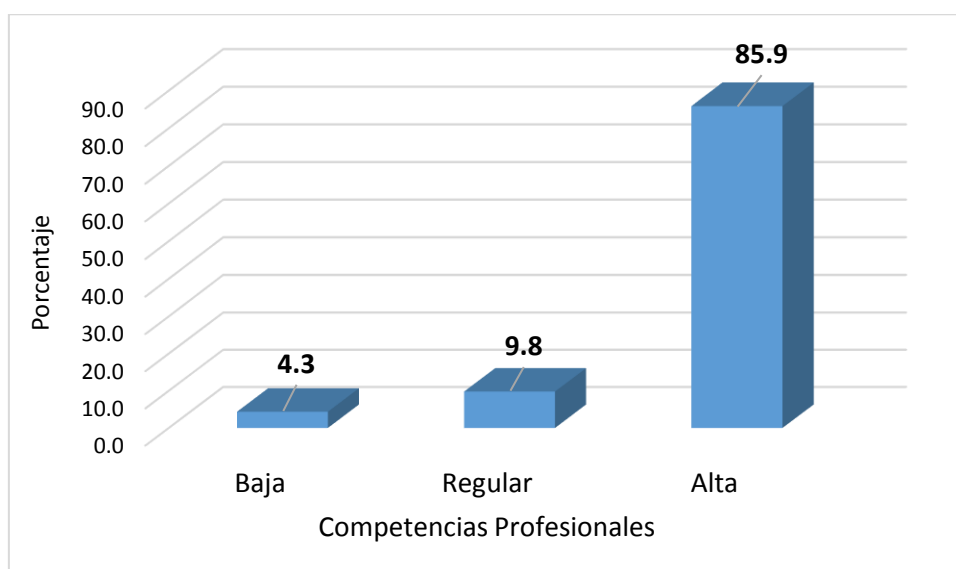


Figura 01. Distribución de frecuencias de las categorías de la variable Competencias profesionales en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.

Tabla 04.

Frecuencias de las categorías de las dimensiones de la variable Competencias profesionales en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.

Dimensiones de las Competencias Profesionales	Baja		Regular		Alta	
	n	%	n	%	n	%
D1: Técnica	2	2.2	17	18.5	73	79.3
D2: Metodológica	3	3.3	24	26.1	65	70.7
D3: Participativa	2	2.2	42	45.7	48	52.2

Se observó que en todas las dimensiones la frecuencia dominante fue la Categoría Alta, teniendo una mayor frecuencia en la Dimensión 1: Técnica con un 79.3% del total evaluado. A continuación, se tuvo a la dimensión 2: Metodológica con un 70.7% del total. Finalmente, en el caso de la Dimensión 3: Participativa, se tuvo el menor porcentaje, con un 52.2% entando muy cerca la categoría Regular con un 45.7%.

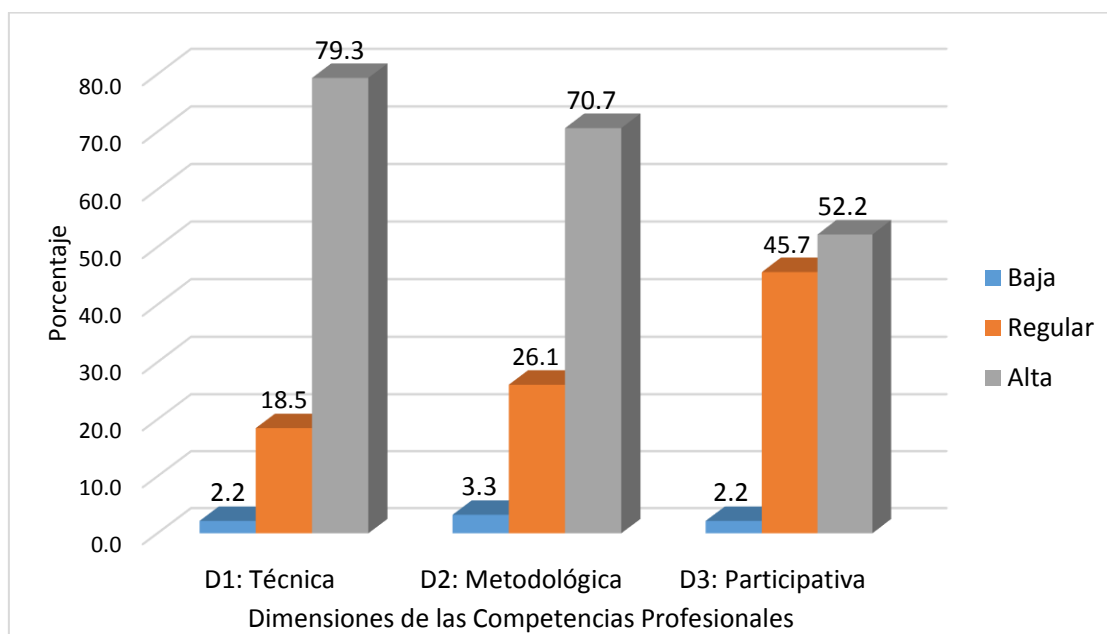


Figura 02. Distribución de frecuencias de las categorías de las dimensiones de la variable Competencias profesionales en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.

Variable 2: Calidad de Atención

Tabla 05.

Frecuencias de las categorías de la variable Calidad de Atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.

Calidad de Atención	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	2	2.2	2.2
Regular	12	13.0	15.2
Buena	78	84.8	100.0
Total	92	100.0	

En el caso de esta variable también se observó que la frecuencia dominante fue la Buena, con un 84.8% del total de encuestados, a continuación, se tuvo a la categoría Regular con un 13.0% seguida de la Mala con un 2.2%, lo que demuestra también una buena tendencia hacia de esta variable dentro de esta clínica docente.

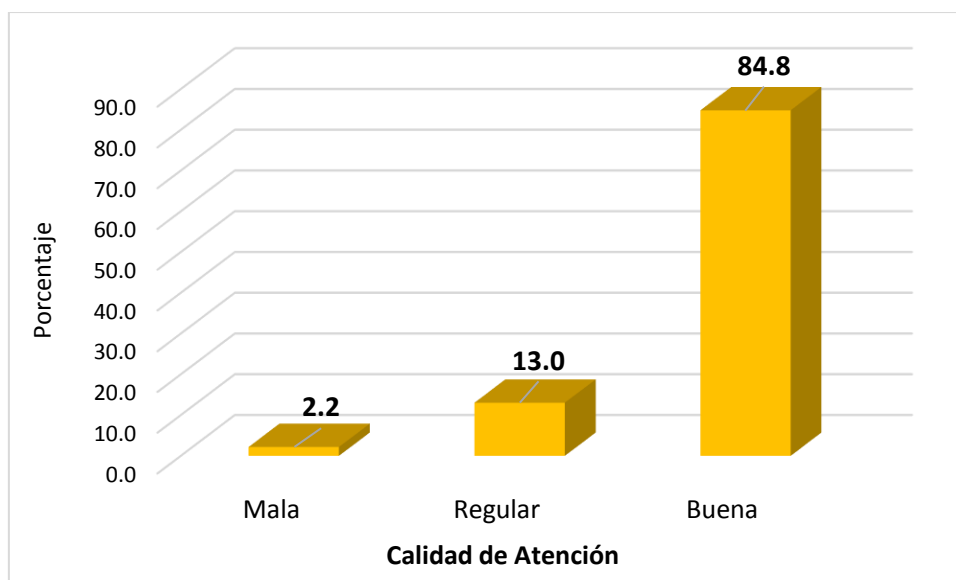


Figura 03. Distribución de frecuencias de las categorías de la variable Calidad de Atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.

Tabla 06.

Frecuencias de las categorías de las dimensiones de la variable Calidad de Atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.

