



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD

Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención en los servicios de odontología de la
Red de Salud San Martín, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Mg. Grados Cabrera, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0003-0042-8173)

ASESOR:

Dr. Ramírez García, Gustavo (ORCID: 0000-0003-0035-7080)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado.

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, Gracias a su infinita bendición y permitirme llegar a alcanzar otra meta.

A mis padres, Moisés y Sabina, por su sacrificio en medio de las dificultades y con su ejemplo formaron en mí un profesional para lograr todas mis metas, se merecen lo mejor, ¡los amo papitos!

A Christian Gabriel y Carlos Antonio, mis hijos, mi más grande gratitud por quitarles su tiempo en mi desarrollo académico.

A Carmen Rosario, hermanita, eres y serás siempre un modelo a imitar y con tu ejemplo mi fuente de superación constante. ¡El Señor te bendiga!

A mi compañera y cómplice Lucy Esmith, compañera de toda la vida, por su paciencia y dedicación en mi desarrollo profesional.

Carlos

Agradecimiento

Mi mayor gratitud a Dios por la maravillosa bendición en la bendición de esta investigación.

También, mi agradecimiento sincero a los docentes de la Universidad César Vallejo que compartieron sus conocimientos, compañeros de estudio, y a todos aquellos que directa o indirectamente me apoyaron en la elaboración de este trabajo.

A mi asesor Dr. Gustavo Ramírez García por su paciencia y su muy acertada asesoría del presente trabajo de investigación.

A mis hermanos Lic. Carmen Rosario, Lic. José Antonio, Ing. Victoria Genoveva e Ing. Miguel Ángel por sus palabras de aliento y muestras de cariño constante.

El autor

Página del jurado

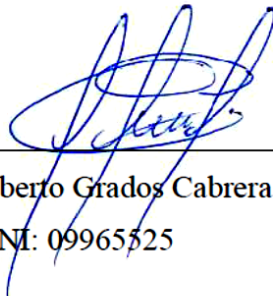
Declaratoria de autenticidad

Yo, Carlos Alberto Grados Cabrera, estudiante del programa de Doctorado de Gestión Pública y Gobernabilidad de Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, presento mi trabajo académico titulado: *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención en los servicios de odontología de la Red de Salud San Martín, 2019*, en 108 folios para la obtención del grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, 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 establecido 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 determinen el procedimiento disciplinario.

Tarapoto, enero del 2020.



Carlos Alberto Grados Cabrera

DNI: 09965525

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	19
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
2.2. Operacionalización de las variables.....	20
2.3. Población, muestra y muestreo.....	22
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	23
2.5. Procedimiento.....	26
2.6. Métodos de análisis de datos	26
2.7. Aspectos éticos	27
III. RESULTADOS	28
IV. DISCUSIÓN.....	34
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES	40
VII. PROPUESTA	41
REFERENCIAS	52
Anexos.....	58
Matriz de consistencia.....	59
Instrumentos de recolección de datos	60
Validación de instrumentos	65
Índice de confiable.....	75

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación	78
Validación de la propuesta	79
Autorización de la publicación de tesis al repositorio	94
Acta de probación de originalidad	95
Informe de originalidad.....	96
Autorización final del trabajo de investigación.....	97

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	20
Tabla 2 Promedio mensual de pacientes	22
Tabla 3 Nivel de gestión en los servicios de odontología de la Red de Salud de San Martín. .	28
Tabla 4 Nivel de gestión /Dimensión: Mapa de Gestión de procesos.	28
Tabla 5 Nivel de Gestión /Dimensión: Autoevaluación y Mejoramiento Continuo.....	29
Tabla 6 Nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud de la Red San Martin - 2019.....	30
Tabla 7 Nivel de Satisfacción de los Pacientes Respecto a la Calidad de Atención Odontológica. Según Atributo/Dimensión: Atención Médica.....	30
Tabla 8 Nivel de Satisfacción de los Pacientes Respecto a la Calidad de Atención Odontológica. Según Atributo/Dimensión: Relación Interpersonal.	31
Tabla 9 Nivel de Satisfacción de los Pacientes Respecto a la Calidad de Atención Odontológica. Según Atributo/Dimensión: Accesibilidad.	32
Tabla 10 Nivel de Satisfacción de los Pacientes Respecto a la Calidad de Atención Odontológica. Según Atributo/Dimensión: Ambiente de Atención.	32
Tabla 11 Matriz de actividades y evaluación para la implementación de la propuesta.	50

Índice de figura

Figura 1. Representación gráfica del proceso.....	41
---	----

RESUMEN

El presente estudio de la investigación ha tenido como objetivo general Diseñar un modelo de gestión que permita mejorar la calidad de atención en el servicio de odontología de los establecimientos de la Red de Salud San Martín, 2019. Para la elaboración de la investigación se ha tomado en cuenta la teoría expuesta por Zambrano (2016) y Redhead (2015). El tipo de investigación fue cuantitativa con un diseño no experimental. La población estuvo constituida de 5660 usuarios que acudieron al servicio de odontología y como muestra se tuvo a 287 pacientes. Para la recolección de información se aplicó técnica una encuesta y como instrumento el cuestionario; la encuesta estuvo compuesta de 40 preguntas. Concluyendo que: El nivel de gestión en los servicios de odontología de los Establecimientos de Salud de La Red San Martín - 2019, presenta un nivel medio 54.01% (155), el nivel de la calidad de atención que se brinda en el servicio de odontología de los Establecimientos de la Red de Servicios de Salud San Martín, fue medio en un 55,75% (160), finalmente el modelo de propuesta de gestión de calidad para mejorar la atención en los servicios de odontología de los establecimientos de la Red de Salud San Martín, se basa en una serie de procedimientos necesarios para la mejora de la gestión y calidad de servicios odontológicos.

Palabras claves: Gestión, atención, calidad

ABSTRACT

The objective of this research study has been to design a management model that improves the quality of care in the dentistry service of the San Martín Health Network establishments, 2019. For the preparation of the research, the research has been taken the theory presented by Zambrano (2016) and Redhead (2015). The type of research was quantitative with a non-experimental design. The population consisted of 5660 users who attended the dental service and as a sample 287 patients were taken. For the collection of information, a survey technique was applied and the questionnaire as an instrument; The survey was composed of 40 questions. Concluding that: The level of management in the dental services of the Health Establishments of La Red San Martín - 2019, presents an average level 54.01% (155), the level of the quality of care provided in the dentistry service of the Establishments of the San Martín Health Services Network, 55.75% (160) was average, finally the model of quality management proposal to improve the care in the dentistry services of the establishments of the Network of Health San Martín, is based on a series of procedures necessary to improve the management and quality of dental services.

Keywords: Management, attention, quality

I. INTRODUCCIÓN

El tema de calidad en los últimos años ha obtenido una notable preponderancia en los organismos de salud en el ámbito internacional. Esto se atribuye a que es un actor presente en lo básico de toda actividad humana, asimismo con el objeto de establecer calidad en las asistencias de salud en las diferentes naciones de Latinoamérica, desde los últimos años, la O.M.S. viene llevando a cabo impulsos canalizados a mejorar la calidad y eficiencia de la atención de las prestaciones de salubridad, así como mejorar la eficacia en el empleo de los recursos habilitados (Molina, 2004, p.4). En Cuba, el tema de gestión y calidad nace de la necesidad de aclarar los reportes y, en especial, cómo obtenerla y su respectivo análisis. El avance tecnológico es un soporte a la gestión del perfeccionamiento de la información. Con una investigación idónea se puede aminorar errores, tener datos diáfanos e infalibles. Es de suma importancia conservar los sistemas de computación en perfectas condiciones, del mismo modo tener personal competente o adecuado. En diversos eventos, un error tecnológico o eficiente praxis en alguna de las dotaciones podría causar que las conclusiones de algún análisis sanitario resulten equivocadas y con consecuentes graves consecuencias (Revista Cubana, 2014, p.3).

A nivel nacional, el Perú no se aleja de esta realidad y una de las normativas que rigen la dirección de salud es la calidad de la atención como la principal justicia humana. Hoy, la satisfacción del usuario no es la más eficaz, asimismo es empleada como un instrumento para valorar las participaciones de los servicios de salubridad (Aguilar, 2015, p.1). Uno de los inconvenientes contemplados prácticamente en el Área de Odontología de los establecimientos de salud, es la incomodidad habitual que manifiestan los pacientes por la asistencia que obtienen. Y se evidencia oportunidades con características de trato descortés del personal asistencial. Largas filas para realizar engorrosos trámites administrativos, sumado a la nula o poca orientación al paciente y largos periodos de prórroga para obtener asistencia. Además, coexiste una propensión declinante relativa a la cuantía de asistencias asentadas últimamente en los servicios de odontología. (Pariajulca, 2011, p.12). Por otra parte, aún existen establecimientos de salud que no son capaces administrar sus costos de atención, porque desconocen el valor de la asistencia al

paciente con establecida patología; y si no es medible no se puede administrar, asimismo, no se ocuparon en lograr idoneidad y competencia necesarias para administrar de manera adecuada los establecimientos de salud. Así, no cumplieron por comprender el espíritu de la administración, tampoco alcanzaron dirigir a sus empleados a fin de obtener metas propuestas (Alva, 2015, p.4).

En este contexto, a nivel local, los consultorios de Odontología del Ministerio de Salud llevan muchos años brindando atención en la rama de estomatológica a la población en general, en especial la Red de Salud San Martín. A pesar del tiempo de interrelación con la comunidad y sus indiscutibles alcances científicos y prácticos, no se conoce el grado de complacencia de los usuarios relativo a la calidad de asistencia mencionada. Los problemas presentados se enfocan en la gestión de los procesos de los servicios ofrecidos, pues los encargados desconocen del mismo, por otra parte, no se llevan a cabo acciones que coadyuven a la mejora de la atención provocando que la calidad no fuese la más óptima, debido a que las relaciones interpersonales con el paciente no son frecuentes. En la actualidad no se evidencian investigaciones que orienten la eficacia de los tratamientos realizados en el servicio de odontología de los establecimientos de la Red de Servicios de Salud San Martín, además se desconoce la percepción de satisfacción en cuanto a ubicación y confort de los diferentes ambientes por parte de los usuarios y proveedores. Lo cual amerita la investigación que se pretende realizar.

La investigación estuvo fundamentada por investigaciones que ya fueron realizadas a nivel internacional, nacional y local, teniendo de este modo a nivel internacional la investigación realizada por Jiménez, R. (2016), en su artículo titulado: *Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual* (artículo científico). Cuba. De tipo descriptivo con diseño no experimental, con una muestra constituida por 54 usuarios, asimismo para la recolectar datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. La conclusión principal fue que el principal problema práctico que surge en el empleo de indicadores sanitarios es el que nace por la exigencia de hacer empleo de diversos de ellos en vez de estimar una idea general de la calidad y la eficacia con que se están brindando los servicios en el área o departamento médico, por ende, el

nivel de la aplicación de los indicadores de calidad y eficiencias de los servicios sanitarios es bajo en un 76%.

Por otro lado, se tiene la investigación realizada por Vargas & Hernández (2014), *Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición* (artículo científico). Una investigación descriptiva con diseño no experimental. Con una muestra conformada de 43 pacientes, la técnica empleada para el acopio de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. La conclusión fue la condición en salubridad es la consecuencia de la correlación de diferentes elementos los cuales se pueden coligar en dos elementos básicos: elemento científico-técnico y elemento referido a la calidad observada, fundado en las interacciones personales (establecimiento de reglas y valores colectivos) y al ambiente donde se desenvuelve la asistencia del servicio de salubridad (cercano, limitaciones medio-ambientales, capacidad de montajes físicos y equipos, entre muchos), que son concretos y por ende capaces de ser valorados. Asimismo, la asistencia de servicios de calidad en salud, se consigue demostrar mediante la activación de un proceso de indicadores de administración, una mixtura de indicadores de organización, desarrollo o resultados, que sirvan para el dominio de la calidad del servicio, además observar el nivel de complacencia del usuario-paciente.

Ávalos, M. (2017), *Calidad y gestión de servicios de salud: La evaluación de la calidad en la atención primaria de la salud* (artículo científico). Mexico. Investigación descriptiva con diseño no experimental, Con una población y muestra constituida por 94 usuarios del servicio de salud, asimismo, la técnica usada para el acopio de datos fue la encuesta y como instrumento se tomó un cuestionario. La conclusión principal fue que el progreso continuo de calidad en salubridad y en específico la valoración como uno de sus elementos, debe de modelarse a las peculiaridades de los métodos y servicios sanitarios que los desemejan de la fábrica, el comercio e incluso de varios servicios, pues la medición no sólo ofrece los componentes solicitados para definir si las fases sanitarias se están llevando a cabo acorde con las direcciones, tácticas, ordenanzas o estándares sino que aún insta el medio y la asesoría suficiente para ayudar a la gestión, los juicios pertinentes

para corregir los errores o para agregar novedades que consigan mejorar a grados mejores de desenvolvimiento.

Además, se presenta la investigación efectuada por Reyes, S, (2015), *Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México* (artículo científico). Investigación descriptiva no experimental, la población y muestra conformada por 62 usuarios, empleando la encuesta y como instrumento el cuestionario para el acopio de datos. La conclusión fue que, de los pacientes, 88,0 % manifestó sentirse complaciente con la asistencia del Servicio de Odontología. El 90,0 % reportó haber percibido un trato agradable o excelente desde del profesional, 78,0 % evidenció percibir trato agradable o excelente desde el personal asistente y 79,0 % expuso que las adecuaciones generales del ambiente se presentaban como adecuadas o excelentes, también al 80,0 % de usuarios manifestó como poco el periodo de demora antes de ser asistidos, y 92,0 % estimó que el periodo que el profesional destinó para otorgarles la asistencia fue el idóneo, en resumen se tiene que en la gran parte de los elementos examinados alcanzaron buenas puntuaciones, por arriba de 70,0 %, según lo perciben los pacientes.

En un nivel nacional se presenta la investigación efectuada por Inga (2019), *Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención* (artículo científico). Investigación descriptiva no experimental. Con una muestra compuesta por 44 médicos. Se aplicó la encuesta y como herramienta un cuestionario. La conclusión fue existe gran desarrollo en el ámbito del avance y la administración de los RHUS últimamente en el Perú, que empiezan desde la adecuada asignación de los RHUS, el alcance de logros regionales, el mejoramiento de aptitudes y capacidades, incluido la implementación de un novedoso gobierno de RHUS. Todos ellos aportan a ascender la calidad de las asistencias de salud con un ejercicio de RHUS calificado de contestar a las solicitudes y requerimientos de los usuarios. A pesar de ello, la provisión de RHUS en el primer nivel de asistencia continúa siendo un reto para el sistema nacional sanitario, que mantiene todavía un molde de provisión desfasado que permitiría no estar asegurando la asistencia de un servicio de calidad a los más vulnerables.

También, Podestá (2018), *Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017* (artículo científico). Investigación descriptiva, transversal, prospectiva no experimental. La población y muestra estaba compuesta por 124 médicos. Se empleó la encuesta y como herramienta el cuestionario. Llegando a concluir que hay una concordancia afirmativa a través de la sensación de calidad y el comportamiento de confianza en salud en la muestra analizada. Además, la sensación de calidad del servicio se conecta positivamente con los elementos: de asistencia, de estructura, de comunicaciones y de administración del comportamiento de confianza en salubridad. Por otra parte, la sensación de calidad en su elemento de apariencia tangible, la configuración del Hospital II EsSalud Vitarte no es agradable por su aspecto vetusto, no obstante que la dotación es estimada por la totalidad de la nómina médica encuestada como vanguardista.

Seguidamente esta Camba, L. (2016), *Service quality in dentistry at Medical Center El Progreso, Chimbote, 2014*. (Artículo científico). Chimbote, Perú. Tuvo como propósito evaluar el grado de la calidad del Servicio de Estomatología del Centro Médico El Progreso, en el distrito de Chimbote. El tipo de investigación fue aplicada de nivel descriptivo con diseño no experimental, la muestra constituida por 142 pacientes, se empleó una encuesta y como herramienta un cuestionario para la recolectar las referencias. La conclusión fue que la calidad del Servicio de Estomatología del centro médico sentido por sus pacientes fue negativa, por cuanto el personal del Centro Médico El Progreso no brindaba una buena atención a los pacientes, asimismo porque no había preocupación alguna por parte de los especialistas en estomatología por otorgar un servicio de calidad a sus pacientes, generando de este modo desconformidad y reclamo de los pacientes.