Dimensiones de la Calidad de atención	Mala		Regular		Buena	
	n	%	n	%	n	%
D1: Técnica	2	2.2	16	17.4	74	80.4
D2: Humana	0	0.0	4	4.3	88	95.7
D3: Entorno	2	2.2	45	48.9	45	48.9

Se vio que en dos de las tres dimensiones la frecuencia dominante fue la Categoría Buena, teniendo una mayor frecuencia en la Dimensión 2: Humana con un casi absoluto 95.7% del total evaluado. A continuación, se tuvo a la dimensión 1: Técnica con un 80.4% del total. Finalmente, en el caso de la Dimensión 3: Entorno, se tuvo el porcentaje empatado en las categorías Regular y Buena, con un 48.9%, siendo la única dimensión con este comportamiento proporcional

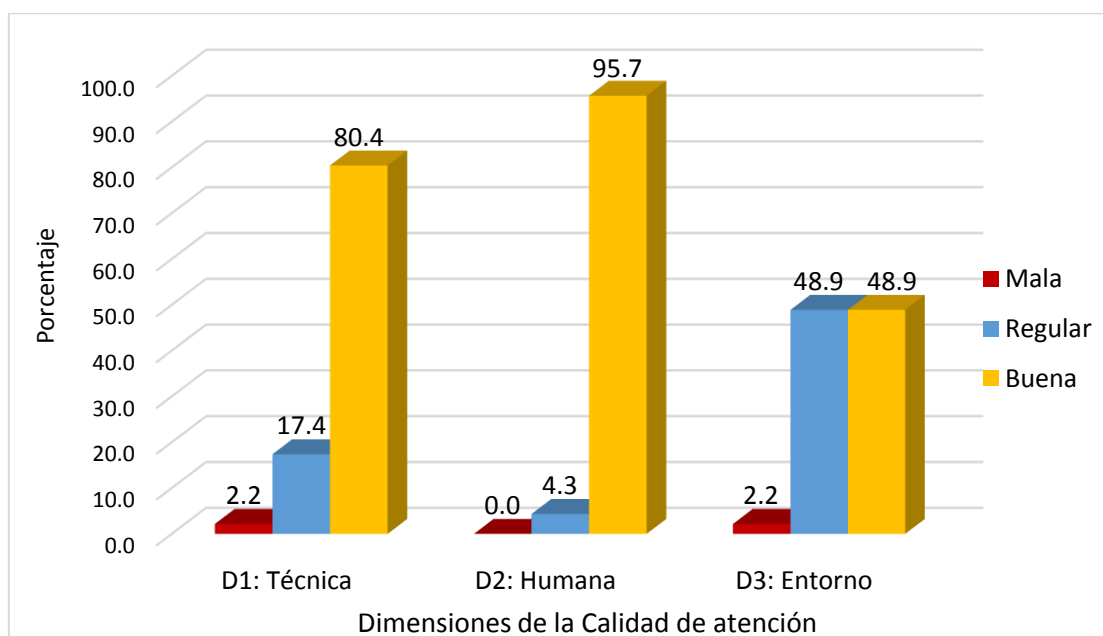


Figura 04. Distribución de frecuencias de las categorías de las dimensiones de la variable Calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.

3.2. Contraste de hipótesis.

Hipótesis general

H1: Existe la relación directa entre las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.

H0: No existe la relación directa entre las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.

Tabla 07.

Prueba de correlación de Rho Spearman para la relación entre las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.

		Competencias Profesionales	Calidad de Atención	
Rho de Spearman	Competencias Profesionales	Coefficiente de correlación	,458**	
		Sig. (bilateral)	,000	
	N	92	92	
	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	,458**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	92	92	

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

Se observó que el valor de la significación fue menor que el nivel de significancia ($p=0.000<0.05$) razón por la cual se tiene evidencia para rechazar la hipótesis nula aseverando que Existe la relación entre las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019, siendo ésta una relación directa, aunque moderada, debido a que el coeficiente fue positivo ($r = 0,458$), traduciéndose en que a Mejores competencias profesionales, entonces mejor Calidad de Atención en esta clínica docente.

Hipótesis específicas.

Previamente se plantearon las siguientes hipótesis de contraste:

HE1.1: Existe relación directa entre la dimensión técnica de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.

HE1.0: No existe relación directa entre la dimensión técnica de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.

HE2.1: Existe relación directa entre la dimensión metodológica de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.

HE2.0: No existe relación directa entre la dimensión metodológica de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.

HE3.1: Existe relación directa entre la dimensión participativa de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019

HE3.0: No existe relación directa entre la dimensión participativa de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019

Tabla 08.

Prueba de correlación de Rho Spearman para la relación entre las dimensiones de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.

		Calidad de Atención	D1: Técnica	D2: Metodológica	D3: Participativa	
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	1,000	,481**	,267*	,190
		Sig. (bilateral)	.	,000	,010	,070
		N	92	92	92	92
	D1: Técnica	Coeficiente de correlación	,481**	1,000	,439**	,087
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,408
		N	92	92	92	92
	D2: Metodológica	Coeficiente de correlación	,267*	,439**	1,000	,176
		Sig. (bilateral)	,010	,000	.	,093
		N	92	92	92	92
	D3: Participativa	Coeficiente de correlación	,190	,087	,176	1,000
		Sig. (bilateral)	,070	,408	,093	.
		N	92	92	92	92

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

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

Se observó que para el caso de las hipótesis específicas 1 y 2, el valor de la significancia fue menor que el valor de prueba, razón por la cual se tienen evidencias para rechazar las hipótesis nulas de ambas, afirmando que tanto la dimensión técnica ($p=0.000$) y la dimensión metodológica ($p=0.010$) de las competencias profesionales se relacionan significativamente con la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019, siendo una relación positiva en ambos casos, pero de nivel moderado para el primer contraste ($r=0.481$) y baja ($r=0.267$) para el segundo. Para el caso del contraste de la tercera hipótesis específica se tuvo una significancia mayor que el nivel propuesto ($p=0.070 > 0.05$) por lo tanto no hubo evidencias para rechazar esa hipótesis nula, afirmando que no existe relación entre la dimensión participativa de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.

IV. Discusión.

En los resultados descriptivos se distinguió que tanto la variable Competencias profesionales como la calidad de atención en la clínica docente estomatológica de la Universidad Alas Peruanas tuvieron una tendencia muy definida hacia la categoría superior (Alta o Buena), lo que refleja un buen trabajo dentro de esta entidad, pudiendo ser un indicador de un buen desempeño de los docentes. En ese contexto, Meyer (2019) puntualiza la relevancia de que se tenga buenas competencias para un buen desempeño, situación que se cumpliría en este caso, sin embargo, queda aún la probabilidad de que haya otros aspectos adicionales que no se observó en este trabajo, como la medición de las competencias por producto obtenible, metodología que Kligler, Lebensohn, Brooks y Maizes (2019) sugieren como una medición más efectiva enmarcada dentro de la evaluación de competencias de salud pública para la atención de salud integral, con la finalidad de emplear a las metacompetencias y las subcompetencias como indicadores de la calidad de atención en salud pública, condición necesaria para tener mejores resultados en el campo de la actividad asistencial, pudiendo ajustar procesos formativos oportunamente a nivel de las escuelas de formación superior profesional. Esto podría ser el comienzo de otros trabajos de investigación que se reorienten hacia ese tipo de mediciones.