Ferrada & Reynaldos (2014), *Calidad de servicio; satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería* (artículo científico). Investigación descriptiva no experimental. La población y muestra compuesta por 31 usuarios. Empleándose como técnica la encuesta y como herramienta el cuestionario. Llegando a concluir que se encuentran investigaciones que reflejan que un mayor número de enfermeras puede relacionarse a una mejor experiencia por parte de los pacientes. Con esto se evidencia que la dimensión

existencial de las ciencias de la salud es el cuidado, el cual tiene que ser alrededor del paciente, con una óptica biopsicosocial orientado a la integralidad en un ambiente de consideración a sus valores y reconociendo sus necesidades y atendiendo las aspiraciones del usuario, todo esto con el objeto de otorgar un cuidado de calidad. Es elemental en la actual gestión integral de los servicios de salubridad, comprender a los usuarios a través de información cualitativa y cuantitativa. La mensuración de estos estados se hace necesaria para así tener una población participante, que estima los servicios brindados, obtendremos una realimentación constante de aquellas cuestiones perfectibles en la práctica, acrecentando los procesos y apoyando a que la tarea en equipo tenga orientación al paciente como instrumento de acrecentar la calidad.

Del Carmen, J. (2019), *Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud* (artículo científico). Investigación descriptiva no experimental. La población y muestra lo conformaron 123 pacientes. Como técnica empleada fue la encuesta y la herramienta el cuestionario. La conclusión fue, los alcances de nuestro país en jurisdicción de cobertura, mediante la ejecución de la política de aseguramiento en salud, han acercado consigo importantes éxitos, constatando, no obstante, poco impacto en el acercamiento justo y en la solución de las exigencias de salud de la mayor parte de los habitantes. Asimismo, se tiene el estudio realizado por Cabezas, C. (2019), en su artículo titulado: *Atención médica y de salud en el Perú* (artículo científico). Investigación descriptiva no experimental. Con una población de 63657 casos y una muestra de 2435 casos de salud. Como técnica se empleó la encuesta y como herramienta el cuestionario. Llegando a concluir que la atención médica en el país presenta un nivel bajo en cuanto a su gestión, además la calidad no es la más óptima debido a la falta de capacitación en los colaboradores y la falta de máquinas de alta tecnología.

A nivel local se presenta la investigación realizada por Pizarro, K. (2018), *Gestión del Programa “SaludPol” y su relación con la calidad del servicio al usuario en la Unidad Policial PNP Moyobamba, año 2017*. Universidad César Vallejo. Moyobamba, Perú. Investigación aplicada no experimental, la población y muestra conformada por 96 usuarios del programa, para el acopio de información se empleó una encuesta y como

herramienta un cuestionario. Concluyó se evidencia correspondencia entre la Administración del Programa “SaludPol” y la calidad de atención al paciente en la Unidad Policial Moyobamba, año 2017, analizado con el cálculo de Chi cuadrado, con la tasa de $x^2_c= 132.772$ y $x^2_t=16.9190$ y la representación recta de dos caras equivalente a 0.00.

Montoya, E. (2017), *La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017*. Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Investigación descriptiva no experimental, la población y muestra compuesta por los 20 colaboradores de la entidad en estudio, para el a copio de información se empleó la entrevista y como herramienta el manual de entrevista. Concluyó que la gerencia de administración desde la advertencia de los empleados de la Comunidad Local de Administración de Salud (C.L.A.S.) “Aguamiro” – Yurimaguas, es insuficiente con 45%, lo que conlleva que los cambios a esbozar y sostener un entorno en los trabajadores se muestran de forma inapropiada, lo que imposibilita lograr las metas diseñadas en las proposiciones. Por otro lado también hay un 40%, que sienten una gerencia de administración moderada, lo que conlleva explicar las metas trazadas por la institución y convertirlos en una regular actividad de organización, con el cual no se alcanzan las metas; asimismo el horizonte de la calidad del servicio en los empleados de la C.L.A.S. “Aguamiro” – Yurimaguas, se ubica en mediana con el 45% y deficiente con el 40%, lo que demuestra que las peculiaridades técnico-científicas, físicas y humanitarias que tiene que corresponder a la asistencia sanitaria a los beneficiarios en la persecución tenaz de su complacencia son observadas en grado mediano.

García, L. (2017), *Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio del Personal Administrativo y Asistencial del Hospital II – 2 Tarapoto, 2017*. Universidad César Vallejo, Tarapoto – Perú. Investigación descriptiva – correlacional, no experimental, con una población y muestra conformada por 70 trabajadores, empleándose la encuesta y como herramienta un cuestionario. Concluyó que existe correspondencia entre las variables con el resultado chí obtenido (86.683), se ubica en el área de rechace de la hipótesis nula, en grado de gestión de recursos es regular en un 50%, 20% dio a conocer que es ineficiente y 30% señaló que es eficiente, por último, el grado de calidad del

servicio del personal es regular en un 40%, el 27% señaló que es malo y el 33% indicó que es bueno (p.43).

León, V. (2017), *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017* (artículo científico). Universidad César Vallejo. Tarapoto – Perú. Su objetivo principal fue fijar la correspondencia entre la gestión de administración y calidad del servicio de la OSCE Tarapoto 2017. Investigación descriptiva correlacional no experimental. La población y muestra se conformó por 139 usuarios. Para el acopio de información se ocupó la encuesta y como herramienta el cuestionario. Concluyó que la correspondencia entre la gerencia de administración y calidad del servicio de la OSCE tuvo significancia bilateral de 0.05, asimismo muestra un valor positivo de 0.806, influenciado en un 65%, por otra parte, la gestión administrativa presenta un nivel del 57%, notándose que las actividades no fueron realizadas de manera adecuada. La calidad de servicios presenta un nivel medio de 81% y la relación entre las dimensiones de las variables del estudio (p.53).

Samaniego, D. (2019), *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología el Hospital II – Tarapoto, 2018*. Universidad César Vallejo. Tarapoto – Perú. Cuyo objeto primordial fue fijar la correspondencia entre la gerencia de administración y la calidad de asistencia en la especialidad de neonatología del Hospital II – Tarapoto, 2018. Investigación cuantitativa – correlacional, no experimental. La población estuvo conformada por 54 trabajadores y como muestra se tomó a la misma cantidad de trabajadores. Como técnica se empleó la encuesta y como herramienta el cuestionario. Concluyendo que la gerencia de administración y la calidad de asistencia en la especialidad de neonatología son independientes y no se encuentran relacionados, pues el resultado fue relación reversa contraria en un -0,39. El nivel de la gerencia de administración es regular en un 79.9%, mientras el grado de calidad de asistencia es mediana en un 81.5% (p.44).

Para fundamentar la investigación se consideraron teorías vinculadas a las variables en análisis, las mismas que fueron sustentadas por autores, teniendo de esta manera en cuanto a la variable gestión, según Van de Berghe (2016), señala que es la actividad y propósito

de gestionar, así como también administrador. Asimismo, es una actuación entendida como un trámite exigido para lograr algo o solucionar un cierto evento. Seguidamente, Manes (2014), quien refiere que es un grupo de actos, procedimientos que brinden la realización de diferentes eventos, asimismo se basa en una serie de diligencias que se realiza con el fin de solucionar una situación o concretar un plan. Por otra parte, Criado (2016), indica que es la administración de recursos, sea dentro de una institución pública o particular con la meta de alcanzar los objetivos propuestos por el mismo. Seguidamente, está el autor Aguilar (2015), menciona la importancia de la gestión, donde todo tipo de organizaciones lleva a cabo, de la manera adecuada, pues es un acontecimiento universal que se lleva a cabo en ámbitos administrativos, gubernamentales, didáctico y de sociedad, con el objeto del cumplimiento de un propósito específico. Lo ideal es que se de en grupos de manera organizada, donde las personas puedan participar y laborar mancomunadamente con un propósito colectivo. Seguidamente se fundamenta el modelo de gestión, tal como lo expone Dleaux (2017), quien señala que es un modelo o entorno de referencia para la administración de una organización, a su vez, un modelo de gerencia debe ser adaptado a una empresa de manera privada o pública. Asimismo, Valdivieso (2014), considera que un esquema de gerencia debe encuadrarse en tres bases primordiales, tales como los procedimientos, los individuos y la tecnología. Que deben estar ordenados con la visión, misión y valores.

Por otra parte, Zambrano (2016), señala que un modelo de gestión permite continuar alcanzando las metas propuestas a menos tiempo de lo que se esperaba tener y mejorar considerablemente la competitividad, asimismo es el grupo de accesos a través de los cuales se consigue la calidad; integrando por tanto al proceso de gestión, cita a dirección, gobierno y armonización de actividades ... forma en que la jefatura programa el porvenir, instaure los planes y vigila los productos en relación a calidad con vista a su prosperidad continua. Para evaluar la variable se ha tomado en cuenta lo expuesto por Zambrano (2016), quien lo clasifica en las siguientes dimensiones: **Mapa de gestión de procesos**, el cual radica en una variedad de métodos que se realizan dentro de una organización en forma interrelacionada, asimismo, tiene los siguientes indicadores: Indica todos los procesos con claridad, Se desarrolla la caracterización de los eventos, Analiza la Gestión

del grupo gerente, Despliega el planeamiento estratégico acertadamente, Se interesa por la gerencia del personal prontamente, Reconoce la orientación al cliente continuamente, Se valoran las coaliciones y recursos, Estudia el impacto social oportunamente y Reconoce los efectos. Seguidamente se tiene la dimensión de **Autoevaluación y Mejoramiento continuo**, que consiste en la serie de actividades para evaluar y proceder con la mejora del mismo, presenta los siguientes indicadores: Desarrolla la autoevaluación tenaz, Domina los criterios fundamentales aplicables y se desenvuelve el proceso de mejora constante.

Del mismo modo, se tiene la variable calidad de atención, es preciso definir en primer lugar que es calidad, pues según lo señalado por Herrera (2015), menciona que la calidad de asistencia significa supremacía o paradigma, en función de ello, se sabe por calidad, la misión realizada de manera detallada y que se ejecuta con las metas para los que estaba trazada. Por su parte Bermúdez (2015), indica que la calidad es un talante complicado, donde los diversos elementos y empleados que brindan asistencias de salubridad ofrecen una aportación representativa a un objetivo que se pretende alcanzar y se pretende pulir, para consagrar mayor complacencia a los que requieran de estas asistencias. Así también, Nebrera (2017), infiere que la calidad incorpora todas las categorías y expresiones que concurren en la existencia de una obra o servicio, pues coloca en juego todos los medios imperiosos para la prevención de los errores comprometiendo a todo el personal, teniendo en consideración la mayoría de las necesidades de los usuarios con la meta final de la satisfacción de sus urgencias y perspectivas. De igual manera Díaz (2017), indica que la calidad es la destreza que tiene una estructura para actuar de forma veraz y permanente en el periodo, a un establecido nivel de ocupación; en una estructuración de servicios.

De otra parte, para Trejo (2016), considera que la calidad se encuentra en lo subjetivo de los beneficiarios y tiene que ser interpretada y revelada por los mismos; concuerda a la complacencia cabal de su necesidad después del empleo de los servicios. Por otra parte, Mamani (2017), refiere la calidad médica es el empleo de la ciencia y la tecnología médica de forma que produzca el supremo provecho en la salubridad sin subir con ellos sus riesgos. Es aquella que puede brindar al paciente el supremo y más plena comodidad,

también define la calidad como la organización, evolución, resultados y en cada uno de sus elementos, además de la colaboración comprometida de todos los participantes en el proceso de atención”. Seguidamente estima como propósito primordial la determinación logro de un pronóstico medico predeterminado (Ministerio de Salud, 2015, p. 56). Por lo tanto, la calidad de la asistencia en salubridad se halla fundada como un aparato válido en el florecimiento organizacional de hospitales y de diversos establecimientos de salud. La idea de calidad en asistencia estomatológica se debe encuadrarlo en cinco componentes básicos: Magnificencia profesional, estriba en el idóneo entrenamiento científico y técnico del personal. Empleo adecuado de los recursos, considerar el idóneo empleo de los recursos en su aspecto a cantidad y calidad de ellos. Menor riesgo para el usuario, valorar riesgo, beneficio y adoptar juicios adecuados acorde al evento de cada usuario. Elevado nivel de complacencia, el usuario continuamente debe manifestarse complacido con la labor realizada. Sensación final que tiene en la salud, Restauración de la salud. (Trejo, 2016, p. 27).

En cuanto al servicio de calidad, determinadas peculiaridades que tienen que continuar y respetar para una debida asistencia de calidad, son las que detallamos: Formalizar sus metas, Ser útil para lo que se planeó, Ser apropiado para su empleo, Resolver las necesidades, Suministrar resultados de satisfacción al usuario. (Ailcahuaman, 2015, p. 24). La satisfacción es definida como la dimensión en que la asistencia en salud y la situación de salubridad deducible satisfacen con las esperanzas del paciente (Pashanaste, 2016, p. 18). La complacencia es el argumento de interés emanado acorde a la apreciación del usuario en correspondencia con la situación de los espacios físicos y de las cualidades de la asistencia obtenida. El término Satisfacción desde la apreciación del usuario, conforme el Ministerio de Salud del Perú, es un indicador en que el usuario manifiesta un juicio de índole subjetivo por la asistencia que se percibe. Es de gran significación pues provee información de la victoria del suministrador de la asistencia para conseguir satisfacer las perspectivas del paciente. Según el Ministerio de Salud (2018), menciona que la complacencia se logra cuando la calidad de las peculiaridades del servicio cubre las exigencias y requisitos del paciente. Es el motivo que fomenta a volver constantemente al

mismo ambiente, ya que el usuario percibe una sensación de comodidad o satisfacción relativa a las perspectivas que tiene. (Balarezo, 2016, p. 21)

Por ende, con cada paciente que se logre satisfacer en su atención se obtendrá cumplir el objetivo de cada establecimiento, el de ser la mejor y conseguir reconocimiento sin tener necesidad de publicidad para que asistan en busca de sus servicios, logrando un mayor cumplimiento de las funciones que ejecutan transformándola en una entidad de salud victorioso. Suquillo (2017), indica que los usuarios examinan unos de las tres categorías de complacencia: Insatisfacción, se obtiene cuando el desenvolvimiento advertido del resultado no consigue las perspectivas del usuario. Satisfacción, se obtiene cuando el desenvolvimiento advertido del resultado concuerda con las perspectivas del usuario y Complacencia, se obtiene cuando el desenvolvimiento advertido excede a las perspectivas del usuario. Acatando el grado de complacencia del usuario, se logra saber el nivel de fidelidad hacia el establecimiento.

De otra parte, se da a conocer la confiabilidad de la satisfacción, definida como la efectividad para ejercer la asistencia que se ofrece de manera segura y exacta. En una razón más holgada, la confiabilidad denota que la institución ejecuta sus promesas respecto a la entrega, la prestación del servicio, la resolución de problemas y los precios (da lo que se promete). La calidad de confiabilidad, es la posibilidad de la buena actividad de una cosa, es además la credibilidad, fidelidad e integridad en el servicio ofertado. Seguidamente esta la validez definida como una cualidad primordial de la asistencia que ofrece el sanitario de una forma adecuada y eficaz además de la competencia de obtener el resultado que se aspira o se espera en correlación con las perspectivas del usuario. Consecuentemente, se encuentra la lealtad definida como la marca singular de los buenos caudillos y se presenta cuando estos alcancen apoyar a sus trabajadores a cimentar vínculos con los usuarios adecuados: los usuarios que logren establecer un interés tan sólido, que deseen volver por más, lenta o rápida realizar todas sus transacciones con esta empresa. (Readhead, 2015, p. 18).

Esta hipótesis dio soporte a los investigadores Parasuraman, Zeithaml y Berry, al elaborar un instrumento para evaluar la eficiencia de la asistencia, se le conoce como SERVQUAL.

Esta herramienta es muy fiable y de valor comprobado para medir la eficacia de la asistencia y existen varias menciones en la bibliografía de su empleo, conveniencia y habilitación para medir la eficacia de la asistencia. Investigaciones muestran que los pacientes al medir la eficacia de la asistencia, en las instituciones sanitarias, evidenciaron estar satisfechos por las directrices obtenidas de parte del profesional, lo cual indica su grado de complacencia y los estimulará a continuar empleando estos servicios, lo mismo que implica una mínima frecuencia de imputaciones y procesos por penosa praxis. De otra forma, la no complacencia de los usuarios con la asistencia que obtienen podría ser un estricto impedimento para el adiestramiento de posteriores personales. Es significativo reconocer que a nivel mundial la medida SERVQUAL tiene una alta importancia y es empleada en diversas organizaciones y empresas de diferente tipo, de manera similar que el cuestionario Servqhos, que ha sido de mucha conveniencia a nivel de establecimientos de salud para delimitar calidad recibida de la asistencia sanitaria de lado de los pacientes, además, su objetivo es valorar elementos de sistema, procedimiento y efecto como elementos de calidad de la asistencia sanitaria. (Díaz, 2016, p. 23). Seguidamente se manifiesta lo referente a calidad en la asistencia sanitaria, apuntando como las columnas elementales para el progreso permanente de la calidad.

Para la estimación completa de la calidad de la asistencia se inserta la valoración de los recursos físicos, del personal, del procedimiento y de los efectos; conforme a Aguirre (2014) se desarrollan las siguientes características: Sistema: Recursos Físicos, se valoran su competencia en coherencia con los menesteres de satisfacer el requerimiento de asistencia, frecuencia y competencia de las cifras de asistencia sanitaria, frecuencia y particularidades de los equipos, instrumental y mobiliarios utilizables, su cualidad de conservación y estado utilitario. Asignación de mercancías de consumo: Con competencia desde la apreciación cualitativa y cuantitativa, conformidad en dotaciones, con el objeto de obtener que el procedimiento de la asistencia se brinde en manera permanente. Procedimiento: Estructura para estar en condiciones de brindar asistencia sanitaria a los pacientes con calidad es imprescindible que los servicios tengan una estructura idónea que incorpore un plan estratégico de la misión.

Como pilares elementales que den sensatez a la institución es contar con una guía de institución, un plan de labor y con reglamentos de prácticas solicitadas. Pertinencia de asistencia: comprobar todas las instancias donde se brinden asistencias y medir la existencia de los medios y si el grupo de procedimientos que se tienen que ejecutar para saciar necesidades del usuario, se realicen en el instante que se soliciten. Agrado del que otorga el servicio: un empleado no satisfecho no está predispuesto a realizar sus actividades rutinarias con calidad, por este motivo es imprescindible medir la complacencia del que otorga los servicios entre las principales causas para su complacencia tenemos: Existencia de espacios físicos, mobiliario, equipo e instrumental. Agradecimiento por su labor efectuada. Oportunidades de progreso. Capacitación y crecimiento. Estabilidad en su empleo. Resultado: competencia resolutive. Incorpora dos elementos: La pertinencia en la resolución del inconveniente que propició la asistencia y las restricciones de salubridad y calidad de existencia.

Agrado de las perspectivas del paciente. Esta complacencia se obtiene mediante resultados o cumplimiento de las perspectivas con las que asiste y obtiene atención. Es imprescindible tener en cuenta que las perspectivas del paciente son componente de advertencia para otorgar calidad a la atención: Servicios asequibles. Pertinencia en la atención. Relación personificada y cordial. Resolución a su inconveniente de salud. Confort en el desarrollo. En las expectativas de la calidad, como calidad obtenida, perspectivas, percepciones y calidad competente. Hoy por hoy hay dos esquemas para la valoración de la calidad en los servicios. Parasumarán, Zeithaml y Berry, valoran el concepto de calidad comenzando desde la calidad obtenida en contraste a la calidad objetiva. Por calidad recibida entendemos la medición del usuario de la altura o superioridad integral de un servicio, parecido a una postura global y se explica como el nivel y direccionamiento de las divergencias entre las apreciaciones y las perspectivas del usuario. También, es importante señalar entre los conceptos de calidad y agrado comprendiéndose que la segunda está en relación con algún compromiso puntual, plantea aproximarse a la calidad desde de tres elementos, la magnitud humana, la magnitud técnica y la magnitud del medio, en todas se puede hallar características o requerimientos de calidad que singularizan al servicio sanitario. (Andonaire, 2015, p. 24) Es

imprescindible llevar a cabo una valoración de la calidad en la asistencia estomatológica. La valoración es un mecanismo por el cual un plan o un procedimiento es medido y una opinión es propalado, en lo que respecta al nivel de victoria en obtener determinados logros. La valoración nos faculta saber en qué estamos errando y así conseguir adoptar los correctivos imprescindibles para ofertar una buena asistencia.

La calidad de la interrelación entre el personal y usuarios obedecen a muchos componentes: la calidad de su correspondencia, la capacidad de mantener la confianza del usuario, y la competencia del trato al usuario con interés, empatía, tacto y sensibilidad. (Trejo, 2016, p. 21).

La calidad de la asistencia estomatológica que se ofrece en las organizaciones estomatológicas y en centros de salud se ha transformado en la fecha de gran importancia para todo Cirujano Dentista, tanto en la práctica particular y en la estatal. (Balarezo, 2016, p. 32).

En cuanto a la evaluación de la calidad de asistencia, se tiene como referencia lo expuesto por Redhead (2015), quien lo clasifica en las siguientes dimensiones e indicadores: **Atención médica**, fase que se singulariza por realizar actuaciones de atención circunstancial al agravamiento de una contrariedad de salubridad, que puede considerarse como urgencia real o sentida, cuya referencia puede darse al servicio de consulta o a la unidad médica hospitalaria de apoyo, por ello presenta los siguientes indicadores: Cuidado en los procedimientos realizados, habilidad y competencia del Cirujano Dentista, aseguramiento del proceso de anestesia, uso de procedimientos que brinden seguridad al paciente, solución del problema motivo de consulta, calidad del tratamiento, receta prescrita por el profesional que brindó la atención, organización y orden el proceso de atención, equipos modernos y funcionabilidad de los equipos.

Como segundo indicador se tiene la **relación interpersonal**, definida como la competencia de los individuos para conseguir información relativa a su medio y participar a las demás personas, por ello presenta los siguientes indicadores: Conocimiento del nombre del profesional que brinda la atención, Comunicación para recordar su cita,

Llamar al paciente por su nombre, Mostar interés por el problema motivo de consulta, Escuchar al paciente, Explicación clara del motivo del problema motivo de consulta, Permite tomar decisión sobre el tratamiento a escoger. Explicación del tratamiento y costos antes de iniciar, Consejos para mantenimiento de salud bucal y uso de palabras sencillas. Como tercera dimensión se tiene la **Accesibilidad**, admite que cualquier individuo pueda establecer y emplear las edificaciones, servicios o productos en similar condiciones que otros, presenta los siguientes indicadores: Tiempo para obtener cita, tiempo de espera, tiempo durante la atención, como localizar al profesional, disponibilidad, respeto su horario de cita, ubicación y ubicación de la institución sanitaria, jornada y fechas de asistencia asequibles, facilidad de desplazamiento y accesibilidad y costo del tratamiento. Como última dimensión se tiene al **ambiente de atención**, definido como aquellas características y condiciones necesarias para la atención del cliente, por ende, presenta los siguientes indicadores: Limpieza y pulcritud, iluminación, ventilación y temperatura, color de paredes y techos. Ausencia de ruidos y olores desagradables. Ausencia de insectos. Condiciones de equipos y mobiliarios. Comodidad. Apariencia del personal que brinda la atención. Higiene individual del personal que otorga la asistencia.

La investigación considera como problema general: ¿De qué forma el modelo de gestión mejorará la calidad de atención en los servicios de odontología de los establecimientos de la Red de Salud San Martín, 2019?

Asimismo, tiene como problemas específicos: ¿cuál es el nivel de gestión que se opera en los servicios de odontología de la Red de Salud de San Martín, 2019?, ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en el servicio de odontología de los establecimientos de la Red de Servicios de la salud de San Martín, 2019?, ¿Cuál es el modelo de gestión para mejorar la calidad de atención y los servicios de odontología de la Red de Salud San Martín?

Asimismo, la investigación se ha justificado de manera conveniente, porque la presente investigación contribuye a que, por medio de un modelo de gestión, mejore la atención del usuario y su calidad, además se basa en conocer los factores de los mismos.

Por ello, es de suma importancia que la gestión se mantenga y se desarrolle en condiciones óptimas, sobre todo ahora con los cambios que se presentan día a día, por lo que se juzga oportuno generar espacios de investigación para este tipo de tema, lo cual ayudara a contrarrestar las falencias evidenciadas.

La relevancia de la gestión y la calidad, se vuelve prioritaria en estos tiempos para garantizar que los recursos se aprovechen eficientemente.

De manera **social**, debido a que el conocimiento de la calidad de atención ha permitido conocer los diversos modelos de gestión y posteriormente sugerir un modelo de mejora en la comunidad como política de salud pública, además beneficia al investigador, otros investigadores que deseen realizar investigaciones similares y a la Red de Salud San Martín. Al tener la información y datos convertidos en conocimiento, la población y la Red de Salud se pudieron conocer los factores que dificultan la calidad de las actividades de atención, lo cual ha permitido tomar medidas de mejora.

Teórica, porque ha sido imprescindible poseer más registros de calidad de atención en Odontología; datos que brindan mejor entendimiento con cualidades inherentes de nuestra demografía y contrastarlo con los productos de otras realidades. Para la elaboración de la misma se ha considerado información necesaria, sustentado por autores que refieren acerca de las variables, con el propósito de brindar credibilidad a la investigación realizada. Para la evaluación de las variables se ha tomado en cuenta a los autores Zambrano (2016) para la gestión de la salud y Redhead (2015) para la calidad de asistencia en salubridad. Asimismo, se propuso un Modelo de Gestión y se validó para su propuesta en visión de mejorar la calidad de atención.

Asimismo, se ha justificado de manera **práctica** debido a la importancia que tiene en la actualidad los procesos de salud y que se basan en la gerencia de la calidad. En la tesis se ha descrito y analizado los dilemas que se presentan en la gestión de salud, por ende, se propuso un modelo de gestión fundado en la calidad, lo cual ha permitido evaluar los procesos de calidad y mejorarlos. Finalmente, el estudio se justifica de manera **metodológica**, porque a través de la elaboración y aplicación de los instrumentos

(cuestionarios) elaborados por los investigadores, se recopiló información, lo que ha permitido la elaboración de cada uno de los resultados, lo cual sirvió para conocer el estado actual de la problemática del tema estudiado, asimismo la mejora de la calidad de atención. Sirven para ser utilizados por los funcionarios públicos en la generación de propuestas acordes a la necesidad y realidad de la población en general en beneficio de su salud. Además, se ha usado los métodos y programas SPSS 21 y Excel para la elaboración de los resultados, que luego fueron presentados por medio de tablas y gráficos y haberlo realizado por medio de procedimientos.

La investigación presenta objetivos. Se planteó como objetivo general:

Plantear un modelo de gestión que permita mejorar la calidad de atención en el servicio de odontología de los establecimientos de la Red de Salud San Martín, 2019.

Como objetivos específicos se planteó:

O1: Analizar el nivel de gestión que se maneja en los servicios de odontología de la Red de Salud de San Martín.

O2: Conocer el nivel de calidad de atención que se brinda en el servicio de odontología de los establecimientos de la Red de Servicios de Salud San Martín

O3: Validar el modelo de gestión para mejorar la calidad de atención y los servicios de odontología de la Red de Salud San Martín.

Se propone como hipótesis: H_1 : El modelo de Gestión mejorará la calidad de atención de los servicios de odontología de los establecimientos de la Red de Salud San Martín, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación ha sido de modelo aplicada, orientada en la búsqueda de solución de un problema y conocer la relación de las variables. El presente proyecto es un estudio que presenta un nivel descriptivo propositivo,

Descriptiva porque indaga singularizar propiedades, particularidades y atributos primordiales de cualquier problema a analizar. Explica predisposiciones de un conjunto o demografía. En este caso describe satisfacción del usuario externo,

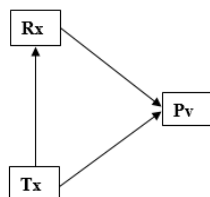
Propositivo por la propuesta elaborada para la mejora de la gestión (Gallardo, 2017, p.82).

Diseño de investigación

El modelo de investigación es no experimental.

No experimental a razón que se lleva a cabo sin maniobrar adrede las variables. Se funda primordialmente en la advertencia de fenómenos tal y como se presentan en su ambiente natural para luego ser evaluados (Monje, 2015, p.47).

El esquema a emplear será el siguiente:



Dónde:

Tx = Teorías de Gestión de la salud y Calidad de atención en salud.

Rx = Realidad diagnosticada.

Pv = Modelo de propuesta validado.

2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable I	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de la salud	Es el grupo de accesos a través de los cuales se consigue la calidad; integrando por tanto al proceso de gestión, cita a dirección, gobierno y armonización de actividades ... forma en que la dirección programa el futuro, instaura los programas y vigila los resultados en relación a calidad con vista a su mejora continua (Zambrano, 2016).	Conjunto de dimensiones (Mapa de Gestión de Procesos, Autoevaluación y Mejoramiento Continuo) para conseguir la calidad.	Mapa de gestión de Procesos Autoevaluación y mejoramiento continuo	<ul style="list-style-type: none"> - Indica todos los procesos con claridad. - Se lleva a cabo la singularización de los procesos. - Evalúa la dirección del equipo gestor - Desarrolla el plan estratégico conveniente. - Se ocupa por la gestión de personal oportunamente. - Detalla el enfoque al usuario permanentemente. - Se valoran los acuerdos y recursos. - Examina el impacto social oportunamente. - Reconoce los resultados - Realiza la autoevaluación constantemente. - Sabe los principios básicos aplicables. - Se despliega el proceso de mejoramiento permanente. 	Ordinal
Calidad de atención en salud	Es la disimilitud entre las sensaciones existentes por parte de los consumidores del servicio y las perspectivas que sobre éste se habían constituido anticipadamente. Así, un usuario calificará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las apreciaciones que ha logrado sean mínimas o máximas a las perspectivas que posea (Redhead, 2015).	La calidad de asistencia en la salubridad es el grado en que los métodos gratos se emplean para obtener las posibles grandes mejorías en la salud. Basado en la Atención Médica, Relación Interpersonal, Accesibilidad y el Ambiente de Atención.	Atención médica Relación interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> - Cuidado en los procedimientos realizados. - Habilidad y competencia del Cirujano Dentista. - Aseguramiento del proceso de anestesia. - Uso de procedimientos que brinden seguridad al paciente. - Solución del problema motivo de consulta. - Calidad del tratamiento. - Receta prescrita por el profesional que brindó la atención. - Organización y orden el proceso de atención. - Equipos modernos. - Conocimiento del nombre del profesional que brinda la atención. - Comunicación para recordar su cita. - Llamar al paciente por su nombre. - Mostar interés por el problema motivo de consulta. - Escuchar al paciente. 	Ordinal

-
- | | |
|----------------------|--|
| Accesibilidad | <ul style="list-style-type: none">- Explicación clara del motivo del problema motivo de consulta.- Permite tomar decisión sobre el tratamiento a escoger.- Explicación del tratamiento y costos antes de iniciar.- Consejos para mantenimiento de salud bucal.- Uso de palabras sencillas.- Tiempo para obtener cita.- Tiempo de espera.- Tiempo durante la atención.- Como localizar al profesional.- Disponibilidad.- Respeto su horario de cita.- Ubicación y situación de la institución de salud.- Horario y fechas de asistencia accesibles.- Facilidad de desplazamiento y accesibilidad.- Costo del tratamiento.- Limpieza y pulcritud.- Iluminación.- Ventilación y temperatura. |
| Ambiente de atención | <ul style="list-style-type: none">- Color de paredes y techos.- No presencia de ruidos y olores poco agradables.- Ausencia de insectos.- Condiciones de equipos y mobiliarios.- Comodidad.- Apariencia del personal que brinda la atención.- Higiene personal del profesional que brinda la atención. |

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población se conformó por el promedio de usuarios mensuales de los consultorios de odontología de los establecimientos de la Red de Salud San Martín.

Tabla 2

Promedio mensual de pacientes

Promedio Mensual de Pacientes	
Año	Atendidos en Odontología en la R.S.S. San Martin
2014	1028
2015	1133
2016	1030
2017	1235
2018	1234
TOTAL	5660

Fuente: Reporte HIS-Red San Martin-MINSA.

Muestra

Promedio de Pacientes:

Número de pacientes / Número de años.

$$5660 / 5 = 1132$$

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

$$n = 287,012012$$

$$n = 287$$

Siendo:

$$N = \text{Universo} = 1132$$

$$Z = \text{Nivel de confianza} = 1,96$$

$$e = \text{error de estimación} = 0,05$$

$$p = \text{probabilidad a favor} = 0,5$$

$$q = \text{probabilidad en contra} = 0,5$$

Con una muestra conformada por 287 pacientes.

Criterios de inclusión

Pacientes atendidos en los servicios de odontología de los establecimientos de la Red de Salud San Martín.

Pacientes o cuyos tutores que aceptaron pertenecer a la investigación a través de un consentimiento comunicado.

Criterios de exclusión

Quienes no hayan sido atendidos en los consultorios de odontología

Pacientes que tienen alteraciones físicas y/o mentales.

Pacientes que tenían tratamiento psicológico o psiquiátrico.

2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Procedimiento de acopio de información:

Encuesta: Es una herramienta de investigación y acopio de datos empleados para conseguir información de personas sobre variados tópicos. Las encuestas poseen una diversidad de objetivos y se pueden desenvolver de variadas maneras acorde a la metodología empleada y las metas que deseen lograr.

Fase de Coordinación. Se solicitó autorización a la dirección de la Red de Salud San Martín, obteniéndose el respectivo proveído para el desarrollo de la tesis. Se gestionará también la autorización de los profesionales del servicio de odontología. Para evaluar el grado de complacencia respecto al mapa de Gestión Odontológica se empleará la herramienta encuesta y como herramienta un cuestionario. El cuestionario se facilitará a cada profesional responsable de los servicios de odontología de las instituciones sanitarias de la Red de Salud San Martín, antes de comenzar su rutina, los cuales tendrán el tiempo que ellos puedan disponer para el llenado de la encuesta.