Por otro lado, en la demostración de la hipótesis principal de esta investigación se observó que existió relación entre las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, causando cierta satisfacción el hecho de observar que fue una relación directa y moderada, pudiendo interpretarse como que a mejores competencias profesionales mejora la calidad de atención, situación que lo reafirmaron Kligler, Lebensohn, Brooks y Maizes (2019) debido a que si se reafirman las competencias y estas se construyen en metacompetencias entonces los parámetros de la calidad estarían mejor definidos debido a la articulación de éstas y el resultado. De todos modos, este trabajo crea los cimientos sobre los cuales podrían gestarse otros más debido a que la percepción de las competencias si es importante

debido a que Kesten, White, Heitzler, Chaplin y Bondmass (2019) ejecutaron una investigación sobre la adquisición de competencias basadas en la evidencia percibida y cimentaron las bases sobre las cuales se gestaron nuevos trabajos que condujeron no solamente al cambio de la gestión institucional sino que sirvió de modelo de otras entidades, generando también la capacidad de la práctica de las actividad profesional basada en evidencia que soporte de la mejor manera al sistema de salud demostraron la importancia de la integración de la práctica basada en la evidencia como lo señalaron Storey *et al* (2019).

Por otra parte, en la primera hipótesis específica se demostró que existió relación entre la dimensión técnica de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019, siendo una relación directa y moderada ($r = 0.481$), lo que es consistente con el resultado de la hipótesis general, debido a que el aspecto técnico resulta vital en la formación profesional de los futuros prestadores de servicio estomatológico, tal como lo afirmaron Albarqouni *et al.* (2018) cuando señalaron que las competencias básicas en la técnica basada en la evidencia para los profesionales de la salud, permite identificar un conjunto interesante de aspectos prácticos basado en el consenso teórico de competencias básicas que se proveen a los profesionales durante su etapa formativa y de las cuales Bernadette *et al* (2017) resalta como vitales en su estudio sobre las competencias de las prácticas de cuidado basadas en evidencia indicando importantes déficits técnicos que amenazan la calidad de la atención así como también , la seguridad y los resultados de los pacientes. En ese sentido, yendo a la realidad objetiva de la entidad, se debe indicar que los docentes aprovechan el estadio de las prácticas profesionales para potencializar los conocimientos técnicos de los futuros cirujanos dentistas, soportando sus destrezas en la aplicación del conocimiento de procedimientos y protocolos previamente establecidos tanto en la formación científica como en lo que establece la normativa vigente del ministerio de salud.

Respecto a la demostración de la segunda hipótesis de investigación se encontró que hubo relación entre la dimensión metodológica de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019, siendo una relación directa y baja ($r = 0.267$). Lo preocupante, hasta cierto punto, es que justamente esta relación sea de bajo nivel, a pesar que el tema metodológico tiene mucho que ver con los aspectos procedimentales que los futuros prestadores de salud deberían tenerlo más que claro. Esto lleva a reflexionar en que probablemente los aspectos metodológicos cimentados en la facultad de estomatología de esta universidad podrían tener falencias, las mismas que si bien, aún no afectan la calidad de atención, se encontrarían en proceso de detrimento, pudiendo, en el futuro, ocasionar un menoscabo en este aspecto de la prestación de la atención. Al respecto se tiene que Moram, Harris y Valenta (2016) al centrarse en el análisis de las competencias para la seguridad del paciente y la mejora de la calidad, hicieron una síntesis de recomendaciones en documentos de posición influyentes relacionados con ese tema y, concluyeron que los temas identificados para las competencias metodológicas en seguridad del paciente y la mejora de la calidad de atención en salud tienen implicaciones directas en el desarrollo curricular formativo, añadiéndose a la evaluación de las competencias cognitivas y la práctica, por lo tanto se hace imprescindible la revisión y actualización del manejo metodológico no solo de los eventos formativos académicos sino de aquellos que son parte de la gestión de procesos en el ámbito administrativo los mismos que condicionan mucho también la calidad de formación de los futuros profesionales. Quizás sea necesario revisar estos aspectos a profundidad como lo sugirieron Ehrenberg, Gustavsson, Wallin, Bostrom y Rudman (2016) quienes asertivamente señalaron que es importante estudiarlas en separado debido a que existen muchas creencias e imaginarios sobre la capacidad y competencias básicas de los profesionales de la salud, determinando que se descuida considerablemente los aspectos metodológicos que determinan las capacidades para la atención que estos futuros prestadores asistenciales deberían tener.

Finalmente, en la tercera hipótesis específica se demostró que no existió relación entre la dimensión participativa de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019, resultado que sí preocupa en el sentido que esto revelaría una carencia de interacciones y participación. Este aspecto resulta relevante porque justamente la profesión de cirujano dentista es muy dinámica socialmente hablando, puesto que es una carrera de prestación de servicios hacia una colectividad demandante, que adicionalmente requiere de un buen trato, además de la calidad técnica de la prestación. En esa perspectiva, Carraccio, Englander, Holmboe y Kogan (2016) señalaron que producto de las interacciones de los profesionales y los usuarios es que se genera una percepción sobre la calidad de atención y para ello la participación en equipos de trabajo afianza las competencias profesionales, efecto que también fue evaluado por Kristen *et al.* (2015) cuando señalaron la reafirmación de las capacidades de los profesionales entre sí, mediante la formación de equipos de trabajo. Este aspecto es relevante en la formación profesional, y para el caso de este trabajo se evidencia que no hubo una buena cimentación, lo que sería una buena oportunidad para potencializar en este grupo de profesionales en formación, pudiendo partir de un trabajo de investigación y plasmarse luego en un programa de implementación dentro de la entidad como también lo dejó entrever Shan *et al.* (2016).

V. Conclusiones

Primera: Existe la relación entre las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019, siendo una relación directa y moderada ($r = 0.458$).

Segunda: Existe relación entre la dimensión técnica de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019, siendo una relación directa y moderada ($r = 0.481$).

Tercera: Existe relación entre la dimensión metodológica de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019, siendo una relación directa y baja ($r = 0.267$).

Cuarta: No existe relación entre la dimensión participativa de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019.

VI. Recomendaciones

- Primera:** A los gestores académicos de la universidad se recomienda afinar los aspectos participativos de los profesionales en salud, debido a que resulta sumamente importante la integración de este aspecto considerando la gran importancia de la cobertura social que tiene esta profesión en el ámbito de la salud poblacional.
- Segunda:** A los docentes que hacen la supervisión de las actividades académicas en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho se recomienda que tomen en cuenta los resultados obtenidos en esta tesis debido a que, si bien tienen fortalezas interesantes, también se tiene que observar aspectos como los procedimientos técnicos para formar integralmente a estos futuros prestadores de servicios de salud.
- Tercera:** A los estudiantes de la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho se recomienda que además de seguir las instrucciones impartidas por sus docentes, adopten una actitud crítica académicamente hablando, teniendo en cuenta que tanto el conocimiento como la técnica evoluciona de manera unidireccional en el tiempo – espacio, adoptando mejores criterios durante su fase formativa.
- Cuarta:** A los investigadores en este rubro de salud se recomienda que profundicen sobre los aspectos metodológicos y participativos de las competencias profesionales que se brindan en esta clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho pudiendo brindar mayores luces en el comportamiento de esta variable y disponer de mayores argumentos evaluativos de la calidad de atención que se brinda.

VII. Referencias.

- Albarqouni, L., Hoffmann T., Straus S., *et al.* (2018). Core Competencies in Evidence-Based Practice for Health Professionals: Consensus Statement Based on a Systematic Review and Delphi Survey. *JAMA Netw Abierto*; 1 (2): doi: 10.1001 / jamanetworkopen.2018.0281
- Bernadette, M. M. *et al* (2017). The First U.S. Study on Nurses' Evidence- Based Practice Competencies Indicates Major Deficits That Threaten Healthcare Quality, Safety, and Patient Outcomes. *Worldviews on Evidence-Based Nursing*, 15(1), 16–25. Doi: <https://doi.org/10.1111/wvn.12269>
- Bordin D.*et al.* (2017). *Determinantes da condição percebida de saúde bucal e da adesão ao autocuidado em adultos brasileiro.* (Tesis de Doctorado). Brasil, Aracatuba: – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Odontologia de Araçatuba. Recuperado de: https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/150010/bordin_d_dr_araca.pdf?sequence=3
- Carraccio, C., Englander, R., Holmboe, E. S. & Kogan, J. R. (2016). Driving Care Quality: Aligning Trainee Assessment and Supervision Through Practical Application of Entrustable Professional Activities, Competencies, and Milestones. *Academic Medicine*, 91(2), 199–203. Doi: 10.1097/ACM.0000000000000985
- Cela, J., Sogues, M. & Flores, O. (2010). *Competencias profesionales de un perfil psicopedagógico en el proceso de incorporación de las tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) a la docencia universitaria.* España: Universidad de Lleida. Recuperado de <https://bit.ly/2JNH4Up>
- De La Garza, J., Morales, B. N. & Gonzales, B. A. (2013). *Statistical analysis Multivarainte: A practical theoretical approach.* Snt. Prescott US: McGraw Hill.
- Dolansky, M. A. & Moore, S. M. (2015). Quality and Safety Education for Nurses (QSEN): The Key is Systems Thinking. *OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing* 18 (3). Doi: 10.3912/OJIN.Vol18No03Man01

- Donabedian A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *Milbank Memorial Fund Q*;44,166-206. Doi: 10.2307 / 3348969
- Donabedian A. (2005). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Quarterly*;83(4), 691–729. Doi: 10.1111 / j.1468-0009.2005.00397.x
- Ehrenberg, A., Gustavsson, P., Wallin, L., Bostrom, A. M. & Rudman, A. (2016). New Graduate Nurses' Developmental Trajectories for Capability Beliefs Concerning Core Competencies for Healthcare Professionals: A National Cohort Study on Patient-Centered Care, Teamwork, and Evidence-based Practice. *Worldviews on Evidence-Based Nursing*, 2016; 13(6), 454–462. Doi: 10.1111/wvn.12178
- García F.et al. (2018). Patient Satisfaction with Pre-Hospital Emergency Services. A Qualitative Study Comparing Professionals' and Patients' Views. *J. Environ. Res. Salud Pública* 15(2): pp. 1-31; Doi: <https://doi.org/10.3390/ijerph15020233>
- García, B., Loredó, J., Luna, E. & Rueda, M. (2008). Modelo de Evaluación de Competencias Docentes para la Educación Media y Superior. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 1(3e), pp. 124-136.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª Ed.). México. Mc Graw Hill – Interamericana.
- Hinostroza, G. (2018). *Percepción de Calidad de Atención por Usuario: Servicio de Odontología puesto de Salud de San Cristóbal - Ayacucho. 2018*. (Tesis de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud). Perú, Ayacucho: Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://bit.ly/2MlIB7v>
- Kesten, K., White, K. A., Heitzler, E. T., Chaplin, L. T. & Bondmass, M. D. (2019). Perceived Evidence-Based Practice Competency Acquisition in Graduate Nursing Students: Impact of Intentional Course Design. *The Journal of Continuing Education in Nursing*, 50(2),79-86. Doi: <https://doi.org/10.3928/00220124-20190115-07>
- Kotler, P. (1991) *Analysis, Planning, Implementation and Control Marketing Management*. (8th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

- Kristen, J., *et al.* (2015). Identifying Interprofessional Global Health Competencies for 21st-Century Health Professionals. *Annals of Global Health*, 81(2), 239-247. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.aogh.2015.03.006>
- Martínez, R. M., Tuya, L. C., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2) Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es
- Meyer, M. A. (2019). Competencies required for healthcare improvement positions. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 32(1), 281-295. Doi: 10.1108/IJHCQA-12-2017-0236
- Ministerio de salud – MINSA (2006). *Sistema de gestión de la calidad en salud. RM 519-2006/MINSA*. Recuperado de <https://bit.ly/2wqMkVq>
- Moram, K. M., Harris, I. B. & Valenta, A. L. (2016). Competencies for Patient Safety and Quality Improvement: A Synthesis of Recommendations in Influential Position Papers. *The Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*, 42(4),162-169. Doi: [https://doi.org/10.1016/S1553-7250\(16\)42020-9](https://doi.org/10.1016/S1553-7250(16)42020-9)
- Organización Mundial de Salud – World Health Organization (2011). *Health system strengthening. Sixty-Fourth World Health Assembly A64/13, Provisional agenda item 13.4.* Recuperado de https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA64/A64_13-en.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A conceptual modelo of service quality and its implications for future research. *Journal of marketink*, 41-50.
- Ponte, B. (2016). *Percepción del usuario externo acerca de la calidad de atención en la estrategia sanitaria de salud bucal en el centro de salud Choros, Cutervo, 2014.* (Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias). Perú, Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. Recuperado de <https://bit.ly/2wtY7SK>
- Protasio A; Gomes, L; Machado, L & Valenca A. (2017). Factors associated with user satisfaction regarding treatment offered in Brazilian primary health care. *Cadernos*

de Saúde Pública. 33(2): pp. 1-14; Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/0102-311x00184715>.

- Quijano, M. E. (2019). *Competencias profesionales y Compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de Independencia 2018*. (Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión Pública). Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30489/Quijano_RME.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, E. (2016) *Competencias profesionales y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central instituto nacional penitenciario 2016*. (Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública). Lima: Universidad César Vallejo.
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2006) *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Shan, L.*et al.* (2016). Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effects of Trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care. *PLoS ONE*, 11 (10): pp. 1-18 Doi: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0164366>
- Storey, S., Wagnes, L., LaMothe, J. Pittman, J. Cohee, A. & Newhouse, R. (2019). Building Evidence-Based Nursing Practice Capacity in a Large Statewide Health System: A Multimodal Approach. *The Journal of Nursing Administration*, 49(4), 208–214. Doi: 10.1097/NNA.0000000000000739
- Taren, D. Kligler, B., Lebensohn, P., Brooks, A.J. & Maizes, V. (2019). The Need for a Public Health Competency-Based Education for Integrative Health Care. *Pedagogy in Health Promotion*, 5(1). 70-74. Doi: <https://doi.org/10.1177/2373379918756427>
- Tobón, S. (2013) *Formación integral y competencias. Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación* (4ta. ed.). Bogotá: ECOE. Recuperado de <https://bit.ly/2UJaEfm>

Anexos.

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VAR Competencias profesionales	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Dimensión 1: Técnica	Innovación Liderazgo	1 - 8	Nunca = 1 Casi nunca = 2	Alta (64 - 85)
¿Qué tipo de la relación existe entre las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019?	Determinar la relación entre las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019	Existe una relación directa entre las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019					
PROBLEMAS ESPECÍFICOS.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Dimensión 3: Participativa	Ética Responsabilidad en las labores ecomendadas	14 – 17	A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Media (41- 64) Baja (17 - 40)
¿Qué tipo de la relación existe entre la dimensión técnica de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019?	Determinar la relación entre la dimensión técnica de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019	Existe una relación directa entre la dimensión técnica de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019	Dimensión 4: COMUNICACION	Canales de comunicación Participación Integración Comunicación horizontal Comunicación vertical	18 - 24		
¿Qué tipo de la relación existe entre la dimensión metodológica de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial	Determinar la relación entre la dimensión metodológica de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019	Existe una relación directa entre la dimensión metodológica de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho,	VAR: Calidad de atención.	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES
			Dimensión 1: Técnica	1. soluciona su problema de Salud Bucal 2. tiempo necesario para atenderlo 3. brinda información que la entendió sobre su salud bucal y	1 a 6	No = 1 A veces = 2 Si = 3	Malo (19 – 31 puntos) Regular 32 – 44 puntos