Instrumento

Cuestionario: Fase de Recojo de la Información. El cuestionario se facilitará a cada paciente que acuden a los servicios de odontología de los establecimientos de la Red de Salud San Martín después de haber recibido atención odontológica, los cuales tendrán el tiempo que ellos puedan disponer para el llenado de la encuesta. Para evaluar el grado de complacencia de los usuarios relativo a la calidad de atención estomatológica se ha empleado como instrumento un cuestionario, se ha tenido en cuenta la elaboración de 40 preguntas en el instrumento y en cuanto a la gestión las preguntas están totalizadas en 12 correspondientemente.

Validez

Par dar mayor valor a los instrumentos se recurrió a la opinión de expertos. Para ello contribuyen a la validación:

Dr. Gustavo Ramírez García. DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.

Dr. Sixto Alejandro Morey Trigozo. DOCTOR EN CIENCIA POLÍTICA Y GOBIERNO.

Dr. José Manuel Delgado Bardales. DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA.

Dr. Nilber Vilchez Vargas. DOCTOR EN EDUCACIÓN.

Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado. DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA.

Variable: Gestión de la salud

Expertos	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del Experto
Experto 1	Administración de la educación	4.7	Aplicable
Experto 2	Ciencia política y gobierno	4.9	Aplicable
Experto 3	Gestión universitaria	4.9	Aplicable
Experto 4	Educación	4.9	Aplicable
Experto 5	Gestión universitaria	4.9	Aplicable
	TOTAL	24.3	
	PROMEDIO	4.86	

Para la variable Gestión de la salud se observa que la puntuación de los expertos se obtuvo un promedio de 4.86, lo que se infiere que el instrumento brinda los requisitos metodológicos para ser asignado.

Variable: Calidad de Atención en salud

Expertos	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del Experto
Experto 1	Administración de la educación	4.6	Aplicable
Experto 2	Ciencia política y gobierno	4.9	Aplicable
Experto 3	Gestión universitaria	4.8	Aplicable
Experto 4	Educación	4.9	Aplicable
Experto 5	Gestión universitaria	4.9	Aplicable
TOTAL		24.1	
PROMEDIO		4.82	

Para la variable Calidad de atención en salubridad, notamos que la puntuación asignada por los expertos tuvo una media de 4.82; lo que demuestra que este instrumento también cumple los requisitos metodológicos para ser asignado.

Confiabilidad

El valor y confianza reflejan la forma en que la herramienta adapta a las necesidades de la tesis. La validez se refiere a la competencia de una herramienta para calcular de manera representativa e idónea el atributo para cuya medición ha sido elaborado. Los instrumentos han sido sometidos a un test de confianza a través del Alfa de Crombach en el software de cálculo SPSS versión 22, Este programa utiliza la fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde:

α = Alfa de Crombach

K = Número de Items

V_i = Varianza de cada Item

V_t = Varianza del total

Luego de ser analizados los ítems de cada instrumento se obtuvieron los siguientes resultados:

	Alfa de Crombach
Cuestionario 1	0,97
Cuestionario 2	0,93

Los valores obtenidos se encuentran dentro del límite de 0.93 a 0.97 que indica una buena consistencia interna.

2.5. Procedimiento

Fase Diagnóstica: Se utilizó instrumentos necesarios para la evaluación de las variables, los mismos que fueron aplicados a cada paciente que acuden a los servicios de odontología de los establecimientos de la Red de Salud San Martín, con el objetivo de conocer los puntos críticos y deficiencias que presenta el lugar de estudio. Las cifras fueron procesadas a través del software de cálculo SPSS V21, lo cual ayudo a conocer los resultados de cada objetivo planteado.

Fase propositiva: Con la finalidad de mejorar cada deficiencia, se propuso un modelo de propuesta de administración de calidad para mejorar la atención en los servicios de odontología de los establecimientos de la Red de Salud San Martín, es necesarios recalcar que se tuvo en consideración todo lo señalado por los usuarios.

Preparación de datos: Tomando en cuenta las preguntas del cuestionario, se aplicó la preparación de datos de forma computarizada, luego se continuó con el acopio de datos por medio de las herramientas elaborados de cada variable.

Técnica estadística: Se procedió con utilizar las técnicas estadísticas de medición y correlación de Pearson, con el objeto de cumplir con cada uno de las metas establecidas.

Tipo de análisis: En la investigación se ha utilizado un análisis cuantitativo, seguidamente los datos son presentados por medio de tablas y figuras que son representados en porcentajes.

2.6. Métodos de análisis de datos

Al alcanzar la información solicitada para la tesis, se ejecutó el análisis de los resultados mediante un computador Core i5, con el software de cálculo SPSS versión 22. Los resultados se presentaron en gráficos y tablas para su mejor comprensión y análisis.

2.7. Aspectos éticos

La tesis goza de los principios universales éticos de investigación en personas; como son la deferencia a los individuos, atención e imparcialidad. Las personas involucradas en la investigación cuentan con la capacidad y derecho de tomar sus propias decisiones; protegiendo su dignidad y libertad. El investigador se responsabiliza de la beneficencia de los sujetos involucrados en la investigación, en los aspectos fisonómico, intelectual y social. El componente de imparcialidad se relaciona con no poner en riesgo a los involucrados a beneficio de otros; por ende se trata de disponer de forma equivalente los provechos y escollos a todos los individuos de investigación.

En todo momento los sujetos involucrados son informados de los fines que persigue la investigación; garantizándose la privacidad y anonimato.

Para la confección de la presente investigación, se hizo entrega de la solicitud para poder ejecutar el proyecto de investigación a la dirección de la Red de Salud San Martín. Permiso al personal de los consultorios de odontología de las instituciones sanitarias de la Red de Salud San Martín. Consentimiento informado a los pacientes que quisieron participar en la investigación. Las fuentes de los autores han sido respetadas a fin de evitar el plagio. Asimismo, la investigación cumple con los criterios éticos de veracidad, debido a que la información es fiable, como los resultados mismos. Por otro lado, mantiene la credibilidad de los resultados, como objetividad y que se analizó a partir de la perspectiva técnica e imparcial. El investigador tuvo un rol muy preponderante en el ámbito de análisis, por lo que existió responsabilidad y compromiso para la ejecución de la investigación. Se respetó las Normas APA y el reglamento de la Escuela de Posgrado e la Universidad César Vallejo.

III. RESULTADOS

Nivel de gestión que se maneja en los servicios de Odontología de la Red de Salud de San Martín.

Tabla 3

Nivel de gestión en los servicios de odontología de la Red de Salud de San Martín.

Nivel de gestión de servicios de odontología	Número	Porcentaje
Bajo	2	16.66%
Medio	6	50.00%
Alto	4	33.33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Aplicación del instrumento de Gestión de la Salud

Interpretación:

De acuerdo con lo señalado en la tabla 3, el grado de gerencia que se manobra en los servicios de odontología de la Red de Salud de San Martín, según los encuestados, es bajo en un 16.66% con un total de 2 encuestados, medio en un 50.00%, con un total de 6 encuestados y alto en un 33.33%, con un total de 4 del total de los encuestados. Se puede determinar que la gestión de servicio no es tan eficiente, se están incumplimiento alguno parámetros de calidad.

Tabla 4

Nivel de gestión /Dimensión: Mapa de Gestión de procesos.

Mapa de Gestión de procesos	Número	Porcentaje
Bajo	1	8.33%
Medio	6	50.00%
Alto	5	41.66%
TOTAL	12	100%

Fuente: Aplicación del instrumento de Gestión de la Salud

Interpretación:

Con respecto a la tabla 4, se evidencia los resultados del nivel de gestión de la Red de Salud de San Martín de acuerdo a la dimensión Mapa de gestión de procesos. Presenta un nivel bajo con un 8.33% de un total de 1 encuestado, medio en un 50.00%, con un total de 6 encuestados, alto en un 41.66% con 5 del total de encuestados. Los procesos en la gestión no se están desarrollando adecuadamente, no se están clasificando claramente cada actividad de los procesos operacionales, no se está considerando las exigencias presentes y futuras de los pacientes.

Tabla 5

Nivel de Gestión /Dimensión: Autoevaluación y Mejoramiento Continuo.

Autoevaluación y Mejoramiento Continuo	Número	Porcentaje
Bajo	2	16.66%
Medio	6	50.00%
Alto	4	33.33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Aplicación del instrumento de gestión de la salud

Activar Windows

Interpretación:

Con la tabla 5, se puede evidenciar los productos del nivel de gestión Red de Salud de San Martín según la dimensión: Autoevaluación y Mejoramiento Continuo. Presenta un nivel bajo en un 16.66% con un total de 2 encuestados, medio en un 50.00% con un total de 6 encuestados y alto en un 33.33% con un total de 4 encuestados. Con poca frecuencia se establece un manual de valuación con los principios elementales y no se divulga los principios elementales para llevar a cabo una autoevaluación para una mejora permanente.

Calidad de atención que se brinda en el Servicio de Odontología de los Establecimientos de la Red de Servicios de Salud San Martín.

Tabla 6

Nivel de Satisfacción de los Pacientes Respecto a la Calidad de Atención Estomatológica Ofertada por el Establecimiento de Salud de la Red San Martín - 2019.

Nivel de calidad de atención odontológica	Número	Porcentaje
Bajo	6	2,09%
Medio	160	55,75%
Alto	121	42,16%
TOTAL	287	100%

Fuente: Aplicación del instrumento de Calidad de Atención en Salud

Interpretación:

En la tabla 6, se muestra los resultados en relación al grado de complacencia de los usuarios relativo a la calidad de asistencia estomatológica ofrecida por los establecimientos de salud de la Red San Martín, 2019, nos evidencia un grado de complacencia bajo en un 2.09% que representan a 6 usuarios, medio 55.75% que representan a 160 pacientes, relativo a la calidad de asistencia de nivel alto en un 42.16% que representan a 121 usuarios.

Tabla 7

Nivel de Satisfacción de los Pacientes Respecto a la Calidad de Atención Estomatológica. Según Atributo/Dimensión: Atención Médica.

Atención médica	Número	Porcentaje
Bajo	7	2.44%
Medio	157	54.70%
Alto	123	42.86%
TOTAL	287	100%

Fuente: Aplicación del instrumento de Calidad de Atención en Salud.

Interpretación:

La tabla 7, muestra los resultados del grado de complacencia de los usuarios relativo a la calidad de asistencia estomatológica según atributo/dimensión: Atención técnica, se encontró que los usuarios de la especialidad de Odontología de las instituciones sanitarias de la Red San Martín, 2019. El nivel es bajo en un 2.44% con un total de 7 pacientes encuestados, el nivel es medio en un 54.70% con un total de 157 encuestados y un nivel alto en un 42.86% con un total de 123 pacientes encuestados. Los usuarios señalaron que no están satisfechos con la estructura y orden en el desarrollo de la atención, asimismo en la novedad de los equipos y por último en la funcionalidad de los equipos.

Tabla 8

Nivel de Satisfacción de los Pacientes Respecto a la Calidad de Atención Estomatológica Según Atributo/Dimensión: Relación Interpersonal.

Relación interpersonal	Número	Porcentaje
Bajo	9	3.14%
Medio	152	52.96%
Alto	126	43.90%
TOTAL	287	100%

Fuente: Aplicación del instrumento de Calidad de Atención en Salud.

Interpretación:

Como evidencia la tabla 8, se muestra los resultados del grado de complacencia de los usuarios de la Red de Salud San Martín, relativo a la calidad de asistencia estomatológica acorde atributo/dimensión: Relación Interpersonal. Se encontró que los usuarios de la especialidad de odontología de las instituciones sanitarias de la Red San Martín, 2019. 9 pacientes encuestados, es decir un 3.14%, indicaron que el nivel es bajo, 152 pacientes encuestados, es decir, un 52.96%, indicaron que el nivel es medio y 126 pacientes encuestados, es decir un 43.90%, indicaron que el nivel es alto. Los usuarios señalaron que el Cirujano Dentista pocas veces lo acoge y saluda por su nombre y muestra interés en su problema.

Tabla 9

Nivel de Satisfacción de los Pacientes Respecto a la Calidad de Atención Estomatológica.

Según Atributo/Dimensión: Accesibilidad.

Accesibilidad	Número	Porcentaje
Bajo	11	3.83%
Medio	145	50.52%
Alto	131	45.64%
TOTAL	287	100%

Fuente: Aplicación del instrumento de Calidad de Atención en Salud.

Interpretación:

Analizando la tabla 9, se evidencia los productos del nivel de satisfacción de los pacientes de la Red de Salud San Martín relativo a la calidad de atención estomatológica según atributo/dimensión: Accesibilidad, se encontró que los usuarios de la especialidad de Odontología de las instituciones sanitarias de la Red San Martín, 2019. El nivel es bajo en un 3.83% con un total de 11 pacientes encuestados, el nivel es medio en un 50.52% con un total de 145 pacientes encuestados y un nivel alto en un 45.64% con un total de 131 pacientes encuestados.

Tabla 10

Nivel de Satisfacción de los Pacientes Relativo a la Calidad de Atención Estomatológica.

Según Atributo/Dimensión: Ambiente de Atención.

Ambiente de atención	Número	Porcentaje
Bajo	8	2.79%
Medio	144	50.17%
Alto	135	47.04%
TOTAL	287	100%

Fuente: Aplicación del instrumento de Calidad de Atención en Salud.

Interpretación:

Acorde a la tabla 10 y la figura 8, se evidencia los productos del nivel de satisfacción de los pacientes de la Red San Martín relativo a la calidad de asistencia estomatológica acorde atributo/dimensión: Ambiente de atención, se encontró que los usuarios de la

especialidad de Odontología de las instituciones sanitarias de la Red San Martín, 2019. 8 usuarios equivalentes al 2.79%, manifestaron que el nivel es bajo, 144 usuarios equivalentes al 50.17%, indicaron que el nivel es medio y 135 usuarios que equivalen al 47.04%, indicaron que el nivel es alto. Son pocas veces que los usuarios están satisfechos con el tiempo que esperan al Cirujano Dentista para que les atiendan, como también de la disponibilidad del mismo, para atender cualquier emergencia.

Validación del modelo de gestión para mejorar la calidad de atención y los servicios de odontología de la Red de Salud San Martín.

Con el objeto de validar la propuesta se recurrió a los expertos:

Dr. Gustavo Ramírez García. DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.

Dr. Sixto Alejandro Morey Trigozo. DOCTOR EN CIENCIA POLÍTICA Y GOBIERNO.

Dr. José Manuel Delgado Bardales. DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA.

Dr. Nilber Vilchez Vargas. DOCTOR EN EDUCACIÓN.

Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado. DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA.

Propuesta:

Expertos	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del Experto
Experto 1	Administración de la educación	8	Bastante adecuado
Experto 2	Ciencia política y gobierno	8	Bastante adecuado
Experto 3	Gestión universitaria	8	Bastante adecuado
Experto 4	Educación	8	Bastante adecuado
Experto 5	Gestión universitaria	8	Bastante adecuado

Para la propuesta observamos que la puntuación de los expertos se obtuvo una media de 8, lo que infiere que la propuesta es un aporte bastante adecuado.

IV. DISCUSIÓN

Para la gesta del presente estudio de investigación se consideró lo expuesto por el autor Zambrano (2016), quien evalúa la gestión y el autor Redhead (2015) para la variable calidad de atención, a razón de ello, como primer resultado se tiene el nivel de gestión de la salud en los servicios de odontología de la Red de San Martín es bajo en un 16.66% (2), medio en un 50.00% (6) y alto en un 33.33% (4) del total de los encuestados. Enfocándose en cada una de las dimensiones se tiene como resultado lo siguiente: El nivel de satisfacción respecto al Modelo de Gestión. Según atributo/dimensión: Modelo de Gestión. Presenta un nivel bajo en un 8.33% (1), medio en un 50.00% (6), alto en un 41.66% (5). El nivel de satisfacción respecto al Modelo de gestión. Según atributo/dimensión: Autoevaluación y Mejoramiento Continuo. Presenta un nivel bajo en un 16.66% (2), medio en un 50.00% (6) y alto en un 33.33% (4). El resultado obtenido guarda relación con las siguientes investigaciones, en primera lo referido por Amador y Cubero (2017), quien ha concluido que el grado de la gestión de la calidad en salud es bajo en un 72% por cuanto se presentan ciertas falencias como la inexistencia de un método de gerencia de calidad de la atención médica, la deficiente reunión de los medios institucionales, debido a que la labor asistencial se funda en las especialidades y no en la gerencia por desarrollo, el deficiente uso de la contabilidad y los costos como instrumento de dirección y para la toma de determinaciones, el deficiente conocimiento del grado de complacencia y motivación de los empleados.