Huacho, 2019?		2019		tratamiento 4. realiza varios tratamientos en cada consulta 5. soluciona problema de salud bucal 6. atiende reclamos sobre la atención recibida Toma de decisiones		Bueno (45 - 57 puntos)
¿Qué tipo de la relación existe entre la dimensión participativa de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019?	Determinar la relación entre la dimensión participativa de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019	Existe una relación directa entre la dimensión participativa de las competencias profesionales y la calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019	Dimensión 2: Humana	7. trata con respeto durante la atención 8. saluda atentamente cuando ingresa al ambiente 9. trata con amabilidad 10. interés por escuchar al paciente 11. puntual en el horario de atención 12. confianza durante la atención 13. seguridad cuando lo atienden.	7 a 13	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		14. llega con facilidad al Centro de Salud 15. equipos funcionan correctamente 16. uniforme correcto y limpia 17. letreros en los consultorios para orientarse 18. limpieza y tiene apariencia de comodidad 19. El ambiente del consultorio odontológico está en buenas condiciones	14 a 19	
Tipo de Estudio: Básico.	Población: 122 personas	Técnica: encuesta Instrumento: Encuesta dirigida a los personas que asisten a la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho y que fueron atendidos en el curso de clínica del adulto.	Dimensión 3: Entorno			
Diseño de Investigación: No Experimental. Correlacional. Método. Método hipotético deductivo	Muestreo: No probabilístico, intencional. Muestra: 92		Estadística a utilizar			
			Tablas y gráficos descriptivos.			
			Pruebas inferenciales: Coeficiente de Rho de Spearman. SPSS Versión 25			

Anexo 2: Instrumentos

INSTRUMENTO PARA MEDIR COMPETENCIAS PROFESIONALES

El presente cuestionario forma parte del trabajo de tesis: Competencias profesionales y calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019, el cual pretende recolectar información que servirá para mejorar la calidad de atención odontológica. La información es de carácter confidencial y reservada, por ello solicito su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que se consideran a continuación.

Indicaciones

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

Nunca 1; Casi nunca 2; Algunas veces 3; Casi siempre 4; Siempre 5

DIMENSION TECNICA	1	2	3	4	5
1. Ud. observa que el personal que lo atiende se esfuerza por mejorar en lo que hace					
2. El personal que lo atiende tiene la cultura de la prevención y se anticipan a los problemas que puedan suceder en su consultorio.					
3. El personal que lo atiende está orientado a los resultados de su atención de manera eficiente y eficaz.					
4. El personal que lo atiende tiene capacidad profesional para desempeñar y asumir las exigencias de su trabajo					
5. El personal que lo atiende muestra capacidades de liderazgo ante cualquier situación en concordancia con los procedimientos clínicos.					
6. El personal que lo atiende tiene capacidades éticas y morales para el ejercicio de sus funciones.					
7. El personal que lo atiende tiene capacidades sociales y empáticas que le permitan integrarse con sus pacientes.					
8. El personal que lo atiende tiene capacidades de manejo emocional a fin de aportar a las buenas relaciones con sus colegas.					
DIMENSION METODOLOGICA	1	2	3	4	5
9. El personal que lo atiende sabe sustentar sus procedimientos de innovación durante la atención					
10. Siente que el personal que lo atiende involucra en su trabajo la teoría y la práctica clínica.					
11. El personal que lo atiende es consciente de las diversas formas de trabajo utilizadas en su espacio de trabajo.					
12. El personal que lo atiende sabe proponer y utilizar estrategias de como favorecer la correcta individual del paciente durante la atención.					
13. El personal que lo atiende tiene la habilidad de tomar decisiones con su equipo clínico					
DIMENSION PARTICIPATIVA	1	2	3	4	5
14. Observa que el personal que lo atiende motiva a sus compañeros a trabajar en equipo y se siente incluido					
15. Observa que el personal que lo atiende tiene habilidades comunicativas, y capacidad de expresión, con sus compañeros de trabajo.					
16. Observa que el personal que lo atiende busca delegar y asumir responsabilidades dentro de sus equipos de trabajo.					
17. Observa que el personal que lo atiende se siente motivado por participar en equipos de distinto índole culturales, deportivos, de planificación, etc.					

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE CALIDAD DE ATENCIÓN.

El presente cuestionario forma parte del trabajo de tesis: Competencias profesionales y calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019, el cual pretende recolectar información que servirá para mejorar la calidad de atención odontológica. La información es de carácter confidencial y reservada, por ello solicito su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que se consideran a continuación.

Alvarado Anicama Renato Martin

ITEM	NO	A VECES	SI
DIMENSION TÉCNICA			
1 ¿La(El) odontóloga(o) soluciona su problema de Salud Bucal?			
2 ¿La(El) odontóloga(o) le dedica tiempo necesario para atenderlo?			
3 ¿La(El) odontóloga(o) le brinda información que la entendió sobre su salud bucal y tratamiento?			
4 ¿La(El) odontóloga(o) realiza varios tratamientos en cada consulta?			
5 ¿A La(El) odontóloga(o) le interesa solucionar su problema de salud bucal?			
6 ¿La(El) odontóloga(o) atiende sus reclamos sobre la atención recibida?			
DIMENSIÓN HUMANA	NO	A VECES	SI
7 ¿La(El) odontóloga(o) le trata con respeto durante la atención?			
8 ¿La(El) odontóloga(o) le saluda atentamente cuando ingresa al ambiente?			
9 ¿La(El) odontóloga(o) le trata con amabilidad?			
10 ¿La(El) odontóloga(o) se muestra interesada por escucharlo?			
11 ¿La(El) odontóloga(o) es puntual en el horario de atención?			
12 ¿La(El) odontóloga(o) le brinda confianza durante la atención?			
13 ¿Usted se siente seguro cuando lo atienden?			
DIMENSIÓN DEL ENTORNO	NO	A VECES	SI
14 ¿Usted llega con facilidad al Centro de Salud?			
15 ¿Los equipos odontológicos funcionan correctamente durante la atención?			
16 ¿La(El) odontóloga(o) viste el uniforme de manera correcta y limpia?			
17 ¿El Centro de Salud tiene letreros en los consultorios para orientarse?			
18 ¿La sala de espera está limpia y tiene apariencia de comodidad?			
19 ¿El ambiente del consultorio odontológico está en buenas condiciones?			

Anexo 3. Matriz de datos

Competencias profesionales.

Sujetos	CP1	CP2	CP3	CP4	CP5	CP6	CP7	CP8	CP9	CP10	CP11	CP12	CP13	CP14	CP15	CP16	CP17
1	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3
2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3
3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	4
4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	1	1	1	3
5	4	5	5	5	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1
6	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3
7	5	3	4	4	3	4	5	4	3	3	2	5	2	3	5	4	2
8	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3
9	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
10	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	2	1	1
11	5	4	5	5	3	4	5	5	3	3	5	5	5	3	3	5	3
12	5	4	5	5	3	4	5	3	5	3	5	5	5	2	5	3	3
13	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	2	3	4	3
14	5	5	5	5	3	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	3	5
15	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	3	3	3
16	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3
17	5	5	5	5	3	5	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	3
18	4	3	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	3	5	5	4
19	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4
20	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
21	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
22	2	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	2	4	4	3
23	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4
24	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3