Asimismo, con la investigación de Donet (2018), llegando a concluir que el indicador nivel de desempeño horas profesional relativo al referente se evidenció que el 71.4% y 28.6% de los grados consideró como mediano (n=5) y deficiente (n=2) correspondientemente, asimismo el indicador cifra de atenciones estomatológicas realizados por cada cita relativo al referente acorde grado de asistencia evidenció que 85.72% y 14.28% consideraron como excelente (=6) y regular (=1) correspondientemente. Del mismo modo, tiene relación similar con la investigación de Vargas & Hernández (2014), quienes ha concluido que, el otorgamiento de servicios de calidad en salud, se puede mostrar mediante la implementación de un esquema de indicadores de gerencia, elaborado por indicadores de estructura, desarrollo o resultados, que brinden el control de

la calidad del servicio, así como también observar el nivel de complacencia del usuario-paciente.

Además, tiene similitud regular con la investigación presentada por Vergara (2014), concluyó que la definición de una atención de calidad de salud acorde con cada uno de los fundamentos de mejoramiento continuo comprende diversos aspectos del auxilio médico, tales como la deducción de la versatilidad, la complacencia de las exigencias de los usuarios, la mejoría constante y transformar la formación de toda la institución para obtener que los individuos se presten de la manera más objetiva y eficaz probable, pues nuestras instituciones tienen que procurar complacer no sólo las exigencias técnicas sino además varios aspectos relacionados a la calidad recibida como la confianza, certeza, accesibilidad, competencia de respuesta o empatía de las personas, la cual solicite que la administración se mejore permanentemente. Finalmente tiene poca relación con la investigación de Pizarro (2018), quien concluyó que se evidencia correspondencia entre la Gerencia del Programa “SaludPol” y la calidad de la asistencia al paciente en la Unidad Policial Moyobamba, año 2017, medido con el programa de Chi cuadrado, con el resultado de $\chi^2 = 132.772$ y $\chi^2_t = 16.9190$ y la significancia asintótica de dos caras es igual a 0.00.

Como segundo resultado con respecto a la calidad de atención en salubridad se tiene que, al grado de complacencia de los usuarios relativo a la calidad de atención estomatológica ofertada por los establecimientos de salud de la Red San Martín, 2019, nos evidencia un grado de complacencia bajo en un 2.09% que representan a 6 usuarios, medio 55.75% que representan a 160 pacientes, relativo a la calidad de atención de nivel alto en un 42.16% que representan a 121 usuarios. De acuerdo a cada dimensión se tiene los siguientes resultados, la calidad de asistencia estomatológica acorde atribución: Atención técnica, se encontró que los pacientes de la especialidad de Odontología de las instituciones sanitarias de la Red San Martín, 2019. El nivel es bajo en un 2.44% (7), el nivel es medio en un 54.70% (157) y un nivel alto en un 42.86% (123), el grado de complacencia de los usuarios relativo a la calidad de atención estomatológica según atributo/dimensión: Vinculo Interpersonal, se encontró que los usuarios de la especialidad de Odontología de las instituciones sanitarias de la Red San Martín, 2019. 9 (3.14%) indicaron que el nivel es

bajo, 152 (52.96%), indicaron que el nivel es medio y 126 (43.90%), indicaron que el nivel es alto. El grado de complacencia de los usuarios relativo a la calidad de atención estomatológica según atributo/dimensión: Accesibilidad, se encontró que los usuarios de la especialidad de Odontología de las instituciones sanitarias de la Red San Martín, 2019. El nivel es bajo en un 3.83% (11), el nivel es medio en un 50.52% (145) y un nivel alto en un 45.64% (131) y finalmente, los resultados del grado de complacencia de los usuarios respecto a la calidad de atención estomatológica según atributo/dimensión: Ambiente de atención, se encontró que los usuarios de la especialidad de Odontología de las instituciones sanitarias de la Red San Martín, 2019. 8 (2.79%) manifestaron que el nivel es bajo, 144 (50.17%), indicaron que el nivel es medio y 135 (47.04%), indicaron que el nivel es alto.

Los resultados presentados tienen relación con lo expuesto por Inga (2019), llegó a concluir que existen grandes logros en el ámbito del desarrollo y la gerencia de los RHUS últimamente en el Perú, que comienzan desde el adelantamiento en la asignación de los RHUS, la realización de logros regionales, la consolidación de idoneidad y capacidades, hasta la instauración de una novedosa política de RHUS. Aportan a la mejoría de la calidad de las asistencias sanitarias a través del desempeño de RHUS. Pero, la implementación de RHUS en la escala básica de asistencia continúa presentándose como un reto para el sistema de salubridad, que sigue permaneciendo un esquema de implementación caduco que podría no estar respaldando la dotación de un servicio de calidad a las personas más vulnerables. Asimismo, tiene relación con la investigación presentada por Reyes (2015), titulado *Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México*. Quien concluyó que, de los pacientes, 88,0 % manifestó estar complacido con la asistencia estomatológica. El 90,0 % reportó haber percibido una relación buena o excelente de lado del profesional, 78,0 % percibir una relación buena o excelente de la asistente y 79,0 % reportó que las condiciones generales del ambiente eran buenas o excelentes, también al 80,0 % de cuestionados percibió poco el periodo de espera para ser evaluados, y 92,0 % percibió que el periodo que el profesional empleó para otorgarles la asistencia fue idóneo, en resumen se tiene que en la mayor parte de los

elementos analizaron se alcanzaron buenas puntuaciones, por arriba de 70,0 %, según la sensación de los pacientes.

Además, tiene relación similar con Camba (2016), quien llegó a concluir que la calidad del servicio estomatológico del centro médico recibido por sus pacientes fue negativa, por cuanto el personal del Centro Médico El Progreso no brindaba una buena atención a los pacientes, asimismo porque no había preocupación alguna por parte de los especialistas en estomatología por ofertar un servicio de calidad a sus pacientes, generando de este modo desconformidad y reclamo de los pacientes.

Como resultado general se tiene que se presentó una propuesta de esquema de gerencia de la calidad para mejorar la asistencia en la especialidad de Odontología de las instituciones sanitarias de la Red de Servicios de Salud San Martín. Entonces es necesario mejorar el grado de gestión de los servicios de odontología de las instituciones sanitarias de La Red San Martín - 2019, con la pretensión de mejorar los procesos en beneficio de la población. El resultado tiene similitudes con la investigación de Jiménez (2016), quien concluye que el más importante de los dilemas funcionales que aparecen en el empleo de indicadores sanitarios es el que aparece por la exigencia de hacer empleo de muchos de ellos juntos para apreciar una idea integral de la calidad y la eficacia con que se están brindando las asistencias en el área o departamento sanitario, por ende, el nivel de la aplicación de los indicadores de calidad y eficiencias de las asistencias sanitarias es baja en un 76%.

Asimismo, presenta similitud con la investigación de Ávalos (2017), concluyendo que la mejoría permanente de la calidad en salubridad y en específico la medición como uno de sus elementos, tendría que moldearse a las peculiaridades de las estructuras y servicios de salud que los distinguen de la manufactura, el comercio e inclusive de otras organizaciones, pues la medición no sólo otorga los componentes solicitados para delimitar si los procedimientos médicos se están llevando a cabo conforme con las direcciones, tácticas, reglamentos o estándares sino que también brindan el ambiente y la información necesaria para simplificar a la administración, las determinaciones apropiadas para corregir los errores o para ingresar aquellas novedades que permitan subir a grados superiores de labor. Además, presenta poca similitud con la investigación de

Montoya (2017), quien llego a concluir, es insuficiente con 45.00%, lo que corresponde que las fases de delinear y permanecer un ámbito en los trabajadores se manifiestan de forma no adecuada, lo que evita lograr las metas diseñadas en las proposiciones. Por otro lado además se presenta 40.00%, que reporta una gerencia administrativa mediana, lo que conlleva a explicar los fines propuestos por la institución y convertirlos en una mediana actividad institucional, sin extender los empeños imprescindibles en todos los ambientes y en todos los grados de la estructura, con lo que no se logra las metas, asimismo el grado de la calidad del servicio en los empleados, está en mediana con 45% y deficiente con 40%, que apunta que las peculiaridades técnico-científicas, físicas y humanitarias que tendría que tener la asistencia sanitaria a los pacientes en la busca permanente de su complacencia son observadas en un grado mediano. Finalmente, no tiene similitud con García (2017), quien infirió que existe correlación entre las variables con la tasa χ^2 encontrada (86.683), se ubica en el área de resistencia de la hipótesis nula, en grado de gerencia de recursos es regular en un 50%, 20% dio a conocer que es ineficiente y 30% señalo que es eficiente, por último, el grado de calidad del servicio del personal es mediano en un 40%, el 27% señalo que es malo y el 33% indico que es bueno.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Con respecto al objetivo general, el modelo de propuesta de gestión de calidad para mejorar la atención en los servicios de odontología de los establecimientos de la Red de Salud San Martín, se basa en una serie de procedimientos necesarios para la mejoría de la gestión y calidad de servicios odontológicos. Su realización es viable, debido a que se pudo observar las complicaciones primordiales que ostentan y que se tendrían que corregir para un servicio de calidad.
- 5.2.** El nivel de gestión de la salud en los servicios de odontología de los establecimientos de Salud de la Red San Martín - 2019, presenta un nivel medio 50.00% (6), asimismo, en la dimensión modelo de gestión de procesos el nivel fue medio en un 50.00% (6), en la autoevaluación y mejoramiento continuo el nivel es medio en un 50.0% (6).
- 5.3.** El grado de la calidad de atención en salud que se oferta en la especialidad de Odontología de las instancias sanitarias de la Red de Salud San Martín, fue medio en un 55,75% (160), en cuanto a la dimensión técnica, fue medio en un 54.70%, en la relación interpersonal el nivel es medio en un 52.96%, en la accesibilidad el nivel es medio en un 50.52% y en el ambiente de atención el nivel es medio en un 50.17%.
- 5.4.** El modelo de gestión fue validado por medio de 5 expertos quienes a través de su promedio de validez dieron por aplicable el modelo de gestión de dicha propuesta, lo cual infiere que la propuesta tiene un aporte bastante adecuado. Ver en Anexos (Validación de la propuesta).

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Se aconseja a los que conforman la Red de Salud San Martín implantar el modelo de gestión de calidad para notar cambios en la atención y calidad, así como de la gerencia de la Red de Salud San Martín en sus diferentes establecimientos para que los pacientes muestren su satisfacción.

- 6.2.** Se recomienda a los empleados de las diferentes instituciones sanitarias de la Red de San Martín, disminuir el periodo de espera para conseguir una cita y la atención del profesional para mejorar la eficiencia y la eficacia, mejorar la iluminación, temperatura y la situación del mobiliario y equipos del establecimiento de salud para prestar un mejor servicio a los pacientes, con el objetivo de mejorar la calidad de atención médica estomatológica.

- 6.3.** Se recomienda a las instituciones sanitarias de la Red de Salud San Martín, implementarse con equipos modernos el servicio de odontología, asimismo todos los servicios del establecimiento de salud, mejorar los vínculos entre los pacientes y los servicios de atención estomatológica por medio de sesiones informativas y asistenciales ofertadas a los usuarios por el personal competente.

- 6.4.** Se recomienda garantizar la gestión en los servicios de odontología de los establecimientos de salud de la Red de San Martín - 2019 y la atención del paciente mediante el personal idóneo en las diversas fases que se realizan cotidianamente en el establecimiento de salud con la finalidad de que el nivel aumente y sea el apropiado.

VII. PROPUESTA

“Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención en los servicios de odontología de la Red de Salud San Martín, 2019”

1- Representación gráfica

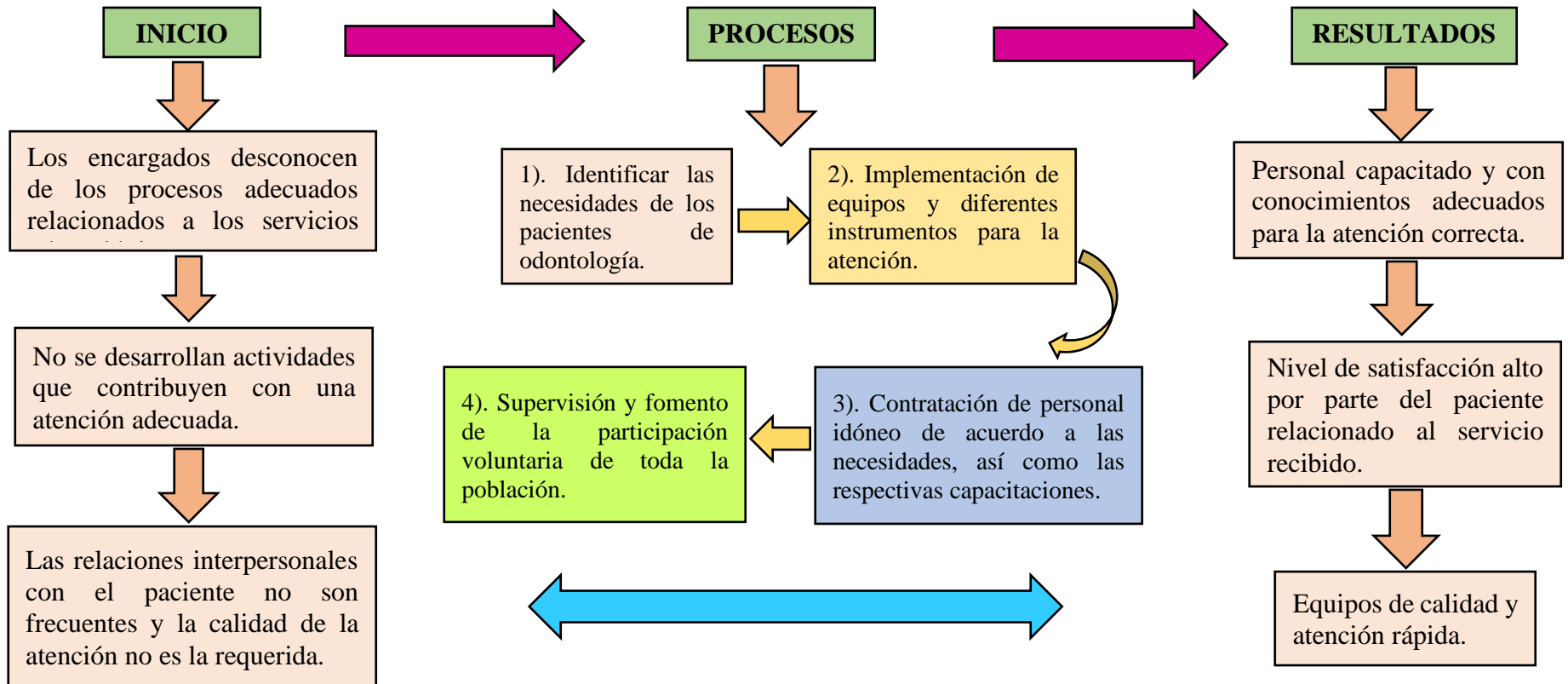


Figura 1. Representación gráfica del proceso.

2- **Introducción**

En la actualidad, proporcionar servicios de salubridad de calidad es esencial para alcanzar la cobertura universal en salud. Para garantizar que las personas reciban una atención de calidad, por ello la Organización Mundial de la Salud, aconseja a los gerentes del ámbito de la salud conducir de manera diáfana las direcciones nacionales para el mejoramiento de la calidad en los servicios de salubridad y la instauración de herramientas para evaluar los avances obtenidos. Se requieren políticas que direccionen expresamente a acrecentar la calidad de los servicios de salubridad, y donde existan variadas iniciativas para la mejoría de la calidad, se desea mezclarlas en un ánimo sincrónico y sistemático para acrecentar la atención en todo el sistema de salubridad (OMS, 2018, p.2).

Casi todos los gobiernos locales deben acoger medidas orientadas a esclarecer las organizaciones de gobierno, entrega de cuentas y rastreo en concordancia con los empeños de mejoría de la calidad; a asegurar el compromiso con la calidad a través de la creación de acuerdos; y a impulsar un cambio en la sapiencia de sus estructuras de salud que promueva la preocupación por la calidad de los servicios en los proveedores como en los usuarios (OMS, 2018, p.3).

El personal de salud no debe restringir su campo de acción hacia el individuo, tiene también que volcar su atención hacia las familias y enlazarlas con las decisiones e intervenciones a efectuar y orientarlas en el papel que deban desempeñar para promover de la salubridad y colaborar a su sostenimiento de forma continua y permanente. De allí surge la Salud Familiar, como una nueva disciplina que oferta un enfoque global de la asistencia sanitaria de los usuarios. La calidad de atención odontológica puede ser estudiada en diferentes aspectos, pero quien juzga todo el proceso en última instancia es el paciente, pues es el indicado en evaluar la calidad. Por todo lo expuesto se considera, con la idea de contribuir a realizar la propuesta de mejora de gestión y calidad de los servicios otorgados por la Red de Salud de San Martín.

3- Objetivos

Proponer un Modelo de Gestión que proporcione la mejoría de la calidad de asistencia en la especialidad de Odontología de los establecimientos de la Red de Servicios de Salud San Martín.

4- Teorías

Gestión

Van de Berghe (2016), señala que es la obra y propósito de gestionar, así como también administrar. Asimismo, es una actividad entendida como un encargo imperioso para obtener algo o dilucidar un cierto asunto.

Manes (2014), quien refiere que es un conjunto de acciones, diligencias que permiten la realización de cualquier actividad, asimismo se basa en una serie de trámites que se realiza con el fin de resolver una situación o materializar un proyecto.

Criado (2016), indica que es la administración de recursos, sea dentro de una organización estatal o particular con el objetivo de alcanzar los objetivos propuestos por el mismo.

Aguilar (2015), menciona la importancia de la gestión, donde todo tipo de organizaciones lleva a cabo, de la manera adecuada, pues se trata de un acontecimiento universal que se da en contextos empresariales, políticos, culturales y sociales, con el objeto del cumplimiento de un propósito específico.

Lo ideal es que se de en grupos de manera organizada, donde los individuos puedan cooperar y trabajar mano a mano con un propósito en común. Seguidamente se fundamenta el modelo de gestión, tal como lo expone Dleaux (2017), quien señala que es un modelo o marco de advertencia para la gestión de una organización, a su vez, un modelo de gestión debe ser aplicado a una empresa de manera privada o pública.

Calidad de atención

Según Herrera (2015), refiere que la calidad de atención significa autoridad o paradigma, en razón de ello, se comprende por calidad, la labor efectuada de forma prolija y que cumple con las metas para los que estaba planificado (p.42).

Por otro lado, Bermúdez (2015), indica que la calidad es un requisito complicado, en donde los diversos elementos e intermediarios productores de servicios de salud otorgan su aporte importante a un resultado que se está por lograr y que se puede innovar, para brindar mejor confort a los que demanden de esos servicios (p.36).

Importancia de la calidad de atención

De acuerdo con Trejo (2016), sostiene la importancia de la calidad de atención en los servicios estomatológicos, toma significación, ya que incluye lograr la satisfacción del paciente como tal, además mejora su calidad en cuando a salud dental se refiere y evitar que pueda tener enfermedades. En la actualidad la calidad se ha vuelto en un pilar básico en el servicio de atención con respecto a la salud. Asimismo, el usuario es quien determina la calidad acorde a su representación partiendo de su perspectiva a recibir, como es una atención idónea, oportuna, con competencia médica, certeza y respeto a la ética de la práctica sanitaria (p.12).

Características

Aguirre (2014), señala las siguientes características:

- Organización: Bienes Físicos: Se determina su competencia en coherencia con las necesidades de complacer la demanda de atención, cifra y amplitud de las unidades de atención sanitaria, cifra y peculiaridades de los equipos, instrumental y mobiliarios habilitados, su estado de conservación y su estado de funcionamiento.
- Asignación de productos de uso: Con idoneidad tanto del enfoque cualitativo como cuantitativo, pertinencia en suministros, con el objeto de conseguir que el proceso de la atención se brinde en manera permanente.
- Desarrollo: Ordenamiento para estar en circunstancias de brindar atención sanitaria a los pacientes con calidad es obligatorio que los servicios tengan un ordenamiento idóneo que contenga un plan estratégica de la labor. Como componente primordial que de sensatez a la administración, tendrá que tener un manual de estructura, un plan de labor y con reglamentos de procedimientos necesarios.

- Pertinencia de atención: Comprobar todas las ambientes donde se brinden servicios y medir la reserva de los recursos y si el cúmulo de actividades que se tienen que llevar a cabo para complacer las urgencias del usuario, se realizan en el instante que se soliciten.
- Complacencia del proveedor de servicio: Un personal no satisfecho no muestra predisposición a ejercer sus acciones diarias con calidad, por este motivo es imprescindible medir la complacencia del proveedor de servicios; entre las primordiales razones para su complacencia tenemos: Disponibilidad de ambientes, mobiliario, equipo e instrumental. Gratitud por la labor ofrecida. Oportunidades de progreso. Capacitación y fortalecimiento. Estabilidad en su puesto.
- Desenlace: Competencia resolutive. Comprende dos aspectos: La competencia en la solución del problema objeto de la atención y las condiciones de salubridad y calidad de vida.
- Complacencia de las perspectivas del paciente. Esta complacencia se obtiene a través de metas o realización de las expectativas con las que asiste a requerir y admitir atención. Es imprescindible acotar que las perspectivas del usuario son componente de advertencia para otorgar calidad en la atención.
- Accesibilidad a los servicios.
- Pertinencia en la atención.
- Relación individualizada y cordial.
- Solución a su inconveniencia en salud.
- Confort durante el desarrollo.

5- Fundamentación

a- Filosófica

La presente investigación se fundamenta de manera filosófica, en el aspecto ético y social, donde se considera que los pacientes deben obtener una asistencia sanitaria de calidad que se enfoquen en los problemas comunitarios que se puedan dar en su entorno.

b- Epistemológica

La investigación se fundamenta de manera epistemológica, dado que aportará conocimiento tanto al investigador, como para otras futuras investigaciones, asimismo se

tomará en cuenta el aporte de autores con su respectiva fundamentación teórica sustentada de manera verídica.

c- Sociológica

La presente propuesta se fundamenta de forma sociológica, porque será de importancia para el autor, asimismo para los pacientes de la Red de Salud San Martín, con el objeto de la mejoría de la calidad en la atención de los servicios estomatológicos.

d- Axiológica

El estudio de la siguiente investigación se fundamenta de manera axiológica, debido a que se pondrán en práctica los diferentes valores con la intención de que el trabajo realizado sea en equipo y se fomente las buenas prácticas en la atención de los servicios odontológicos.

e- Psicológica

La investigación se fundamenta de manera psicológica, debido a que se pretende que la calidad en la asistencia en los servicios de odontología de la Red de Salud San Martín, no solo mejore, sino también este sea brindado de forma amable y se muestren las cualidades positivas y respuestas eficientes en los pacientes.

f- Pedagógica

La elaboración de la propuesta nace de la necesidad de mejorar la gestión y calidad de atención en los servicios de odontología de la Red de Salud San Martín. Tras realizarle un análisis a la problemática presentada, para ello se contará con recursos materiales y humanos.

6- Pilares

La presente propuesta de cuatro pilares, los cuales se encuentran vinculados entre sí para el desarrollo de su proceso:

a- Mejora enfocada

En este pilar se desarrollan actividades que se desarrollan ya sea de forma individual o en equipos, con la finalidad de maximizar la efectividad de los equipos evitar desperdicios en las organizaciones.

b- Mantenimiento de calidad

El fin importante de este pilar es que los materiales con los que se trabajen estén en óptimas condiciones y no provoquen defectos en la calidad, dando a conocer las variaciones que puedan presentarse, para ello debe haber un previo estudio por parte del equipo que ayude a identificar los problemas referentes a la gestión de atención.

c- Mantenimiento en áreas administrativas

Este pilar plantea mejora en el área administrativa, también implica la reducción de costos, tiempo en la atención médica, logrando un equilibrio el desarrollo de cada actividad.

d- Gestión de seguridad, salud y medio ambiente

Este pilar permite el desarrollo de mejoras enfocadas y que ayuden a prevenir incidentes o que puedan afectar la integridad física de los pacientes, asimismo, creando un ambiente agradable y una mejora calidad de servicio, por otra parte, reducir la contaminación.

7- Principios

a- Enfoque a la población

Los centros de salud están a servicio de la población y por ende deben comprender cada una de las exigencias actuales y las futuras de cada uno de sus pacientes, satisfacerlas y superar las perspectivas de los mismos.

b- Liderazgo

Un líder establece la unidad de finalidad y la dirección de las entidades. Asimismo, debe crearse y preservar un ambiente interno, en el cual los pacientes puedan comprometerse en el alcance de los objetivos de la institución.

c- Participación de los colaboradores

Los colaboradores, en todas las instancias, son la sustancia de una organización y su gran responsabilidad que permita que sus habilidades sean empleadas para el beneplácito de la organización.

d- Enfoque basado en procesos

Un resultado ansiado se logra alcanzar de manera eficiente cuando las acciones y recursos se gestionan por medio de un desarrollo.

e- Mejora continua

El propósito es lograr la mejoría de la gestión de calidad del servicio, asimismo, del desenvolvimiento de la organización tendría que ser un objetivo constante del mismo.

8- Características

- Una gestión de atención odontológica de calidad centrada en los procesos y de acorde a las necesidades de los ciudadanos.
- El plan de mejora se centra esencialmente en acciones de mejora destinadas a reforzar los diferentes tipos de gestiones.
- El proceso de mejoría de gestión y calidad de atención permanente e interactiva de toda institución, pues desarrolla que parte de los colaboradores y que permite mantener el interés por la innovación, creatividad, por realizar mejor las cosas y complacer las necesidades de los usuarios.
- La fomentación de la participación actividad de cada uno de los pobladores de la región de San Martín.

9- Contenidos

a- Identificar las necesidades de los pacientes de odontología

Como primera actividad, se debe tener en cuenta que, para mejorar la calidad de atención en los servicios de odontología de la Red de Salud San Martín, es indispensable que por medio de los instrumentos (cuestionarios), aplicados a los pacientes de la Red de Salud, se pueda conocer los problemas que tienen actualmente enfocándose en las necesidades de los mismos que limitan que la atención sea de calidad, por ende, buscar soluciones al problema presentado.

b- Implementación de los equipos y diferentes instrumentos para la atención

Como segunda actividad se pretende implantar materiales y equipos que mejoren el proceso, asimismo, implantar talleres que contribuyan con la educación bucal de los usuarios que acuden a la Red de Salud, de esta manera se espera que gestión mejore.

c- Contratación de personal idóneo de acuerdo a las necesidades, así como las capacitaciones respectivas

Como tercera actividad, se debe en cuenta las cualidades y requisitos necesarios para la contratación de personal destacado, con el objeto de que estos realicen las actividades y se brinde un servicio de calidad, a su vez, capacitar al personal de manera contante, referente a mejora de atención para que este sea atractivo y los pacientes se sienta cómodos.

d- Supervisión y fomento de la participación voluntaria de toda la población.

Como cuarta actividad, se pretende hacer partícipe a los pacientes concurrentes en cuando a opiniones referentes que contribuyan con la mejora de la atención, realizando encuestas constantes del servicio, asimismo, el trabajo en equipo fomentado por los médicos, todo ello a fin de que se vea el interés y se espere se mejore la gestión.

10- Evaluación

En la siguiente propuesta detallada, estará aliada por expertos (Jueces en la materia), los cuales validarán y darán su veredicto a través de su experiencia, del mismo modo, la propuesta tratará de resolver los principales problemas que evidencia la gestión de la calidad de asistencia en los servicios de odontología de la Red de Salud San Martín.

En la manera de trasferir una mejor descripción de los que se intenta desarrollar y de qué forma se evaluará la propuesta, asimismo, se procede con describir el esquema y evaluación de la proposición.

10.1 Matriz de actividades y evaluación

Tabla 11

Matriz de actividades y evaluación para la implementación de la propuesta.

Actividades	Objetivos	Estrategias	Medio de verificación	Cronograma	Recursos
- Identificar las necesidades de los pacientes de odontología.	Conocer la problemática para brindar alternativas de solución.	Elaborar cuestionarios con preguntas direccionadas a la calidad de atención.	Encuesta	1 vez por mes.	Hojas de encuestas y registros.
- Implementación de equipos y diferentes instrumentos para la atención.	Identificar los equipos en mal estado y condiciones inapropiadas para su uso.	Elaborar fichas de estado de equipamiento.	Ficha de cotejo	1 vez cada 3 meses	Hojas y registros.
- Contratación de personal idóneo de acuerdo a las necesidades, así como las respectivas capacitaciones.	Reclutar personal con capacidades adecuadas y conocimientos.	Prueba de capacidades y conocimientos.	Hoja de verificación	1 vez por año	Registros y hojas.
- Supervisión y fomento de la participación voluntaria de toda la población.	Integración de los pacientes para la mejora del trabajo y atención en la red de salud.	Talleres y reuniones con los pacientes.	Registro de participación de los pacientes.	1 vez por mes	Registro de las participaciones.

11- Vigencia

La presente proposición acorde a su magnitud será efectuada dentro de un lapso de dos años, debido a que se realizará exámenes continuos, con el objeto de identificar los problemas para de esa manera mejorar el proceso.

12- Retos

- Cabe mencionar que uno de los principales retos que establecerá la propuesta de gestión para la mejoría la calidad de atención en los servicios de odontología será dirigida a los ciudadanos de San Martín, a fin de ver la mejora.

- Promover la intervención activa de cada uno de los ciudadanos en cuanto a las necesidades que estos presenten y contar con la opinión para que las instituciones sanitarias de la Red de Salud San Martín, puedan otorgar una atención de calidad en los servicios odontológicos.

REFERENCIAS

- Aguilar, L. (2016). *Gestión pública*. (3 ed.). Editorial Editex. México.
- Aguirre, S. (2014). *Calidad en la atención en la salud*. (4° ed.). Editorial Efusa. España.
- Alfaro A. (2013). *Satisfacción del paciente con la atención odontológica en la clínica estomatológica de la universidad nacional de Trujillo. 2013*. (Tesis para optar el grado de bachiller en estomatológica). Trujillo: Facultad de medicina escuela de estomatología. Perú; 2013.
- Allcahuaman M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. (Tesis post grado). Perú. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Facultad de ciencias de la empresa; 2015.
- Alva, G. (2015). La gestión de instituciones de salud en el Perú. Conexiónsan. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/06/16/gestion-instituciones-salud-siglo-xxi-peru/>
- Amador, C. y Cubero, O. (2017). *Quality management system in health, present situation and prospects in the primary health care. Revista Cubana de Salud Pública*. Vol.36, N°2. Ciudad de La Habana. Cuba. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662010000200012
- Andonaire, M. (2015). *La calidad en la atención médica*. (3° ed.). Editorial Editex. México
- Andonaire J. (2015). *Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital regional II - 2 de Tumbes, 2015*. (Tesis – post grado). Perú: Universidad Autónoma de Ica, Facultad de ciencias de la salud; 2015.
- Ávalos, M. (2017). *Calidad y gestión de servicios de salud: La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Revista de Ciencias Sociales*. Vol.33, N°3. Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/buscar/documentos?querry=Dismax.DOCUMENTAL_TODO=calidad+y+gesti%C3%B3n+de+servicios+de+salud
- Balarezo, G. (2016). *Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la universidad de las américas*. (Tesis para optar el título de odontóloga). Ecuador: Facultad de odontología Universidad Nacional del Altiplano. Ecuador; 2016.
- Bermúdez I., Delgado I. (2015). *Valoración de la calidad en la atención odontológica brindada por los estudiantes de cirugía oral III a usuarios externos de la UNAN Managua*,

- durante el período de septiembre a octubre del 2015.* (Tesis para optar título profesional de cirujano dentista). Nicaragua: Carrera de odontología Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nicaragua; 2015.
- Cabezas, C. (2019). *Atención médica y de salud en el Perú.* Revista Peruana. 36 – 2. Lima – Perú.
- Camba Nolasco L. (2014). *Calidad Del Servicio De Odontología En El Centro Médico El Progreso, Chimbote, 2014.* Ic. 2014 Setiembre; 5.
- Cedamano Gutiérrez I, Huaman Saavedra J. (2014). *Nivel De Satisfacción De Los Usuarios Atendidos En Los Consultorios Estomatológicos De Los Hospitales De Essalud Versus Ministerio De Salud En El Distrito De Trujillo El Año 2009.* Pueblo Cont. 2014 Enero - Junio; 25.
- Cogayo J. (2014). *Percepción de la calidad de la atención odontológica Según el grado de satisfacción del usuario que acude a La clínica integral de la facultad de odontología de la Universidad central del ecuador durante el período Lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014.* (Tesis para optar el título de Odontóloga). Quito: Facultad de odontología Universidad Central del Ecuador, Ecuador; 2014.
- Comba, L. (2016). *Service quality in dentistry at Medical Center El Progreso, Chimbote, 2014.* Artículo científico Estomatología. Vol.5, N°2, pp. 173-180. Recuperado de: <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/387/303>
- Criado (2016). *Nuevas tendencias en la gestión.* (3 ed.). Ediciones S.A.
- Cuenca L. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco, 2016.* (Tesis para optar el título de licenciada en enfermería). Huánuco: Escuela Académico de Enfermería. Perú; 2016.
- Delaux, H. (2017). *Modelo de gestión estratégica.* (2° ed.). Edición Universitaria Europea. España.
- Del Carmen, J. (2019). *Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud.* Revista Peruana de Medicina. 36 – 2. Lima – Perú.
- Del Cid, A., Méndez, R y Sandoval, F. (2015). *Investigación. Fundamentos y Metodología.* (2ª edición). Editorial: Pearson Educación Ciudad: México.

- Díaz A. (2015). *Clima organizacional y satisfacción del usuario externo - hospital regional Hermilio Valdizan – Huánuco – 2015*. Tesis post grado. Perú: Universidad de Huánuco, Huánuco, Escuela de Post Grado; 2016.
- Donet, L. (2018). *Evaluación de indicadores de salud es servicios odontológicos según nivel de atención de la Red Desconcentrada Sabogal EsSalud, entre los años 2014 al 2017*. (Artículo científico). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26882/Donet_OLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Ferrada, A. & Reynaldos, K. (2014). *Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería*. Revista electrónica de enfermería. 4 – 36. Lima Perú.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. (1ª edición). Editorial: Universidad Continental. Ciudad: Huancayo – Perú.
- García, L. (2017). *Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio del Personal Administrativo y Asistencial del Hospital II – 2 Tarapoto. 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto – Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30911/garcia_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Herrera Alania O. (2015). *Estudio Descriptivo Sobre Los Factores Asociados A La Calidad De Atención En El Servicio De Emergencia Hospital Sergio E. Bernaldes 2015*. (Tesis – Post Grado). Perú: Universidad San Martin De Porres, Medicina; 2015.
- Huertas S. (2015). *Satisfacción de los pacientes en la consulta odontológica privada en Moravia*. (Tesis para optar el título de odontóloga Moravia). Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, Costa Rica; 2015.
- Inga, F. (2019). *Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención*. Revista Peruana de Medicina. 36 .2 Lima – Perú.
- Jiménez, R. (2016). *Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual*. Revista Cubana de Salud Pública. Vo.30, N°1. Ciudad de La Habana, Cuba. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004
- León, V. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto – Perú. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12749/leon_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Lora, Salgado IM, Tirado-Amador LR, Montoya-Mendoza JL, Simancas-Pallares MÁ. (2016). *Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia*. *Rev Nac Odontol*. 2016; 12(23):31-40. doi: 10.16925/od.v12i23.1378.
- Mamani, A. (2017). *Calidad de atención odontológica*. 4 (8). Puno – Perú.
- Ministerio de Salud. (2018). *Calidad de vida: Genero y desarrollo*. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4656.pdf>.
- Monje, C. (2015). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. (1ª edición). Editorial: Universidad Surcolombiana. Ciudad: Neiva
- Montoya, E. (2017). *La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017*. Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12765/montoya_ve.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Manes, J. (2014). *Gestión estratégica para instituciones*. (2º ed.). Ediciones Granica S.A. México.
- Organización Mundial de la Salud (2018). *Mejora de la calidad de la atención de salud*. Recuperado de: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>.
- Ortiz P. (2014). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual, en la micro red Villa-Chorrillos en el año 2014*. (Tesis para optar el título de médico cirujano). Lima: Facultad de medicina humana. Perú; 2014.
- Pashanaste D. (2016). *Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2015*. (Tesis para optar el título de licenciado en enfermería). Iquitos: Facultad de enfermería UNAP. Perú; 2016.
- Pizarro, K (2018). *Gestión del Programa “SaludPol” y su relación con la calidad del servicio al usuario en la Unidad Policial PNP Moyobamba, año 2017*. Universidad César Vallejo. Moyobamba, Perú. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31623/pizarro_sk.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Podestá, L. (2018). *Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. 18 – 3*. Revista Scielo. Lima – Perú. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2018000300008.
- Redhead García R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. (Tesis – post Grado). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de medicina; 2015.
- Reyes Fernández S. (2015). *Satisfacción De Usuarios Con Los Servicios De Salud Bucal Y Factores Asociados En Acapulco, México*. Revista Cubana De Estomatología. 2015 Julio- Setiembre; 52.
- Revista Cubana Hematol Inmunol Hemoter (2014). *Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible*. (30).2 Ciudad de la Habana.
- Rodríguez K. (2016). *Medir el nivel de satisfacción de los pacientes de ortodoncia del consultorio dental “Dr. Rohobert Peña”*. (Tesis para optar el título de ingeniería comercial. Milagro): Facultad de ciencias administrativas y comerciales Universidad Estatal del Milagro. Ecuador; 2016.
- Samaniego, D. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – Tarapoto, 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto – Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31862/Samaniego_HDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Suquillo M. (2017). *Nivel de Satisfacción del paciente tratado endodónticamente Clínica Integral de Noveno Semestre y Posgrado de la Facultad de Odontología de la U.C.E*. (Tesis para optar el título de odontólogo). Quito: Facultad de Odontología Universidad Central del Ecuador. Ecuador; 2017.
- Trejo C. (2016). *Nivel de satisfacción de pacientes adultos del seguro integral de salud que acuden al departamento de odontoestomatología del Hospital Carlos Ianfranco la Hoz. Puente Piedra. Lima – Perú. 2016*. Tesis para optar el título profesional de cirujano dentista. Perú: Escuela Académico Profesional de Odontología. Lima; 2016.

- Van de Berghe (2016). *Gestiones gerenciales y empresariales aplicadas*. (3° ed.). ECOE Ediciones. Bogotá.
- Valdivieso, J. (2014). *Creación de un modelo económico*. (3° ed.) Barcelona.
- Vargas, V. & Hernández, C. (2014). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de ciencias Sociales*. (19). 4. Venezuela.
- Vilca V. (2013). *Calidad de atención en el servicio de odontología, desde la percepción de usuario*. (Tesis para optar el título de cirujano dentista). Juliaca: Facultad de odontología Universidad andina Néstor Cáceres Velázquez. Perú; 2013.
- Viteri B. (2014). *Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externo de la unidad académica odontológica de la Universidad Nacional de Chimborazo durante el período septiembre 2014 - febrero 2015*. Tesis para optar el título de Odontóloga. Ecuador: Carrera de odontología Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador; 2015.
- Zambrano, H. (2016). *Modelo de gestión en la toma de decisiones*. (2° ed.). Venezuela.

Anexos

Matriz de consistencia

Título: Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención en los servicios de odontología de la Red de Salud San Martín.

Autor: Mg. Carlos Alberto Grados Cabrera.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general: ¿De qué manera el modelo de gestión mejorará la calidad de atención en los servicios de odontología de los establecimientos de la Red de Salud San Martín, 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de gestión que se maneja en los servicios de odontología de la Red de Salud de San Martín, 2019? - ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en el servicio de odontología de los establecimientos de la Red de salud San Martín, 2019? - ¿Cuál es la validación del modelo de gestión para mejorar la calidad de atención y los servicios de odontología de la Red de Salud San Martín? 	<p>Objetivo general: Diseñar un modelo de gestión que permita mejorar la calidad de atención en el servicio de odontología de los establecimientos de la Red de Salud San Martín, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar el nivel de gestión que se maneja en los servicios de odontología de la Red de Salud de San Martín, 2019. - Conocer el nivel de calidad de atención que se brinda en el servicio de odontología de los establecimientos de la Red de Salud San Martín, 2019. - Validar el modelo de gestión para mejorar la calidad de atención y los servicios de odontología de la Red de Salud San Martín. 	<p>Hipótesis: El modelo de Gestión mejorara la calidad de atención de los servicios de odontología de los establecimientos de la Red de Salud San Martín, 2019.</p>	<p>Técnica: Encuesta – Cuestionario.</p> <p>Instrumentos: 1.- Encuesta de Opinión Sobre Calidad de Atención Odontológica Brindada por el Establecimiento de Salud de la Red San Martín - 2019.</p> <p>2.- Encuesta de Opinión para Conocer el Modelo de Gestión Odontológica de los Establecimientos de Salud de La Red San Martín - 2019.</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
El presente es un estudio descriptivo, de corte transversal, propositivo.	<p>Población: Promedio mensual de pacientes atendidos en los últimos cinco años; es decir 1132 usuarios.</p> <p>Muestra: La muestra estuvo conformada por 287 usuarios.</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Variables</th> <th style="text-align: center;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">Calidad de atención en salud</td> <td>Atención Médica.</td> </tr> <tr> <td>Relación Interpersonal</td> </tr> <tr> <td>Accesibilidad.</td> </tr> <tr> <td>Ambiente de atención.</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Gestión de la salud</td> <td>Mapa de Gestión de Procesos.</td> </tr> <tr> <td>Autoevaluación y Mejoramiento Continuo.</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Calidad de atención en salud	Atención Médica.	Relación Interpersonal	Accesibilidad.	Ambiente de atención.	Gestión de la salud	Mapa de Gestión de Procesos.	Autoevaluación y Mejoramiento Continuo.	
Variables	Dimensiones												
Calidad de atención en salud	Atención Médica.												
	Relación Interpersonal												
	Accesibilidad.												
	Ambiente de atención.												
Gestión de la salud	Mapa de Gestión de Procesos.												
	Autoevaluación y Mejoramiento Continuo.												

Fuente: El autor.

Instrumentos de recolección de datos



Cuestionario:

Encuesta de Opinión sobre Calidad de Atención Odontológica Brindada por el Establecimiento de Salud de la Red San Martín - 2019.

Hola, estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda aquí. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con una X la alternativa que crea más conveniente.

I. DATOS GENERALES:

Edad: Grado de estudios: Primaria ()
 Sexo: Femenino () Secundaria ()
 Masculino () Superior ()

II. DATOS ESPECÍFICOS

Nº	ATENCIÓN TÉCNICA	No Satisfecho	Poco Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	¿El Cirujano Dentista fue muy cuidadoso con los procedimientos que le realizaba?					
2	¿El Cirujano Dentista tenía la habilidad y competencia para realizar el tratamiento?					
3	¿El Cirujano Dentista se aseguró que estuviera bien anestesiado?					
4	¿El Cirujano Dentista usó procedimientos que me hacían sentir seguro durante mis tratamientos?					
5	¿El Cirujano Dentista soluciona el problema que dio lugar a su visita?					
6	¿La calidad del tratamiento realizado por el Cirujano Dentista en su cavidad bucal?					
7	¿La receta fue prescrita por el Cirujano Dentista?					

8	¿La organización y orden en el proceso de atención?					
9	¿La modernidad de los equipos?					
10	¿La funcionalidad de los equipos?					

Nº	RELACIÓN INTERPERSONAL	No Satisfecho	Poco Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	¿Conoce el nombre del Cirujano Dentista que lo atendió?					
2	¿El Cirujano Dentista se comunicó con Ud. Para recordarle la cita?					
3	¿El Cirujano Dentista lo recibe y saluda por su nombre?					
4	¿El Cirujano Dentista mostró interés en su problema?					
5	¿El Cirujano Dentista le animó a preguntar y lo escuchó cuidadosamente?					
6	¿El Cirujano Dentista me explicó claramente los problemas que yo tengo en mi cavidad bucal?					
7	¿El Cirujano Dentista le dio a escoger el tratamiento y le permitió tomar su decisión?					
8	¿El Cirujano Dentista le explicó lo que va a hacer y el costo antes de iniciar el tratamiento?					
9	¿El Cirujano Dentista le explico cómo mantener su Cavidad bucal sana?					
10	¿El Cirujano Dentista usó palabras que Ud. Podía entender?					

Nº	ACCESIBILIDAD	No Satisfecho	Poco Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	¿El tiempo que tomé para obtener la cita?					
2	¿El tiempo que esperé al Cirujano Dentista para que me atendiera?					
3	¿El tiempo que pasé con el Cirujano Dentista durante mi atención?					
4	¿El poder localizar o contactar al Cirujano Dentista?					
5	¿La disponibilidad del Cirujano Dentista cuando fuese necesario?					

6	¿Recibir atención el día que estuvo programada su cita?					
7	¿La ubicación o localización del Establecimiento de Salud?					
8	¿El horario y días de atención del Establecimiento de Salud?					
9	¿La facilidad para desplazarme: rampas, señalización u otros?					
10	¿El costo del tratamiento?					
Nº	AMBIENTE DE ATENCIÓN	No Satisfecho	Poco Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	¿La limpieza y pulcritud del Establecimiento de Salud?					
2	¿Iluminación del Establecimiento de Salud?					
3	¿Los colores de paredes y techos del Establecimiento de Salud?					
4	¿Los colores de paredes y techos del Establecimiento de Salud?					
5	¿Ausencia de ruidos y/o olores desagradables en el Establecimiento de Salud?					
6	¿Ausencia de moscas, cucarachas, etc.?					
7	¿Las condiciones del mobiliario y equipos del Establecimiento de Salud?					
8	¿La comodidad del Establecimiento de Salud?					
9	¿La apariencia personal?					
10	¿La higiene personal del Cirujano Dentista?					

Gracias por su colaboración.

Atentamente;

Mg. C.D. Carlos Alberto Grados Cabrera.

Cuestionario:

Encuesta de Opinión para Conocer la Gestión de los Establecimientos de Salud de la Red San Martín - 2019.

Hola, estamos haciendo un estudio para conocer los modelos de gestión en Odontología. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con una X la alternativa que crea más conveniente.

I. DATOS GENERALES:

Edad:

Sexo: Femenino ()

Masculino ()

II. DATOS ESPECÍFICOS

Nº	GESTIÓN ODONTOLÓGICA	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Recibe información adecuada con respecto al Mapa de Procesos?					
2	¿Se clasifica claramente cada actividad de los procesos operacionales?					
3	¿Los líderes definen, difunden y mantienen la misión, visión, política, principios y valores dentro de la organización?					
4	¿La organización desarrolla valores, misión, visión, políticas y estrategias?					
5	¿Se utilizan herramientas para mejorar la forma de trabajar?					
6	¿Se determinan las necesidades actuales y futuras de los usuarios?					
7	¿Se gestionan las alianzas existentes para apoyar los planes estratégicos?					
8	¿Se adoptan medidas para la reducción y prevención de ruidos, contaminación y emisiones tóxicas, residuos contaminantes por la atención odontológica?					

9	¿Se presentan los resultados actuales y mediciones relativas a la satisfacción de los usuarios?					
---	---	--	--	--	--	--

Nº	AUTOEVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Se dispone de un formulario e autoevaluación con los criterios básicos?					
2	¿Se difunde los criterios básicos para realizar una autoevaluación para un mejoramiento continuo?					
3	¿Se tiene definido el proceso de mejora continua?					

Gracias por su colaboración.

Atentamente;

Mg. C.D. Carlos Alberto Grados Cabrera.

Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INFORME DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ramírez García, Gustavo.
 Institución donde labora : Docente de la UCV – Tarapoto.
 Especialidad : Doctor en Administración de la Educación.
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Opinión para Conocer la Gestión de los Establecimientos de Salud de la Red San Martín – 2019.
 Autor del instrumento : Mg. Carlos Alberto Grados Cabrera.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están relacionados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X

(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable dado a la coherencia que todo ítem tiene con los indicadores.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 02 de 08. / 19



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INFORME DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Morey Trigozo, Sixto Alejandro.
 Institución donde labora : Proyecto Geopolítico Bioceánico Perú – Brasil – Ferripeb.
 Especialidad : Doctor en Ciencia Política y Gobierno.
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Opinión para Conocer la Gestión de los Establecimientos de Salud de la Red San Martín – 2019.
 Autor del instrumento : Mg. Carlos Alberto Grados Cabrera.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están relacionados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X

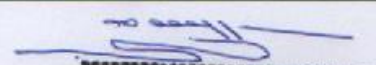
(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable porque guarda coherencia metodológica con los indicadores y dimensiones

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 01/08/19



Sixto Alejandro Morey Trigozo, Ph.D.
DOCTOR EN CIENCIA POLÍTICA Y GOBIERNO

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INFORME DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Delgado Bardales, José Manuel.
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín/Universidad César Vallejo.
 Especialidad : Doctorado en Gestión Universitaria.
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Opinión para Conocer la Gestión de los Establecimientos de Salud de la Red San Martín – 2019.
 Autor del instrumento : Mg. Carlos Alberto Grados Cabrera.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están relacionados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X

(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable por su coherencia metodológica

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.9**

Tarapoto, 02/08/19

Dr. José Manuel Delgado Bardales
Dr. José Manuel Delgado Bardales
 DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INFORME DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : VILCHEZ VARGAS, NILBER
 Institución donde labora : UGEL SAN MARTIN
 Especialidad : DOCTOR EN EDUCACIÓN
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Opinión para Conocer la Gestión de los Establecimientos de Salud de la Red San Martín – 2019.
 Autor del instrumento : Mg. Carlos Alberto Grados Cabrera.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están relacionados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓


(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

DEBIDO A LA COHERENCIA METODOLÓGICA, EL INSTRUMENTO ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Tarapoto, 01 / 08 / 19


 Dr. Nilber Vilchez Vargas
 CPPe. 0383943

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INFORME DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : GABRIELA DEL PILAR PALOMINO ALVARADO
 Institución donde labora : UNSM - T
 Especialidad : DOCTOR EN GESTION UNIVERSITARIA
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Opinión para Conocer la Gestión de los Establecimientos de Salud de la Red San Martín - 2019.
 Autor del instrumento : Mg. Carlos Alberto Grados Cabrera.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están relacionados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					Y
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					Y
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la Investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X

(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE POR SU COHERENCIA
METODOLÓGICA DE LOS INDICADORES
Y DIMENSIONES

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Tarapoto, 01/08/19.


 Dra. Gabriela Del Pilar Palomino Alvarado
 DOCENTE POSGRADO

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INFORME DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ramírez García, Gustavo.
 Institución donde labora : Docente de la UCV – Tarapoto.
 Especialidad : Doctor en Administración de la Educación.
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Opinión sobre Calidad de Atención Odontológica Brindada por el Establecimiento de Salud de la Red San Martín – 2019.
 Autor del instrumento : Mg. Carlos Alberto Grados Cabrera.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están relacionados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable; en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X

(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Las dimensiones e indicadores guardan coherencia con la variable, por lo que el instrumento es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6 Buena

Tarapoto, 02/08/19



Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INFORME DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Morey Trigozo, Sixto Alejandro.
 Institución donde labora : Proyecto Geopolítico Bioceánico Perú – Brasil – Ferripeb.
 Especialidad : Doctor en Ciencia Política y Gobierno.
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Opinión sobre Calidad de Atención Odontológica Brindada por el Establecimiento de Salud de la Red San Martín – 2019.
 Autor del instrumento : Mg. Carlos Alberto Grados Cabrera.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están relacionados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X


(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable porque guarda coherencia metodológica con los indicadores y dimensiones

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,9

Tarapoto, 01 de Oct. de 2019.



 Sixto Alejandro Morey Trigozo, Ph.D.
 DOCTOR EN CIENCIA POLÍTICA Y GOBIERNO

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INFORME DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Delgado Bardales, José Manuel
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín/Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctorado en Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Opinión sobre Calidad de Atención Odontológica Brindada por el Establecimiento de Salud de la Red San Martín – 2019.
 Autor del instrumento : Mg. Carlos Alberto Grados Cabrera.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están relacionados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					Y
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					Y
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	


(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento, es aplicable por su coherencia metodológica.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,8

Tarapoto, 02/06/19


 Dr. José Manuel Delgado Bardales
 DOCENTE POS GRADO



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INFORME DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : VILCHEZ VARGAS, NILBER
 Institución donde labora : UGEL SAN MARTIN
 Especialidad : DOCTOR EN EDUCACIÓN
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Opinión sobre Calidad de Atención Odontológica Brindada por el Establecimiento de Salud de la Red San Martin – 2019.
 Autor del instrumento : Mg. Carlos Alberto Grados Cabrera.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están relacionados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X

(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

DEBIDO A LA COHERENCIA METODOLÓGICA, EL INSTRUMENTO ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,9

Tarapoto, 31 / 05 / 19.


 Dr. Nilber Vilchez Vargas
 CPP. 0353943

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INFORME DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : GABRIELA DEL PILAR PALOMINO AWARADO
 Institución donde labora : UNSM - T
 Especialidad : DOCTOR EN GESTION UNIVERSITARIA.
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Opinión sobre Calidad de Atención Odontológica Brindada por el Establecimiento de Salud de la Red San Martín - 2019.
 Autor del instrumento : Mg. Carlos Alberto Grados Cabrera.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están relacionados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X

(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE POR SU COHERENCIA
METODOLÓGICA DE LOS INDICADORES
Y DIMENSIONES

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Tarapoto, 01/08/19.



 Dra. Gabriela Del Pilar Palomino Awarado
 DOCENTE POSGRADO

Sello personal y firma

Índice de confiable

“Variable: Calidad de Atención en salud”

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	40

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Items1	35,80	201,167	,869	,980
Items2	35,84	197,057	,895	,980
Items3	35,72	194,377	,897	,980
Items4	35,92	195,077	,873	,980
Items5	35,80	196,750	,877	,980
Items6	36,08	194,743	,911	,979
Items7	35,88	191,027	,919	,979
Items8	35,76	190,190	,932	,979
Items9	35,84	197,057	,895	,980
Items10	35,72	194,377	,897	,980
Items11	35,92	195,077	,873	,980
Items12	36,04	195,707	,897	,980
Items13	36,00	193,917	,897	,980
Items14	35,84	197,057	,895	,980
Items15	35,84	197,057	,895	,980
Items16	35,72	194,377	,897	,980
Items17	35,92	195,077	,873	,980
Items18	35,72	194,377	,897	,980
Items19	35,92	195,077	,873	,980

Items20	36,00	196,667	,884	,980
Items21	35,84	197,057	,895	,980
Items22	35,72	194,377	,897	,980
Items23	35,92	195,077	,873	,980
Items24	35,92	194,660	,885	,980
Items25	35,92	194,660	,885	,978
Items26	36,04	195,707	,897	,980
Items27	36,00	193,917	,897	,980
Items28	35,84	197,057	,895	,980
Items29	35,72	194,377	,897	,980
Items30	35,80	201,167	,869	,980
Items31	35,92	195,077	,873	,980
Items32	35,84	197,057	,895	,980
Items33	35,72	194,377	,897	,980
Items34	35,84	197,057	,895	,980
Items35	35,72	194,377	,897	,980
Items36	35,92	195,077	,873	,980
Items37	35,84	197,057	,895	,980
Items38	35,72	194,377	,897	,980
Items39	35,92	195,077	,873	,980
Items40	35,84	197,057	,895	,980

“Variable: Gestión de la salud”

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a		0,0
Total		20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.


Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	12

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Items1	107,7500	356,197	,370	,934
Items2	108,2500	350,934	,509	,933
Items3	107,9500	348,155	,606	,932
Items4	108,3000	359,274	,421	,933
Items5	108,2500	357,145	,375	,934
Items6	108,2000	348,379	,525	,932
Items7	108,3000	362,221	,246	,935
Items8	108,2500	352,618	,553	,932
Items9	107,8000	354,589	,532	,932
Items10	108,1500	347,924	,537	,932
Items11	107,8500	353,397	,594	,932
Items12	108,2500	343,355	,701	,930

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

 **OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD BAJO MAYO**
UNIDAD DE GESTIÓN TERRITORIAL DE SALUD SAN MARTÍN
"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL" Exp. N° 02158790

Tarapoto, **05 DIC 2018**

OFICIO MULTIPLE N°/46-2018-DE-RED-SS-SM-GS-CAP.

Señores
Jefes de Micro redes de Salud del Hospital II-E- Banda de Shilcayo, Morales, Tarapoto
Presente.-





ASUNTO: BRINDAR FACILIDADES PARA EL DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACION

Es grato dirigirme a usted, saludándole cordialmente y al mismo tiempo presentarle al **Mg. C.D. Carlos Alberto Grados Cabrera** Estudiante de la escuela de Post. Grado de la Universidad Cesar Vallejo, quien está autorizado para desarrollar el Estudio de Investigación titulado " **Modelo de Gestión para mejora la calidad de atención.**" en los Establecimientos de Salud de su jurisdicción, Por lo que deberá brindarle las facilidades del caso en la (aplicación de encuestas a usuarios externos), al término de su trabajo deberá alcanzar los resultados de su Investigación a fin de mejorar procesos de la atención

...

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente;





Dra. **Amor R. Rojas Paedano**
DIRECTORA (a)

c.c. archivo
ERRP //MADAL
Pfa

Validación de la propuesta

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA DE LA RED DE SALUD SAN MARTÍN, 2019”

Estimado experto(a): Ramírez García, Gustavo.

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta La propuesta de “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA DE LA RED DE SALUD SAN MARTÍN, 2019”, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de los estudiantes de doctorado.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la Propuesta de “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA DE LA RED DE SALUD SAN MARTÍN, 2019”:

C1 = 5	C2 = 4	C3 = 3	C4 = 2	C5 = 1
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas	<input checked="" type="checkbox"/>				
2	Importancia de los componentes	<input checked="" type="checkbox"/>				
3	Fundamentación de cada componente		<input checked="" type="checkbox"/>			
4	Argumentos de la organización	<input checked="" type="checkbox"/>				
5	Relevancia del componente teórico	<input checked="" type="checkbox"/>				
6	Coherencia entre los componentes	<input checked="" type="checkbox"/>				
7	Importancia de la normatividad	<input checked="" type="checkbox"/>				
8	Importancia de los contenidos	<input checked="" type="checkbox"/>				

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos de la propuesta de "MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA DE LA RED DE SALUD SAN MARTÍN, 2019", que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en la propuesta, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica de la Propuesta de "Modelo de Gestión para Mejorar la Calidad de Atención en los Servicios de Odontología de la Red de Salud San Martín, 2019" refleja los principios teóricos que la sustentan.								X	
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.									X
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.									X
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente de la Propuesta de "Modelo de Gestión para Mejorar la Calidad de Atención en los Servicios de Odontología de la Red de Salud San Martín, 2019"									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar la Propuesta de "Modelo de Gestión para Mejorar la Calidad de Atención en los Servicios de Odontología de la Red de Salud San Martín, 2019", como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.									X
8	Valorar la contribución que realiza la Propuesta de "Modelo de Gestión para Mejorar la Calidad de Atención en los Servicios de Odontología de la Red de Salud San Martín, 2019" a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									X
9	Valorar la contribución que realiza la propuesta al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.									X

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto:
Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

Es un buen aporte la presente propuesta.

Fecha: 30/08/19

Gustavo
Dr. Gustavo Ramirez Garcia
 DNI. 01109463
 CPPe. 0348647

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA DE LA RED DE SALUD SAN MARTÍN, 2019”

Estimado experto(a): SIXTO ALEJANDRO MOREY TRIGOSO

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta La propuesta de “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA DE LA RED DE SALUD SAN MARTÍN, 2019”, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de los estudiantes de doctorado.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la Propuesta de “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA DE LA RED DE SALUD SAN MARTÍN, 2019”:

C1 = 5	C2 = 4	C3 = 3	C4 = 2	C5 = 1
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas	X				
2	Importancia de los componentes	X				
3	Fundamentación de cada componente		X			
4	Argumentos de la organización	X				
5	Relevancia del componente teórico	X				
6	Coherencia entre los componentes	X				
7	Importancia de la normatividad	X				
8	Importancia de los contenidos	X				

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos de la propuesta de "MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA DE LA RED DE SALUD SAN MARTÍN, 2019", que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en la propuesta, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica de la Propuesta de "Modelo de Gestión para Mejorar la Calidad de Atención en los Servicios de Odontología de la Red de Salud San Martín, 2019" refleja los principios teóricos que la sustentan.								X	
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.									X
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.									X
4	Valorar si se reflejan con claridad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente de la Propuesta de "Modelo de Gestión para Mejorar la Calidad de Atención en los Servicios de Odontología de la Red de Salud San Martín, 2019"									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar la Propuesta de "Modelo de Gestión para Mejorar la Calidad de Atención en los Servicios de Odontología de la Red de Salud San Martín, 2019", como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.									X
8	Valorar la contribución que realiza la Propuesta de "Modelo de Gestión para Mejorar la Calidad de Atención en los Servicios de Odontología de la Red de Salud San Martín, 2019" a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									X
9	Valorar la contribución que realiza la propuesta al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.									X

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto:
Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					


Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

La propuesta representa un excelente aporte

Fecha: 31/08/19


.....
Sixto Alejandro Moray Triguero, Ph.D.
DOCTOR EN CIENCIAS POLÍTICAS Y GOBIERNO

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA DE LA RED DE SALUD SAN MARTÍN, 2019”

Estimado experto(a):.....DELGADO BARDALES, JOSÉ MANUEL.....

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta La propuesta de “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA DE LA RED DE SALUD SAN MARTÍN, 2019”, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de los estudiantes de doctorado.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la Propuesta de “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA DE LA RED DE SALUD SAN MARTÍN, 2019”:

C1 = 5	C2 = 4	C3 = 3	C4 = 2	C5 = 1
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas	X				
2	Importancia de los componentes	✓				
3	Fundamentación de cada componente		X			
4	Argumentos de la organización	X				
5	Relevancia del componente teórico	✓				
6	Coherencia entre los componentes	X				
7	Importancia de la normatividad	X				
8	Importancia de los contenidos	X				

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos de la propuesta de "MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA DE LA RED DE SALUD SAN MARTÍN, 2019", que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en la propuesta, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica de la Propuesta de "Modelo de Gestión para Mejorar la Calidad de Atención en los Servicios de Odontología de la Red de Salud San Martín, 2019" refleja los principios teóricos que la sustentan.								X	
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.									X
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.									X
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente de la Propuesta de "Modelo de Gestión para Mejorar la Calidad de Atención en los Servicios de Odontología de la Red de Salud San Martín, 2019"									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar la Propuesta de "Modelo de Gestión para Mejorar la Calidad de Atención en los Servicios de Odontología de la Red de Salud San Martín, 2019", como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.									X
8	Valorar la contribución que realiza la Propuesta de "Modelo de Gestión para Mejorar la Calidad de Atención en los Servicios de Odontología de la Red de Salud San Martín, 2019" a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									X
9	Valorar la contribución que realiza la propuesta al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.									X

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

LA PROPUESTA REPRESENTA UN BUEN APORTÉ

Fecha: 30 / 08 / 19


 Dr. José Manuel Delgado Bardales
 DOCENTE POS GRADO

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA DE LA RED DE SALUD SAN MARTÍN, 2019”

Estimado experto(a): Nilber Vilchez Vargas

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta La propuesta de “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA DE LA RED DE SALUD SAN MARTÍN, 2019”, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de los estudiantes de doctorado.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la Propuesta de “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA DE LA RED DE SALUD SAN MARTÍN, 2019”:

C1 = 5	C2 = 4	C3 = 3	C4 = 2	C5 = 1
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas	X				
2	Importancia de los componentes		X			
3	Fundamentación de cada componente	X				
4	Argumentos de la organización	X				
5	Relevancia del componente teórico	X				
6	Coherencia entre los componentes	X				
7	Importancia de la normatividad	X				
8	Importancia de los contenidos	X				

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos de la propuesta de "MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA DE LA RED DE SALUD SAN MARTÍN, 2019", que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en la propuesta, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica de la Propuesta de "Modelo de Gestión Educativa para Mejorar los Programas de Intervención en Educación Primaria de la Unidad Gestión Educativa Local Huallaga" refleja los principios teóricos que la sustentan.									X
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.									X
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.							X		
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente de la Propuesta de "Modelo de Gestión Educativa para Mejorar los Programas de Intervención en Educación Primaria de la Unidad Gestión Educativa Local Huallaga"									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar la Propuesta de "Modelo de Gestión Educativa para Mejorar los Programas de Intervención en Educación Primaria de la Unidad Gestión Educativa Local Huallaga", como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.									X
8	Valorar la contribución que realiza la Propuesta de "Modelo de Gestión Educativa para Mejorar los Programas de Intervención en Educación Primaria de la Unidad Gestión Educativa Local Huallaga" a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									X
9	Valorar la contribución que realiza la propuesta al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.									X

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

La propuesta es aplicable. Gran aporte

Fecha: 31/08/19


 Dr. Nilber Vilchez Vargas
 CPPe. 0353843

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA DE LA RED DE SALUD SAN MARTÍN, 2019”

Estimado experto(a): GABRIELA DEL PILAR PALOMINO ALVARADO

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta La propuesta de “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA DE LA RED DE SALUD SAN MARTÍN, 2019”, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de los estudiantes de doctorado.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la Propuesta de “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA DE LA RED DE SALUD SAN MARTÍN, 2019”:

C1 = 5	C2 = 4	C3 = 3	C4 = 2	C5 = 1
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas	X				
2	Importancia de los componentes	X				
3	Fundamentación de cada componente		X			
4	Argumentos de la organización	X				
5	Relevancia del componente teórico	X				
6	Coherencia entre los componentes	X				
7	Importancia de la normatividad	X				
8	Importancia de los contenidos	X				

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos de la propuesta de "MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA DE LA RED DE SALUD SAN MARTÍN, 2019", que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en la propuesta, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica de la Propuesta de "Modelo de Gestión para Mejorar la Calidad de Atención en los Servicios de Odontología de la Red de Salud San Martín, 2019" refleja los principios teóricos que la sustentan.								X	
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.									X
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.									X
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente de la Propuesta de "Modelo de Gestión para Mejorar la Calidad de Atención en los Servicios de Odontología de la Red de Salud San Martín, 2019"									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar la Propuesta de "Modelo de Gestión para Mejorar la Calidad de Atención en los Servicios de Odontología de la Red de Salud San Martín, 2019", como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.									X
8	Valorar la contribución que realiza la Propuesta de "Modelo de Gestión para Mejorar la Calidad de Atención en los Servicios de Odontología de la Red de Salud San Martín, 2019" a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									X
9	Valorar la contribución que realiza la propuesta al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.									X

4. Marque cuál de los siguientes items usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto:
Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

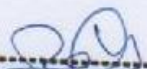
Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

la propuesta representa un buen aporte

Fecha: 31/08/09


 Dra. Gabriela Del Pilar Pelomino Alvarac:.....
 DOCENTE POSGRADO