25	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
26	5	5	5	5	3	4	5	5	3	3	5	5	4	4	3	3	5	
27	5	5	5	5	3	5	5	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	
28	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	
29	4	4	5	5	3	5	5	3	3	5	5	4	3	3	3	3	4	
30	3	4	5	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	2	3	2	4	
31	4	4	5	5	4	5	5	3	3	3	5	4	4	3	2	3	4	
32	3	4	5	5	4	5	5	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	
33	4	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	2	5	3	4	
34	4	4	4	5	3	5	5	3	5	3	5	5	4	2	5	3	4	
35	4	4	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	3	3	5	2	4	
36	4	4	5	4	3	5	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3	4	
37	5	4	4	4	4	5	5	3	2	5	5	3	4	3	5	4	4	
38	5	4	4	5	3	5	4	3	5	3	4	5	5	4	5	4	4	
39	3	4	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	4	4	
40	3	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	3	4	3	5	3	4	
41	3	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	4	
42	4	5	4	4	3	5	3	3	5	4	3	3	4	4	5	4	4	
43	4	5	3	4	3	5	5	3	3	4	5	5	4	4	5	3	4	
44	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	4	3	5	2	4	
45	4	5	5	4	3	4	2	3	4	4	4	5	3	4	4	5	2	4
46	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	3	
47	3		4	5	5	4	2	3	2	5	3	3	3	5	5	4	3	
48	5		3	4	3	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	
49	4	3	5	5	3	5	5	3	4	3	4	3	4	5	5	3	4	
50	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	3	3	
51	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	
52	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	

53	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	3	3	3	4
54	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4
55	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	3	5	5	3
56	3	3	4	3	3	4	5	3	5	4	4	5	4	3	3	3	3
57	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3	4
58	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	3
59	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3
60	3	3	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4
61	4	4	3	5	3	5	5	3	4	3	5	4	5	3	3	3	3
62	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	5	3	3	5	4
63	5	5	5	4	3	4	5	3	3	3	3	5	5	4	3	3	4
64	5	3	5	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	4	5	3	3
65	5	3	3	4	5	4	4	3	5	5	3	3	4	3	2	4	4
66	5	4	5	3	3	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	3	4
67	5	3	5	3	5	5	4	3	4	5	4	4	5	3	5	3	4
68	5	3	5	3	3	4	5	5	3	3	5	4	5	3	3	3	4
69	5	3	4	3	5	4	5	5	4	3	4	5	5	3	5	4	4
70	3	2	5	3	4	4	5	3	3	3	4	5	3	3	5	3	4
71	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4
72	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4
73	3	3	4	4	4	4	5	3	5	3	5	5	5	3	3	4	4
74	4	2	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	3	3	4	5
75	4	2	3	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4
76	4	3	4	5	4	4	5	2	3	5	5	5	3	3	3	5	5
77	3	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	3	3	5	4
78	3	3	4	5	5	4	5	3	3	4	5	4	4	3	3	5	4
79	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5
80	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5

81	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	3	3	4
82	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	4
83	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	3	3	3
84	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4
85	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4
86	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4
87	3	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	5
88	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4
89	4	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	3	3	4
90	4	4	4	5	5	5	5	3	5		5	5	4	5	5	5	4
91	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	4	4	3	3	4
92	5	3	4	4	5	5	3	3	4	3	5	5	4	4	3	5	4

D1 TECNIC	D2 METODOL	D3 PARTICIP	COMP. PROFES	D1. Tecnica1	D2. Metodológica	D3. Participativa	Competencias Profesionales
35	21	16	72	3	3	3	3
27	16	11	54	2	1	2	1
35	21	17	73	3	3	3	3
38	22	6	66	3	3	1	3
36	19	13	68	3	2	2	3
38	23	17	78	3	3	3	3
32	15	14	61	3	1	2	2
25	22	16	63	1	3	3	3
29	19	14	62	2	2	2	2
38	21	7	66	3	3	1	3

36	21	14	71	3	3	2	3
34	23	13	70	3	3	2	3
32	19	12	63	3	2	2	3
37	20	16	73	3	3	3	3
36	21	14	71	3	3	2	3
38	25	16	79	3	3	3	3
37	21	15	73	3	3	3	3
31	23	17	71	3	3	3	3
37	22	19	78	3	3	3	3
27	17	13	57	2	2	2	1
30	19	15	64	2	2	3	3
24	18	13	55	1	2	2	1
28	18	13	59	2	2	2	2
29	18	12	59	2	2	2	2
27	18	13	58	2	2	2	1
37	20	15	72	3	3	3	3
36	20	15	71	3	3	3	3
36	25	15	76	3	3	3	3
34	20	13	67	3	3	2	3
35	19	11	65	3	2	2	3
35	19	12	66	3	2	2	3
34	19	13	66	3	2	2	3
35	23	14	72	3	3	2	3
33	22	14	69	3	3	2	3
34	22	14	70	3	3	2	3
32	19	13	64	3	2	2	3
34	19	16	69	3	2	3	3
33	22	17	72	3	3	3	3

33	23	14	70	3	3	2	3
33	22	15	70	3	3	3	3
33	21	16	70	3	3	3	3
31	19	17	67	3	2	3	3
32	21	16	69	3	3	3	3
33	22	14	69	3	3	2	3
30	20	15	65	2	3	3	3
38	19	17	74	3	2	3	3
26	16	17	59	2	1	3	2
30	19	18	67	2	2	3	3
33	18	17	68	3	2	3	3
34	20	14	68	3	3	2	3
34	22	14	70	3	3	2	3
30	17	12	59	2	2	2	2
34	23	13	70	3	3	2	3
30	18	13	61	2	2	2	2
35	21	16	72	3	3	3	3
28	22	12	62	2	3	2	2
34	23	15	72	3	3	3	3
32	23	14	69	3	3	2	3
35	23	16	74	3	3	3	3
30	24	16	70	2	3	3	3
32	21	12	65	3	3	2	3
30	21	15	66	2	3	3	3
34	19	14	67	3	2	2	3
34	19	15	68	3	2	3	3
31	20	13	64	3	3	2	3
31	21	16	68	3	3	3	3

33	22	15	70	3	3	3	3
33	20	13	66	3	3	2	3
34	21	16	71	3	3	3	3
29	18	15	62	2	2	3	2
33	24	14	71	3	3	2	3
35	21	13	69	3	3	2	3
30	23	14	67	2	3	2	3
34	22	15	71	3	3	3	3
31	21	14	66	3	3	2	3
31	21	16	68	3	3	3	3
32	23	15	70	3	3	3	3
32	20	15	67	3	3	3	3
35	21	16	72	3	3	3	3
36	24	16	76	3	3	3	3
36	21	14	71	3	3	2	3
36	23	17	76	3	3	3	3
37	20	14	71	3	3	2	3
36	24	17	77	3	3	3	3
36	23	19	78	3	3	3	3
36	23	16	75	3	3	3	3
32	22	14	68	3	3	2	3
31	23	17	71	3	3	3	3
33	22	15	70	3	3	3	3
35	19	19	73	3	2	3	3
37	22	14	73	3	3	2	3
32	21	16	69	3	3	3	3

Calidad de atención.

Sujetos	CA1	CA2	CA3	CA4	CA5	CA6	CA7	CA8	CA9	CA10	CA11	CA12	CA13	CA14	CA15	CA16	CA17	CA18	CA19
1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	1
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2
5	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1
6	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
7	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	1
8	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	2
9	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2
10	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2	2
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
15	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
16	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
20	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2
21	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2
22	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2	2	2	2
23	2	1	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	1	3	3	2	2
24	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2
25	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2

26	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1
27	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3
29	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2
30	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2
31	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3
32	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
33	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2
34	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
35	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3
36	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2
37	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
38	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2
39	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
40	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3
41	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
42	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
43	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2
44	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2
45	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2
46	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
47	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
48	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2
49	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
50	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
51	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
52	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2
53	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2

54	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2
55	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
56	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2
57	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
58	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	3	3	3	2
59	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
60	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	2
61	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2
62	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2
63	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2
64	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
65	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2
66	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2
67	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
68	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2
69	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2
70	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	2
71	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	2	3	2
72	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2
73	1	3	3	2	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	2
74	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
75	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2
76	2	2	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
77	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2
78	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2
79	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	2	3	2
80	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
81	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	2	2	2

82	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2
83	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2
84	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2
85	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2
86	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
87	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2
88	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2
89	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
90	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	2	3	2
91	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
92	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2

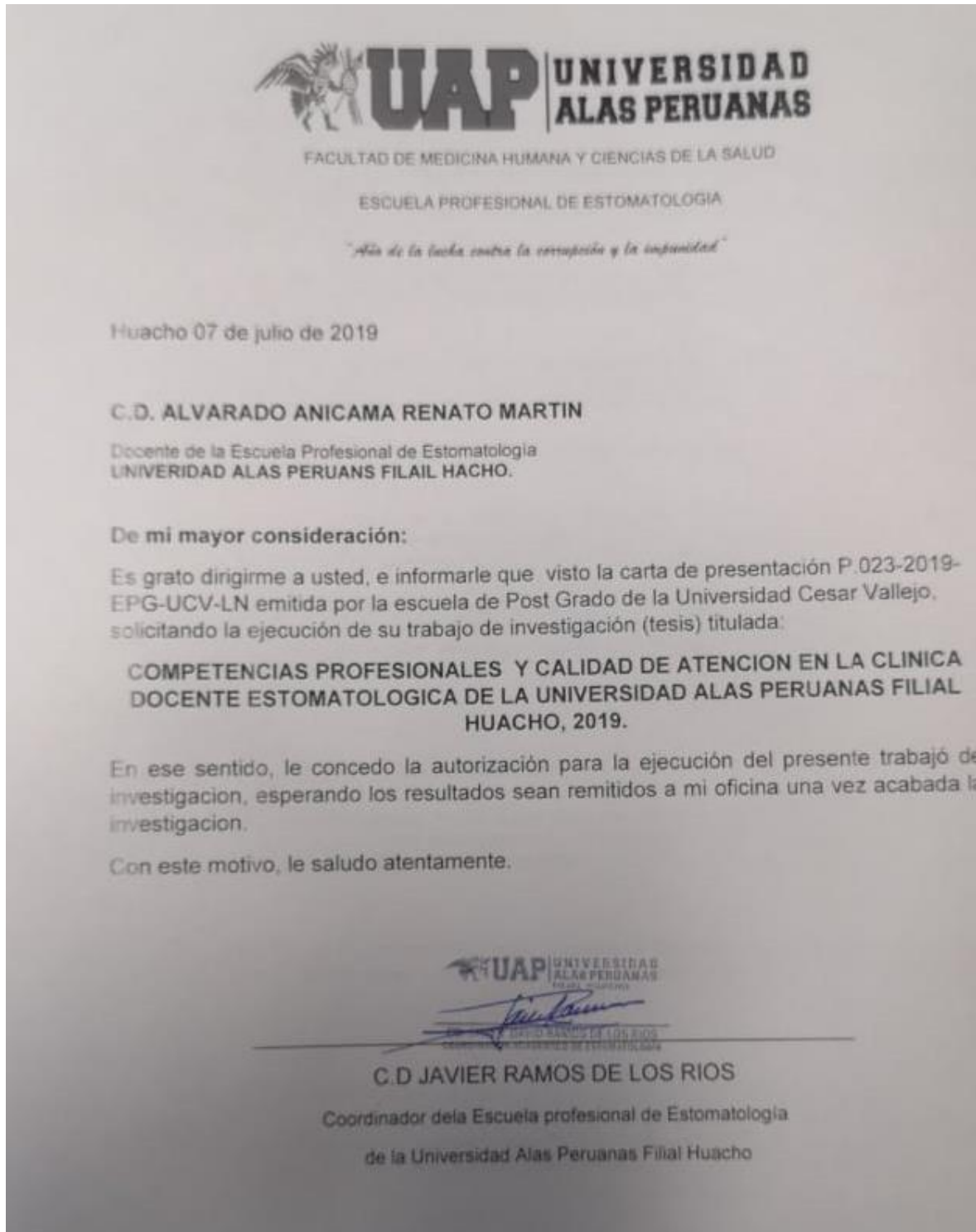
D1. TECNICA	D2. HUMAN	D3. ENTORN	CALID. ATENC	D1. Tecnica2	D2. Humana	Entorno	Calidad Atención
17	20	17	54	3	2	3	3
18	21	14	53	3	2	2	3
17	20	12	49	3	2	2	3
18	21	14	53	3	2	2	3
16	21	13	50	3	2	2	3
17	20	15	52	3	2	3	3
16	16	11	43	3	1	1	2
14	21	10	45	2	2	1	2
16	21	14	51	3	2	2	3
17	21	15	53	3	2	3	3
18	19	15	52	3	2	3	3

18	20	13	51	3	2	2	3
18	21	16	55	3	2	3	3
18	21	13	52	3	2	2	3
17	19	16	52	3	2	3	3
16	21	16	53	3	2	3	3
18	19	14	51	3	2	2	3
18	20	12	50	3	2	2	3
18	21	15	54	3	2	3	3
11	18	14	43	1	2	2	2
13	18	14	45	2	2	2	2
12	17	13	42	2	1	2	1
10	17	13	40	1	1	2	1
13	18	16	47	2	2	3	2
13	17	13	43	2	1	2	2
17	21	14	52	3	2	2	3
17	21	12	50	3	2	2	3
18	21	14	53	3	2	2	3
17	19	15	51	3	2	3	3
17	19	14	50	3	2	2	3
17	19	15	51	3	2	3	3
17	20	15	52	3	2	3	3
15	20	14	49	3	2	2	3
15	20	15	50	3	2	3	3
16	20	14	50	3	2	2	3
17	20	14	51	3	2	2	3
17	20	16	53	3	2	3	3
17	20	14	51	3	2	2	3
17	20	15	52	3	2	3	3

16	20	15	51	3	2	3	3
16	20	15	51	3	2	3	3
16	20	15	51	3	2	3	3
17	20	14	51	3	2	2	3
17	19	15	51	3	2	3	3
16	20	14	50	3	2	2	3
16	20	15	51	3	2	3	3
16	20	15	51	3	2	3	3
15	19	15	49	3	2	3	3
16	20	15	51	3	2	3	3
17	20	15	52	3	2	3	3
17	20	15	52	3	2	3	3
14	19	14	47	2	2	2	2
17	19	14	50	3	2	2	3
17	20	14	51	3	2	2	3
14	20	16	50	2	2	3	3
16	19	16	51	3	2	3	3
17	20	16	53	3	2	3	3
17	18	15	50	3	2	3	3
16	20	16	52	3	2	3	3
16	20	15	51	3	2	3	3
16	19	15	50	3	2	3	3
15	20	14	49	3	2	2	3
16	19	15	50	3	2	3	3
16	20	15	51	3	2	3	3
17	19	15	51	3	2	3	3
14	19	15	48	2	2	3	3
17	20	15	52	3	2	3	3

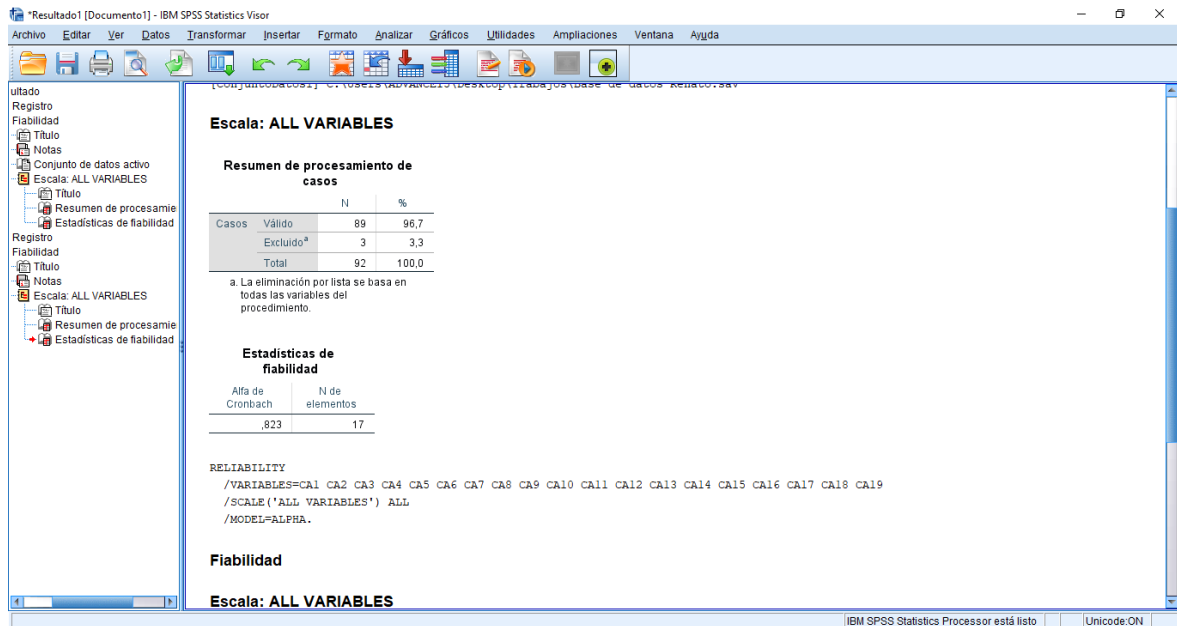
15	20	14	49	3	2	2	3
16	20	14	50	3	2	2	3
15	20	15	50	3	2	3	3
13	18	14	45	2	2	2	2
15	19	15	49	3	2	3	3
13	18	15	46	2	2	3	2
15	20	15	50	3	2	3	3
15	19	14	48	3	2	2	3
13	20	16	49	2	2	3	3
12	18	13	43	2	2	2	2
14	21	14	49	2	2	2	3
15	18	14	47	3	2	2	2
15	20	16	51	3	2	3	3
16	19	13	48	3	2	2	3
15	20	13	48	3	2	2	3
13	20	14	47	2	2	2	2
14	20	15	49	2	2	3	3
15	20	14	49	3	2	2	3
13	21	14	48	2	2	2	3
16	20	14	50	3	2	2	3
16	20	14	50	3	2	2	3
17	21	14	52	3	2	2	3
15	19	14	48	3	2	2	3
17	20	15	52	3	2	3	3
17	20	13	50	3	2	2	3

Anexo 4. Autorización de toma de datos.

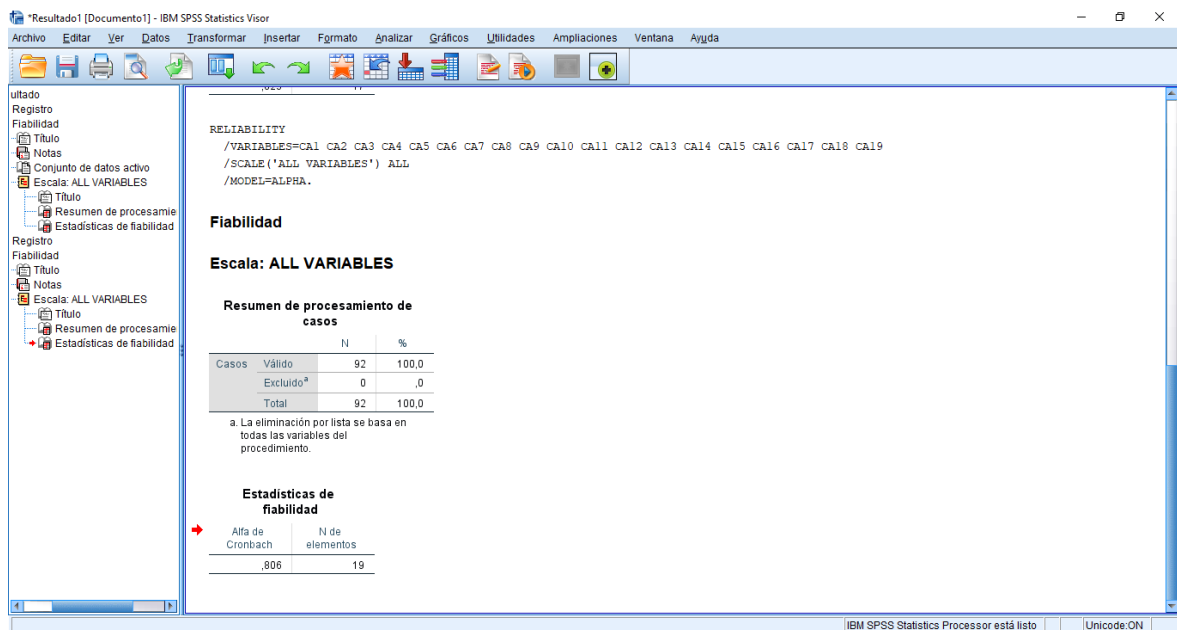


Anexo 5. Print de resultados de fiabilidad del instrumento.

Para el instrumento de Competencias profesionales



Para el instrumento de Calidad de atención



Fiabilidad competencias profesionales

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	89	96,7
	Excluido ^a	3	3,3
	Total	92	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	17

Fiabilidad calidad de atención

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	92	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	92	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

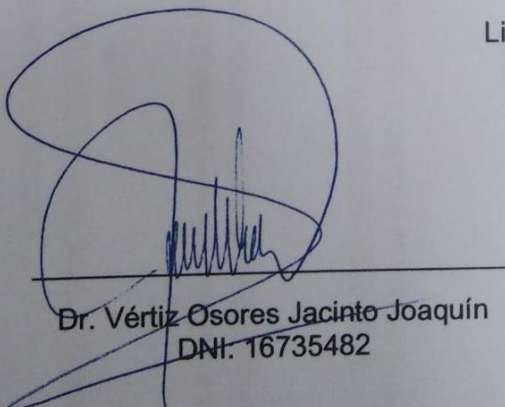
Alfa de Cronbach	N de elementos
,806	19

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dr. Vertiz Osos Jacinto Joaquin, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "**Competencias profesionales y calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2019**"; del estudiante; Alvarado Anicama, Renato Martín y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 18% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 10 agosto de 2019



Dr. Vértiz Osos Jacinto Joaquín
DNI: 16735482

Feedback studio

Resumen de consolidación

18%

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Competencias profesionales y calidad de atención en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huachco, 2019

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

AUTOR:
Bc. Abvarado Anicamón Renato Martín
(ORCID: 0000-0003-3166-7708)

Rank	Item	Percentage
1	Introducción del informe	9%
2	Enfoque a Universalia	4%
3	Enfoque a Universalia	<1%
4	Enfoque a Algor Un...	<1%
5	Enfoque a Universalia	<1%
6	Enfoque a Universalia	<1%
7	Enfoque a Universalia	<1%
8	Enfoque a Universalia	<1%



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ALVARADO ANICAMA RENATO MARTIN

D.N.I. : 40252643

Domicilio : Jr. SabERRY 123 - BARRANCA

Teléfono : Fijo : 4693378 Móvil : 936136552

E-mail : AIVADENT1@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención: GESTIÓN SERVICIOS DE SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ALVARADO ANICAMA, RENATO

Título de la tesis:

COMPETENCIAS PROFESIONALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN
EN LA CLÍNICA DOCENTE ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS FICAL HUACHO, 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

30-09-2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

RENATO MARTÍN AVARADO ANICAMA

INFORME TITULADO:

COMPETENCIAS PROFESIONALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN
LA CLÍNICA DOCENTE ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD ALAS
PERUBNAS FILIAL HUACHO, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 16 de Agosto 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



CAROLINA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN