



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión de consultorios odontológicos y calidad de vida
profesional en odontólogos de la ciudad de Lima, 2020**

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

AUTOR:

Br. Panana Acuña, Andres Avelino (ORCID 0000-0001-7669-9717)

ASESORA:

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (ORCID 0000-0002-4906-895X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de la Salud

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre por su paciencia, consejos y mostrarme que siempre hay motivos para continuar y a mi padre en el cielo.

Agradecimiento

A Dios y mi padre en el cielo por su presencia infinita, a mi madre por su paciencia y consejos, a mi hermano por sus consejos, y a mis amigos y docentes que me ayudan a lograr mis objetivos.

Índice de Contenidos

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	26
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	26
3.2 Variables y Operacionalización de las variables	26
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	27
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.4.1. Validación y Confiabilidad del Instrumento	30
3.4.1.1. Validación del Instrumento	31
3.4.1.2. Confiabilidad del Instrumento	32
3.5 Procedimientos	34
3.6 Método de análisis de datos	34
3.7 Aspectos éticos	35
IV. RESULTADOS	36
V. DISCUSIÓN	73
VI. CONCLUSIONES	80

VII. RECOMENDACIONES	82
REFERENCIAS	83
ANEXOS	89
• Anexo 1: Matriz de Consistencia	90
• Anexo 2. Operacionalización de las variables	93
• Anexo 3: Instrumentos.	95
• Anexo 4. Ficha técnica de consultorios odontológicos.	101
• Anexo 5. Ficha técnica de Calidad de vida profesional.	102
• Anexo 6. Validación de instrumento Gestión de consultorio odontológico	103
• Anexo 7. Confiabilidad de los instrumentos	109
• Anexo 8. Consentimiento informado	119
• Anexo 9. Base de Datos – Gestión de Consultorios Odontológicos	121
• Anexo 10. Base de Datos – Calidad de Vida Profesional	123

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Análisis de confiabilidad para cuestionario Gestión de consultorios odontológicos.	33
Tabla 2	Análisis de confiabilidad para cuestionario Calidad de vida profesional.	34
Tabla 3	Características sociodemográficas de los Odontólogos de Lima.	36
Tabla 4	Distribución de los niveles de Gestión de consultorios odontológicos.	38
Tabla 5	Distribución de los niveles de la dimensión Ubicación.	39
Tabla 6	Distribución de los niveles de la dimensión Atención.	40
Tabla 7	Distribución de los niveles de la dimensión Finanzas.	41
Tabla 8	Distribución de los niveles de la dimensión Marketing.	42
Tabla 9	Distribución de los niveles de la dimensión competencia de los consultorios.	43
Tabla 10	Distribución de los niveles de la dimensión Calidad.	44
Tabla 11	Distribución de los niveles de la dimensión Equipo.	45
Tabla 12	Distribución de los niveles de la dimensión Carrera profesional.	46
Tabla 13	Distribución de los niveles de la dimensión Productividad.	47
Tabla 14	Distribución de los niveles de Calidad de vida profesional.	48
Tabla 15	Distribución de los niveles de la dimensión Satisfacción por compasión.	49

Tabla 16	Distribución de los niveles de la dimensión Burnout.	50
Tabla 17	Distribución de los niveles de la dimensión Estrés traumático secundario.	51
Tabla 18	Distribución por niveles de la gestión de consultorios odontológicos y calidad de vida profesional	52
Tabla 19	Distribución por niveles de la dimensión ubicación de los consultorios odontológicos y calidad de vida profesional	53
Tabla 20	Distribución por niveles de la dimensión pacientes y calidad de vida profesional	54
Tabla 21	Distribución por niveles de la dimensión finanzas y calidad de vida profesional	55
Tabla 22	Distribución por niveles de la dimensión Marketing y calidad de vida profesional	56
Tabla 23	Distribución por niveles de dimensión Competencia y calidad de vida profesional	57
Tabla 24	Distribución por niveles de la dimensión calidad y calidad de vida profesional	58
Tabla 25	Distribución por niveles de la dimensión equipo y calidad de vida profesional	59
Tabla 26	Distribución por niveles de la dimensión carrera profesional y calidad de vida profesional	60
Tabla 27	Distribución por niveles de la dimensión productividad y calidad de vida profesional	61
Tabla 28	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para gestión de consultorios odontológicos y calidad de vida profesional	62

Tabla 29	Relación entre suma de puntajes para gestión de consultorios odontológicos y calidad de vida profesional	63
Tabla 30	Relación entre suma de puntajes para ubicación de consultorios odontológicos y calidad de vida profesional	64
Tabla 31	Relación entre suma de puntajes para gestión de atención de los pacientes y calidad de vida profesional	65
Tabla 32	Relación entre suma de puntajes para gestión de las finanzas y calidad de vida profesional	66
Tabla 33	Relación entre suma de puntajes para gestión del marketing y calidad de vida profesional	67
Tabla 34	Relación entre suma de puntajes para competencia y calidad de vida profesional	68
Tabla 35	Relación entre suma de puntajes para gestión de la calidad de consultorios y calidad de vida profesional	69
Tabla 36	Relación entre suma de puntajes para gestión del personal y calidad de vida profesional	70
Tabla 37	Relación entre suma de puntajes para crecimiento profesional y calidad de vida profesional	71
Tabla 38	Relación entre suma de puntajes para gestión de la productividad y calidad de vida profesional	72

Índice de figuras

	Página	
Figura 1	Distribución porcentual de niveles de gestión de consultorios odontológicos según sexo	38
Figura 2	Distribución porcentual de niveles ubicación según sexo.	39
Figura 3	Distribución porcentual de niveles de atención de pacientes según sexo.	40
Figura 4	Distribución porcentual de niveles de gestión de las finanzas según sexo.	41
Figura 5	Distribución porcentual de niveles de gestión del marketing según sexo.	42
Figura 6	Distribución porcentual de niveles de competencia de los consultorios según sexo.	43
Figura 7	Distribución porcentual de niveles de calidad según sexo	43
Figura 8	Distribución porcentual de niveles de equipo según sexo	45
Figura 9	Distribución porcentual de niveles de carrera según sexo	46
Figura 10	Distribución porcentual de niveles de productividad según sexo	47
Figura 11	Distribución porcentual de niveles de calidad de vida profesional según sexo	48
Figura 12	Distribución porcentual de niveles de satisfacción por compasión según sexo	49
Figura 13	Distribución porcentual de niveles de Burnout por compasión según sexo	50
Figura 14	Distribución porcentual de niveles para estrés traumático secundario por compasión según sexo	51

Figura 15	Distribución porcentual de niveles para gestión de consultorios por calidad de vida profesional.	52
Figura 16	Distribución porcentual de niveles para ubicación por calidad de vida profesional.	53
Figura 17	Distribución porcentual de niveles para gestión de atención de pacientes por calidad de vida profesional.	54
Figura 18	Distribución porcentual de niveles para finanzas por calidad de vida profesional.	55
Figura 19	Distribución porcentual de niveles para marketing por calidad de vida profesional.	56
Figura 20	Distribución porcentual de niveles para competencia por calidad de vida profesional.	57
Figura 21	Distribución porcentual de niveles para gestión de calidad por calidad de vida profesional.	58
Figura 22	Distribución porcentual de niveles para equipo por calidad de vida profesional.	59
Figura 23	Distribución porcentual de niveles para carrera profesional por calidad de vida profesional.	60
Figura 24	Distribución porcentual de niveles para productividad por calidad de vida profesional.	61

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo encontrar la relación entre la Gestión de Consultorios Odontológicos y la Calidad de vida profesional de los Odontólogos de la ciudad de Lima en el año 2020. Se realizó una investigación de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional. Se evaluó 150 odontólogos de la ciudad de Lima. Los datos fueron recogidos mediante Google Forms, en dos cuestionarios tipo Likert. El primer cuestionario midió la gestión de los consultorios odontológicos, presentó 38 ítems, con 6 escalas: insatisfactorio, pobre, regular, bueno, muy bueno y excelente, para las 9 dimensiones: ubicación, pacientes, finanzas, marketing, competencia, calidad, equipo, carrera profesional y productividad. El segundo cuestionario midió la calidad de vida profesional, presentó 30 ítems, con 6 escalas: nunca, raramente, alguna vez, con alguna frecuencia, casi siempre, siempre. Se procesaron los datos mediante Stata 16.0 para un nivel de significancia del 95%, encontrando una confiabilidad de 0.945 y 0.801 para cada cuestionario respectivamente. Al realizar la prueba de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un valor de $r=-0.229$ y $p<0.05$, con los cual se concluyó que las variables están linealmente relacionadas de forma inversa, de forma significativa y con una intensidad baja.

Palabras clave: *Gestión, Gestión de consultorio, CVP, Odontología*

Abstract

The aim of this research was to find the relationship between the Management of Dental Offices and the Professional Quality of Life of the Dentists of the city of Lima in 2020. A basic research was carried out, quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and correlational. 150 dentists from the city of Lima were evaluated. The data were collected using Google Forms, in two Likert-type questionnaires. The first questionnaire measured the management of dental offices, presented 38 items, with 6 scales: unsatisfactory, poor, fair, good, very good and excellent, for the 9 dimensions: location, patients, finances, marketing, competence, quality, team, career and productivity. The second questionnaire measured the quality of professional life, presented 30 items, with 6 scales: never, rarely, sometime, with some frequency, almost always, always. The data were processed using Stata 16.0 for a level of significance of 95%, finding a reliability of 0.945 and 0.801 for each questionnaire respectively. When performing the Spearman Rho correlation test, a value of $r = -0.229$ and $p < 0.05$ was obtained, with which it was concluded that the variables are linearly related inversely, significantly and with a low intensity.

Keywords: *Management, Office management, PQL, Dentistry*

I. INTRODUCCIÓN

El proceso de formación en el campo de la salud, es consecuencia de un complejo cúmulo de conocimientos sobre el funcionamiento del cuerpo humano, depende de la especialidad en la cual se está desarrollando, dentro de este campo que es la salud encontramos a la Odontología, como rama de la medicina que se encarga del estudio del sistema estomatognático.

La odontología es una profesión del área médica de formación exigente y rigurosa, que concluida este proceso de formación sus egresados se unen a la Población Económicamente Activa (PEA) para generar ingresos producto de la labor realizada.

Las actividades que realiza un odontólogo, están en el ámbito clínico propiamente, así mismo, hay áreas como son las administrativas y de gestión, en las cuales no se recibe una formación adecuada, por lo tanto, la práctica odontológica ha relegado el componente administrativo del odontólogo siendo una de las principales debilidades en el proceso de gestión exitosa de la consulta odontológica.(1)

Por lo referido en párrafos anteriores, surge la necesidad de reestructurar el sistema de salud en lo administrativo y gestión, orientándose a establecer nuevos procesos, tales como, la mejora y eficiencia en el marketing, las relaciones públicas y los recursos financieros. (2)

Revisiones sistemáticas permiten identificar que en un porcentaje considerable las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) en odontología son de propiedad o están gestionadas por personas ajenas al rubro odontológico, las cuales tienen relativo éxito, por lo es una evidencia de la necesidad de poseer los conocimientos necesarios en gestión para alcanzar el éxito en este rubro. (3)

Así mismo, hay estudios que establecen que la Odontología es una profesión que, debido a la cercanía e interacción con los pacientes, ocasiona estrés, tensión y agotamiento en los odontólogos.

La relación odontólogo – paciente se asocia al dolor y angustia que sufren los pacientes, siendo más evidente en esta época de Pandemia por el Coronavirus, donde la afluencia de pacientes se debe a urgencias, caracterizándose por la presencia de dolor o molestia, manifestándose en lo gestual y verbal, asociado al miedo, ansiedad, traumas pasados productos de malas experiencias, causando en algunos casos reacciones fóbicas al tratamiento dental. (4)

Como se observa el odontólogo desarrolla actividades administrativas en el consultorio, siendo el reto el de gestionar exitosamente su práctica y establecer soluciones a los problemas que surgen en la consulta odontológica, así como, todo lo que implica el desarrollo de la profesión, la ansiedad del paciente y el manejo de esas emociones.

Estudios refieren que en España un 20% de los profesionales tiene conocimiento sobre gestión, y el 80% considera que el éxito profesional será el resultado de una buena práctica clínica, gerencia de consultorio y precios competitivos. (5) También se encontró que existen bajos índices de calidad de vida en dentistas que están relacionados al síndrome de Burnout e insatisfacción por sus ingresos (6)

Por otro lado, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) dentro de sus indicadores básicos sobre la situación de las Américas estableció que para el año 2018 en la región la proporción de dentistas es de 6.7 dentistas por cada 10,000 habitantes, siendo una cifra elevada en relación a la proporcionada por la Organización Mundial de la Salud (OMS). (7)

López nos establece indicadores que en Colombia en el año 1984 había 12 Facultades de Odontología y 33 en el 2012, en la relación odontólogo por habitante paso de 0.32 por cada 1000 habitantes a 0.92 en esos años respectivamente. Sobre la calidad de vida profesional se observó que hay un creciente subempleo, lo que ha deteriorado las condiciones de trabajo, el entorno laboral, generando una crisis en el sector, conduciendo a precarización, mercantilización e inestabilidad de los dentistas. (8)

Según indicadores del Colegio Odontológico del Perú (COP), hay más de 47600 colegiados, (9) para una población de aproximada de 33 millones de personas que

habita el Perú, equivalente a 1 odontólogo por cada 700 habitantes aproximadamente, cifras elevadas en relación a las recomendadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) que sugiere 1 profesional por cada 3500 habitantes (OMS citado por Auladent, 2018), en países desarrollados y en países sub desarrollados como el Perú sugiere 1 profesional por cada 2000, como consecuencia serían necesarios aproximadamente 16207 odontólogos para la población peruana actual. (10)

Para la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) de 1 odontólogo por cada 1785 habitantes, (11) por los indicadores establecidos se puede inferir que existe una sobre población de odontólogos en el Perú, quienes atienden al mismo grupo poblacional, diferenciándose entre uno y otro no solo en la práctica clínica y precios competitivos, sino, que será en como gestiona su práctica profesional.

La sobredemanda de cirujanos dentistas, sumado al déficit de oferta de servicios en el sector público obliga a la mayoría de odontólogos ejerza en la práctica privada, alrededor del 75%. (12)

En el Perú aproximadamente el 55% de los odontólogos del país trabaja en la ciudad de Lima, ocasionando una sobre oferta laboral que va a conllevar un subempleo y a su vez guiará a reducir los niveles de vida profesional. (12)

De acuerdo a las cifras registradas por el COP para la región de Lima y Callao hasta abril del 2020, la cantidad de odontólogos inscritos y colegiados asciende a 22047 profesionales. (13) en bases a los datos establecidos es de vital importancia la gestión del consultorio odontológico para orientar una práctica profesional exitosa.

En relación a la calidad de vida profesional, Grimaldo en el año 2010 encontró que los estudiantes de posgrado del sector salud de una universidad privada de Lima tenían una tendencia a una baja Calidad de vida profesional, estando asociado a la carga laboral en la que se desarrollaban.(14) En otro estudio se encontró que la calidad de vida de los profesionales de la salud en Lima y el descanso apropiado para un buen rendimiento profesional solo tiene una adecuada correspondencia en

los profesionales entre 31 y 40 años, asumiendo que siendo una etapa muy productiva y de buena remuneración mencionan tener un mejor descanso. (15)

Para Levin R. (2004), el tener una gestión exitosa, es decir un modelo de negocio eficiente y la excelencia clínica son dos aspectos que deben considerarse complementarios y no excluyentes uno del otro. Es por eso que los consultorios que no generen un suficiente margen de ganancia no podrán invertir en nuevas tecnologías y materiales y fallarán en brindar a sus pacientes el más alto nivel de cuidado. (16)

Ante la situación en la que nos encontramos solo nos queda hacernos una pregunta: ¿Existe relación entre la Gestión de Consultorios Odontológicos y la Calidad de vida profesional de los Odontólogos de la ciudad de Lima en el año 2020?, que es el tema central de la presente investigación.

Una vez identificado el problema central veremos que desprenden otros problemas (preguntas) que son parte del problema central y nos ayudaran a entender el mismo, y estas preguntas son: 1. ¿Existe relación entre la ubicación de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima? 2. ¿Existe relación entre la gestión de la atención de pacientes de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima? 3. ¿Existe relación entre la gestión de las finanzas de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima? 4. ¿Existe relación entre la gestión del marketing de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima? 5. ¿Existe relación entre la competencia de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima? 6. ¿Existe relación entre la gestión de la calidad de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima? 7. ¿Existe relación entre la gestión del personal de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima? 8. ¿Existe relación entre el crecimiento profesional de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima? 9. ¿Existe relación entre la gestión de la productividad de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima?

La justificación del presente trabajo tuvo como en que en el Perú las enfermedades bucales son la segunda causa de morbilidad por consulta externa registrada por el Ministerio de Salud (17), aun así sólo un pequeño número de odontólogos trabajan para alguna institución estatal, esto debido a la limitada capacidad del estado para resolver los problemas bucales de la población, es en ese sentido que una gran parte de odontólogos se dedica a la práctica privada, ya sea en un consultorio y/o clínica propia o en uno ya en asociación o a porcentaje en otro establecimiento.

Cuando empiezan en esa línea de atención privada se dan cuenta que deben lidiar con nuevas realidades como son la administración y gestión del consultorio propiamente dicha, el ser una pequeña empresa y la informalidad de la competencia. Esa nueva realidad en la cual se ven inmersos la que puede afectar de alguna manera la calidad profesional que ofrecen a sus pacientes.

La justificación teórica se basó en lo siguiente, en el Perú, la cantidad y complejidad de requisitos para un consultorio o clínica dental son variados, la cual conlleva a un incremento de la informalidad, siendo evidente en los últimos años, lo que origina consultorios en el sector privado que son gestionados sin criterios adecuados, si a esto lo asociamos a los organismos de control establecidos por el estado (Ministerio de Salud) hacen que el mercado informal sea atractivo para los nuevos cirujanos dentistas que ingresan al mercado laboral. Además, estudios refieren que la profesión odontológica se caracteriza por ser estresante, se trabaja con el dolor del paciente, donde la calidad de vida profesional se mide por los componentes buenos o de satisfacción que brinda un buen día de trabajo, así como, los aspectos negativos del desarrollo de la actividad profesional.

La justificación práctica se basó en lo siguiente, estudios establecen un aumento de facultades de odontología en todo el país, lo que ocasiona un incremento del número de cirujanos dentistas que salen al mercado laboral, lo que trae como consecuencia que los nuevos colegiados no encuentran oportunidad laboral en el Estado, esto es debido a la poca cantidad de oferta laboral existente y la poca importancia que se da al cuidado de la salud oral de la población en general, como consecuencia orientan su actividad laboral en el sector privado, donde un porcentaje considerable de colegiados ponen en funcionamiento un consultorio sin

ningún conocimiento previo sobre administración o gestión en servicios de salud, adquiriendo experiencia con el transcurrir del tiempo.

Toda esta realidad en la cual se encuentran inmersos los cirujanos dentistas puede hacer que se vea afectada nuestra calidad de vida profesional, ya que la Odontología es una profesión que causa un estrés en la persona que la ejerce porque se muchas veces las personas que atendemos llegan con dolor, si al estrés propio de la profesión se le suma el estrés que genera la falta de conocimiento sobre gestión y como poder llevar un negocio de servicio de salud que sea rentable, exitoso y duradero en el tiempo, todo ello se combina para que se vea afectada la calidad de vida profesional del cirujano dentista

La justificación metodológica se basó que bajo un diseño metodológico se planteó encontrar si la gestión del consultorio odontológico puede afectar la calidad de vida profesional de los odontólogos, permitiendo establecer cuál es el grado de gestión que se realiza en los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los mismos, buscando encontrar la relación que hay entre ellos

Como consecuencia de lo referido en párrafos anteriores se planteó que el objetivo general de la investigación fue: Determinar la relación entre la Gestión de Consultorios Odontológicos y la Calidad de vida profesional de los Odontólogos de la ciudad de Lima en el año 2020. Y como objetivos secundarios se plantearon los siguientes: 1. Determinar la relación entre la ubicación de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima. 2. Determinar la relación entre la gestión de la atención de pacientes de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima. 3. Determinar la relación entre la gestión de las finanzas de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima. 4. Determinar la relación entre la gestión del marketing de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima. 5. Determinar la relación entre la competencia de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima. 6. Determinar la relación entre la gestión de la calidad de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima. 7. Determinar la relación entre la gestión

del equipo de trabajo de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima. 8. Determinar la relación entre el crecimiento profesional de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima. 9. Determinar la relación entre la gestión de la productividad de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima.

En la presente investigación se planteó como hipótesis general de investigación lo siguiente: Existe relación entre la Gestión de Consultorios Odontológicos y la Calidad de vida profesional de los Odontólogos de la ciudad de Lima en el año 2020. Y como hipótesis específicas se plantearon las siguientes: 1. Existe relación entre la ubicación de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima. 2. Existe relación entre la gestión de la atención de pacientes de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima. 3. Existe relación entre la gestión de las finanzas de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima. 4. Existe relación entre la gestión del marketing de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima. 5. Existe relación entre la competencia de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima. 6. Existe relación entre la gestión de la calidad de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima metropolitana. 7. Existe relación entre la gestión del equipo de trabajo de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima. 8. Existe relación entre el crecimiento profesional y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima. 9. Existe relación entre la gestión de la productividad de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima.

II. MARCO TEÓRICO

En el trabajo realizado por Gonzales en el 2014 en su tesis doctoral titulada: “Dental Management Survey Brazil (DMS-BR): creación y validación de un instrumento de Gestión Odontológica y su relación con la satisfacción profesional”, en el cual tuvo como objetivo la creación y validación de un nuevo instrumento para medir la Gestión en el consultorio odontológico, para lograrlo se realizó una primera versión que fue auditada por 10 expertos para ver su aplicabilidad, se hicieron las modificaciones hasta encontrar su versión final, en la cual en una segunda fase fue evaluada por 9 expertos en dos momentos con 30 días de diferencia entre cada una de ellas, para evaluar la exactitud del mismo, y finalmente en una tercera fase fue aplicado en 247 consultorios. El cuestionario consta de 9 dimensiones; Ubicación, pacientes, Finanzas, Marketing, Competencia, Calidad, Equipo, Formación Profesional y Productividad. Los resultados muestran que el instrumento posee una buena confianza externa y validación interna (Alpha de Cronbach = 0.925), quedando así validado. La media general de las respuestas fue de 3.77 (DS=0.45), para la dimensión Ubicación la media fue de 4.23 (DS=0.54), para la dimensión Calidad 4.10 (DS= 0.47), para la dimensión Equipo 4.02(DS=0.56), para la dimensión carrera 3.87(DS=0.64), para la dimensión paciente 3.85(DS=0.53), para la dimensión productividad 3.73(DS=0.64), para la dimensión competencia 3.68(DS=0.62), para la dimensión financiero 3.47(DS=0.72), para la dimensión marketing 3.10(DS=0.71). De los resultados obtenidos se puede observar que los valores críticos se presentaron en las dimensiones ubicación, calidad y equipo. Y finalmente pudo concluir que la gestión en el ámbito odontológico puede impactar a la satisfacción, así como a la actividad laboral. (18)

En Irán, en el año 2014, Safi Y. et al. realizaron un estudio sobre la implementación de un curso sobre temas no clínicos, para ello realizaron una evaluación inicial donde preguntaban sobre una lista de temas no clínicos cuales les gustaría que fueran abordados durante el curso y posteriormente una evaluación al final del curso, éste curso fue dictado a 46 dentistas, encontrando que tenían mucha expectativa por aprender sobre ergonomía, salud ocupacional y diseño del consultorio entre otros tópicos.(19)

En un estudio realizado en Pakistán, en el año 2017 por Nazir MA. et al. en el cual se busca establecer si había la necesidad de tener cursos de gestión en pregrado preguntando a dentistas graduados, evaluó 588 dentistas, y la respuesta que encontró fue que un curso de gestión del consultorio odontológico se requiere para poder llevar bien un consultorio dental, y dentro de los tópicos que más solicitaban que debería contar el curso fueron gestión de pacientes, gestión del tiempo, y trabajo en equipo. (20)

En el año 2019, Oro S. realizó un estudio sobre estrategias de marketing usadas por odontólogos en la práctica privada, encontró que el 88.1% de los encuestados considera al marketing un pilar, el 95.2% estuvo completamente de acuerdo y de acuerdo con que el marketing es imprescindible para el éxito, el 88.1% manifestó llevar o desarrollar un plan de marketing. (21)

En el estudio realizado por Lo Sasso et al. en el año 2015, encontró que los dentistas que trabajan en pequeños grupos muestran una mejor satisfacción al realizar sus labores, a diferencia de los dentistas que trabajan en grandes grupos que se sienten más satisfechos con sus ingresos económicos y beneficios, también encontró que los dentistas que trabajan solos presentan menos estrés que los otros dos grupos. Lo que le llevó a la conclusión que de que cada ambiente de trabajo posee sus ventajas y desventajas. (22)

En el estudio realizado por Macías J. sobre la administración y gestión del consultorio dental en el 2016, encontró al evaluar 60 odontólogos de la ciudad de Guayaquil que el 50% no tenían ninguna capacitación sobre administración, el 40% no podían determinar las estrategias de administración a seguir, a diferencia del 67% que si estaba dispuesto a llevar la administración del consultorio junto con un contador.(23)

Figuroa D., realizó una investigación sobre la gestión de consultorios odontológicos y la actitud hacia la mercadotecnia en el año 2017. Evaluó a 129 responsables administrativos de los consultorios odontológicos privados del distrito de Bellavista – Callao. La gestión de consultorios la evaluó en cuatro dimensiones: Gestión de operaciones, Gestión de recursos humanos, Gestión de recursos

humanos, Gestión de finanzas y Gestión con responsabilidad social. Encontró una correlación alta y directa entre ambas variables. (24)

En el estudio realizado por Collahua J. en el 2019 sobre la relación entre la calidad de servicio, comunicación interna y la gestión por procesos en una clínica odontológica, estableció que hay una relación baja y positiva entre las variables, además encontró que en relación a la calidad de atención a los clientes de la clínica el 25% siempre cumple, y el 35% casi siempre, por otro lado la fidelización de los pacientes está en un 40% y el equipo manifestó estar motivado siempre en un 42.5%, respecto a la innovación de la tecnología usada en la clínica, el 72.5% manifestó percibir las mejoras. (25)

También podemos mencionar que Figueroa G. en el 2019 de los odontólogos evaluados encontró que el 28%, se sienten insatisfechos con su situación laboral, y de ellos el 75% lo asocia a un salario insuficiente y el 7,3% a malas situaciones de trabajo. (26)

En la investigación realizada por Lo Nigro et al. en el 2020, sobre la gestión del consultorio odontológico en la era Post-Covid 19, una perspectiva económica y operacional, encontró que los cambios ocurridos por la pandemia han obligado a los odontólogos a efectuar diversos enfoques de cambio para sostener su práctica privada, como la reducción del margen de ganancias, manteniendo los mismos costos, otro es transferir los cargos por el nuevo equipamiento a los usuarios y finalmente se basa en modificar los márgenes de ganancia en los tratamientos más rentables en estos momentos de pandemia.(27)

En el año 2019, Meyerson et al. desarrolló un estudio sobre la calidad de vida profesional y el síndrome de Burnout en dentistas israelíes y el papel de la sensibilidad del procesamiento sensorial; éste estudio tuvo como objetivo buscar la influencia de la Sensibilidad del Proceso Sensorial (SPS) en el agotamiento y calidad de vida profesional de los dentistas israelíes. Para lograrlo se evaluaron 243 dentistas que contestaron los cuestionarios para SPS y calidad de vida profesional, encontrando que el SPS puede servir como una herramienta para identificar a los dentistas que son propensos a desarrollar agotamiento y cuya calidad de vida profesional puede verse afectada negativamente por su profesión. (4)

En el trabajo realizado por Hernández-Díaz en el 2018, su tesis doctoral titulada “Calidad de vida en los dentistas en España”, tuvo como objetivo evaluar si las condiciones sociodemográficas, socio profesionales y el síndrome de Burnout tienen influencia en la calidad de vida de los dentistas españoles. Materiales y Métodos: Estudio analítico, transversal, donde se les aplicó el cuestionario SF36v2 (Short-Form Health), muy usado para medir la variable calidad de vida, en odontólogos de práctica privada, este cuestionario en resumen mide dos componentes de la salud uno físico y otro mental. Resultados: Se evaluaron 568 Odontólogos de práctica privada, 270 hombres y 298 mujeres, encontrándose que los profesionales con problemas de conciliación familiar-laboral, insatisfacción con sus ingresos y Burnout son los que presentan valores más bajos en el componente físico y mental, también encontró que las mujeres tienen una mala percepción de la salud con menores valores que los hombres, también encontró que, a mayor edad, mayor es la salud mental. Es importante este tipo de estudios ya que las condiciones sociolaborales y socio demográficos pueden influir en la calidad de vida y estar relacionado con la salud de los profesionales, y en Odontología es un tema poco conocido. (6)

López et al. Realizó un estudio titulado “Calidad de vida laboral de los odontólogos en Antioquía 2011 – 2012”, en el cual busco analizar la calidad de vida laboral a partir de componentes subjetivos y objetivos. Realizó un estudio descriptivo con una muestra de 323 odontólogos, encontrando los siguientes resultados: Solo el 43% de los encuestados trabajan de manera independiente, hay una disminución de los profesionales de sexo masculino, así como de los que posee casa propia y han estudiado un posgrado, también han disminuido los profesionales que se toman más de 15 días de vacaciones al año y los que ganan más de 5 remuneraciones mínimas vitales, Dentro de las conclusiones de la investigación, podemos observar que la calidad de vida laboral en Colombia, y en especial, en la ciudad de Antioquía se ha venido deteriorando por un entorno laboral complejo y en crisis, además del aumento de profesionales y el subempleo creciente. (8)

En Chile, en el 2017, en un estudio realizado en 102 docentes sobre la calidad de vida profesional que fue conducido por Moya et al. encontró que ésta es percibida

en una categoría media-alta, donde sobresalen los resultados favorables en la motivación intrínseca de los docentes. (28)

En España, en el 2014, en un estudio realizado en profesionales del área de atención primaria de la salud, sobre la calidad de vida profesional de los mismos, contó con la participación solo del 45% de los trabajadores (430 respuestas), el estudio fue conducido por Villarín Castro et al. y encontró que en estos profesionales de salud la motivación intrínseca fue muy alta en contraste con el bajo apoyo directivo que manifestaron recibir. (29)

Según Rodríguez F. et al. en el estudio que realizó en el año 2005, encontró que el síndrome de Burnout y la Calidad de Vida profesional miden diferentes aspectos de un mismo fenómeno, así como una baja calidad de vida profesional, asociado a una motivación intrínseca media alta. (30)

En Lima en el año 2019, Zambrano V. realizó un estudio sobre el afrontamiento ante la muerte y la calidad de vida profesional. Evaluó 42 personas del equipo de enfermería, la mayoría del sexo femenino con un intervalo de edad entre 25 y 25 años, sus resultados mostraron que ambas variables si se encuentran relacionadas y además la calidad de vida profesional fue de un nivel medio con un 54.8%. (31)

En el estudio realizado por Grimaldo en el año 2010, sobre “Calidad de Vida Profesional en estudiantes de Ciencias de la Salud”, evaluó 198 estudiantes, de los cuales más del 70% fueron mujeres, y la edad promedio osciló entre 37.5 y 42.8 años de edad, para mujeres como para hombres respectivamente. La calidad de vida profesional se encontró en un nivel bajo, asociando el resultado obtenido a la carga laboral y el apoyo directivo, a diferencia de la dimensión motivación intrínseca que obtuvo mejores valores. Este estudio es importante porque nos muestra la calidad de vida profesional de los estudiantes de posgrado de Ciencias de la Salud, estos estudiantes son profesionales que se desarrollan en sus respectivas áreas de trabajo, en este tipo de muestra vemos que hay diferentes miembros del equipo de salud, entre médicos, enfermeras, odontólogos, nutricionistas, fisioterapeutas, etc. Al ser una muestra variada nos muestra cómo se encuentran la mayoría de los profesionales que componen el sector salud. (14)

En otro estudio también realizado en Lima en el 2013, por Grimaldo M. y Reyes M. evaluó 198 profesionales y busco hallar una relación entre la calidad de vida profesional de éstos con el sueño, encontrando que el grupo que más valoraba su sueño eran los que se encontraban entre 31 y 40 años, y por ende esa valoración impacta en su desempeño laboral. (15)

Dentro de las teorías que hemos usado en la presente investigación, primero hablaremos sobre la Gestión, para que la gestión de una organización se considere exitosa debemos tener en cuenta que el éxito de ésta va a depender de su capacidad de percibir y comprender el entorno que la rodea, poder ver los cambios y transformaciones del mismo, y poder identificar las oportunidades que se le presenten, para de esta manera poder responder de manera adecuada y oportuna. Y así mismo poder reconocer las amenazas y dificultades en ese entorno para que puedan ser eliminadas o neutralizadas de manera que no causen daño al desarrollo continuo de la organización.

En el ámbito de la gestión de un servicio de Salud como es un consultorio Odontológico no está exento de poder percibir esos cambios y así poder garantizar su permanencia en el mercado.

Es así que a medida que el entorno económico cambie ya sea que se expanda o se retraiga (como sucede en la actualidad), va a conllevar a un cambio en las necesidades de los clientes, cambian sus hábitos y la tendencia en general del público, es por eso que las organizaciones están en la obligación de modificar su comportamiento y para ello deben renovarse, adaptarse ajustarse con rapidez a los cambios del mercado. El presente estudio se alternará el uso de la palabra administración y gestión considerando ambas como el mismo significado y siendo así la administración es un proceso continuo, de mucha adaptación a los nuevo que nos ofrece el entorno que rodea a la organización. (32)

La efectividad de una sociedad moderna como en la que nos encontramos veremos que su capacidad de desempeño dependerá en gran medida de la efectividad de las personas trabajan como gerentes de las organizaciones. (Drucker, 2006). En ese sentido las organizaciones del siglo 21 requieren gerentes decididos con la capacidad de poder tomar decisiones rápidas y efectivas, y que éste pueda utilizar

la tecnología y las redes sociales para poder expresar y coordinar sus acciones de manera eficiente y eficaz (Drucker, 2001; Drucker, 2006; Trilling y Fadel, 2009). (33)

Para entender un poco mejor lo que viene ser la Gestión de una organización es necesario revisar algo de sus orígenes de donde empieza y es así que encontramos a Frederick W. Taylor (1881), conocido como el padre de la administración científica, teniendo como una de sus principales contribuciones en este campo fueron sobre el personal, la planeación, la programación y sobre ergonomía, así mismo propuso que se debe incidir en la mejora de los métodos de trabajo, y para eso se debe asumir una mayor responsabilidad en buscar el empleado correcto para el trabajo correcto, capacitarlos, proporcionarles los métodos y herramientas adecuadas para el desarrollo de sus labores y designar los incentivos correctos para el cumplimiento de sus labores. (34)

El proceso de administración consiste en planear, organizar, asignar personal, dirigir y controlar. (34)

Para Heizer la gestión, conocida por sus términos en inglés como “management”, es el proceso donde se conducen múltiples recursos para alcanzar objetivos y metas propuestas por la organización y estos procesos deben ser liderados por los directivos (gerentes / administradores) que son los que guiarán el trabajo de los demás colaboradores de la organización. (Heizer y Render, 2009). (34)

Para Dessler la gestión se ha definido como el conjunto de acciones y actividades necesarias para diseñar, organizar, fomentar y controlar el personal y los recursos operativos necesarios para lograr los resultados de la organización. (33)

La mayoría de estudiosos y gurús sobre el tema administrativo están de acuerdo en las funciones básicas de todo gerente, que a saber son: (35)

Planificación: en esta etapa se establecerán los objetivos y criterios de la organización, se hará el desarrollo de los planes y los pronósticos de los mismos, así como la proyección de posibles eventos futuros.

Organización: Establecer las tareas específicas de cada colaborador, así como delegar funciones y autoridades, estableciendo responsabilidades y señalando

tareas y deberes, con ello se establecerá los medios apropiados de comunicación para que esta sea fluida y constante.

Formación de un equipo de Trabajo: Una parte crucial de toda gestión, ya que se debe decidir quiénes son las personas idóneas para las diferentes tareas, para lo cual debe haber un reclutamiento de los mismos, una creación de normas de desempeño, su compensación por los servicios prestados, así como una evaluación de desempeño y capacitación constante.

Dirección: Busca que todas las personas que son parte de la organización realicen su trabajo, manteniendo la moral alta y motivándolos a la mejora continua.

Control: Una parte sensible e importante, ya que aquí se establecen las normas de calidad o los niveles de producción que se deben conseguir, y para ello verifica el desempeño real de cada uno de los colaboradores, se observa si se han cumplido los objetivos propuestos y es aquí donde de ser necesario se pueden aplicar correctivos para mejorar la gestión y evitar retrasos o sobrecostos en el proceso.

(35)

Otra manera de ver los momentos de una gestión es la siguiente:

Diseño / Formulación: El inicio de toda gestión se da en el análisis de la situación inicial, donde se valora el reto a enfrentar, lo que se espera lograr, así como los alcances y los límites. Es en este punto donde se van a definir los objetivos, los costos, la organización entre otros puntos de suma importancia. (36)

Implementación / Ejecución: En esta etapa es donde se empieza a desarrollar el proyecto o intervención, se definen las responsabilidades, las metas, la administración, se establecen los procedimientos a seguir, así como la forma de monitorizar los procesos. (36)

Control: En esta etapa es donde veremos si se han conseguido los objetivos propuestos, obteniendo los resultados esperados, es decir mediante indicadores podremos evaluar como fue el aporte de cada unidad en la consecución de dichos resultados y por ende podremos saber el desempeño de la organización y podremos saber si se tomaron las decisiones adecuadas y correctivas en el

momento justo, todo esto nos va a llevar a estar inmersos en una cultura orientada a la consecución de objetivos y resultados. (36)

En relación a la Gestión en los Servicios de Salud, como hemos visto hasta ahora, se ha hablado de empresas en un sentido amplio de la palabra abarcando empresas tanto de Bienes y Servicios, encontrándose el sector salud en estas últimas.

Que atributos tendrán estas empresas, lo primero es que es un producto intangible, los servicios frecuentemente se producen y se consumen de manera simultánea como por ejemplo una exodoncia, un blanqueamiento, una restauración de resina, esta naturaleza los hace únicos y de gran interacción con el cliente, y para esta interacción es necesario que esté definido con antelación el sitio de instalación donde se hará contacto con el cliente, muchos servicios no pueden almacenarse o revenderse así como no pueden inventariarse, haciendo de esto que muchas veces la venta es parte del servicio. (34)

Por la naturaleza de este tipo de organizaciones es que los profesionales del sector salud cuando ingresan a la parte administrativa como jefes, gerentes o directores deben transformarse en administradores, es decir están obligados a adquirir nuevos conocimientos que no fueron proporcionados en pregrado durante su formación profesional, es decir deben aprender a administrar. Es así que las instituciones de salud no solo necesitan un administrador o gestor, sino un conjunto de ellas debido a las diferentes especialidades o áreas que hay que dirigir y todas dentro de un conjunto integrado y armonioso en pos de alcanzar los objetivos y metas de la institución. (32)

Es por esto que gestión es importante en una empresa que brinda servicios de salud, en este punto debemos tener en cuenta que hoy en día muchas empresas del sector salud son propiedad o son gestionadas por personas ajenas a tener una formación en el sector.

El ámbito odontológico no es ajeno a todo lo descrito previamente, por ser del sector salud, está dentro de las empresas u organizaciones prestadoras de servicios.

Entonces la Gestión clínica puede definirse como los cirujanos dentistas que están inmersos en la organización de un sistema u organización, en la gestión de los recursos disponibles y en la demanda de los mismos para la satisfacción de las necesidades de los usuarios y obtención de beneficios por los resultados obtenidos. (3)

La gestión de un consultorio odontológico está muy ligada al marketing, lo que va a llevar a una sostenibilidad económica del consultorio en sí mismo, para tener una mejor visión de este enfoque se pueden usar indicadores Clave de Rendimiento (KPI por sus siglas en inglés – Key Performance Indicators), ampliamente usados fuera del ámbito de salud para medir el estado financiero de una organización.

El conocimiento de estos indicadores le va a dar al propietario o al administrador del consultorio dental una idea de cómo está funcionando el consultorio, de su estado actual y la salud financiera del mismo, lo cual facilitará la toma de decisiones, estas decisiones van desde la contratación de nuevo personal, hasta la compra de equipos. Estos Indicadores serán una manera cuantificable de cómo está caminando el consultorio y podemos tener indicadores como el número de pacientes nuevos, están aumentando o no, cantidad de servicios prestados, cuantos pacientes son de seguros y tipos de servicios proporcionados a los mismos, solo por nombrar algunos

En un consultorio odontológico como en otra empresa de salud se debe de tener una planificación estratégica, hacer esto es importante ya que orientará la dirección que seguirá la práctica dental, y para lograrlo se debe crear los objetivos a largo plazo, así como una visión de cómo debe ser el consultorio. (37)

Entonces podemos afirmar que la gestión clínica consiste en encontrar un equilibrio entre lo que es conveniente para el paciente o cliente y por otro lado lo que sea empresarialmente conveniente para el consultorio, buscando ser eficientes y eficaces, así como aumentar la satisfacción de los clientes y los profesionales. (3)

Como vemos para realizar la gestión o administración de un consultorio odontológico, se debe de cumplir una serie de funciones, siendo la principal que el consultorio sea rentable, es decir se deben tomar acciones que garanticen el futuro de la organización, estas acciones partirán del estado situacional en el que se

encuentre el consultorio. Además de lidiar con los eventos que puedan ocurrir con el equipo de trabajo y con los pacientes o clientes en día a día.

Dentro de la Gestión de un consultorio odontológico podemos encontrar 4 funciones a saber: (3)

Función Administrativa en la cual se plantearán los objetivos y metas de la organización y se velará por el cumplimiento de los mismos, se definirán las responsabilidades de cada uno de las divisiones, así como sus alcances y responsabilidades. En esta función se concentra la autoridad, organización, coordinación y evaluación de toda la organización buscando siempre que se conjugue en la dirección más idónea para la organización.

Función Comercial: Dar al consultorio las armas necesarias para el desarrollo correcto de sus funciones y por ende su subsistencia, es decir atraer clientes.

Función Productiva: Aquí es donde surge la magia, ya que se encarga de transformar los bienes de la empresa y los recursos en los servicios que se prestan a los clientes, también nos dará el costo real por unidad de producción.

Función Contable: La contabilidad nos mostrará cómo va la empresa y será una información valiosa y de primera necesidad para poder gestionar con eficiencia los recursos disponibles.

Como se puede ver un gerente de un consultorio dental debe asumir muchas funciones, asumen la responsabilidad económica total del consultorio, estas funciones son las que asume cualquier gerente, pero en caso de un consultorio odontológico es una situación especial ya que estamos frente a un “single- or double-hatting”, (llamado así en inglés cuando una persona asume más de un rol en una empresa) una tendencia entre muchos gerente corporativos en los cuales asumen dos roles al mismo tiempo, para ellos es nuevo, pero en el rubro dental es muy conocido porque los odontólogos que trabajan solos realizan este tipo de practica desde hace mucho, es decir realizan la parte clínica y la parte de gerentes como planificación, organización, toma de decisiones, dotar de personal (asistente, laboratorio), dirigir, controlar, comunicar y motivar como parte de sus deberes laborales cotidianos. (38)

Adicionalmente Cernusca (2013) nos indica que hay otros aspectos que un administrador debe tener en cuenta, y estos son Tiempo, costos, calidad, recursos humanos, comunicación, riesgos, proveedores, aprendizaje continuo. (2)

Ubicación, está relacionado con el hecho de ser una empresa de servicios, es decir, el lugar de instalación es importante para establecer el contacto con el cliente, de ahí el buscar un lugar de fácil acceso y seguridad. (18)

Pacientes, está relacionado con conocer bien el público objetivo al cual está dirigido el servicio, hacia el cual se hace la oferta y finalmente son los van a recibir el servicio ofertado y van a proporcionar los ingresos. La comunicación con ellos debe ser clara y precisa, una ruptura en esta cadena de información puede conllevar a la pérdida del cliente. (18)

Finanzas, está relacionado de manera con la rentabilidad y sostenibilidad del consultorio, en cuanto tiempo será el retorno de inversión, así como el flujo de caja, todo esto está directamente relacionado con el manejo adecuado del presupuesto y poder cubrir todas las necesidades de la operación, es decir cubrir los gastos directos, indirectos de todo el proceso. (18)

Marketing, Está relacionado con las ventas, en cómo nos perciben los clientes, la fidelización de los mismos y a la vez atraer siempre nuevos clientes, para ello usando las tecnologías de la información de las que se dispone. (18)

Competencia, está relacionado con cómo se percibe el mercado externo, no solo el administrador debe saber cómo están funcionando los consultorios cercanos, sino cómo va la economía para saber si ésta se va a expandir o contraer, si está en recesión como ahora nos encontramos. (18)

Equipo, está relacionado al trabajo en equipo y como es la comunicación interna, el clima laboral y que todos conozcan los objetivos de la organización y así poder trabajar en conjunto. En el caso del consultorio odontológico este equipo es muy pequeño, lo que hace que no haya necesidad de contar con alguien especializado en recursos humanos y esta función es asumida por el administrador. (18)

Carrera Profesional, está relacionado con el aprendizaje continuo, de cada uno de los miembros del consultorio. Especializándose más en las áreas en las que se vienen desarrollando, esa educación es la mejor inversión que se puede hacer. (18)

Productividad, está relacionado con los resultados obtenidos por cada una de las áreas, es decir cada área debe saber las metas a las cuales debe llegar. (18)

Calidad, se refiere no solo a la calidad del producto final del servicio ofertado, sino a la calidad que debe persistir en todo el proceso, desde contar con los mejores proveedores y productos hasta el personal idóneo para llevar a cabo correctamente cada paso del proceso, buscando siempre la mejora continua y buscando finalmente un alto estándar como son las normas ISO. (18)

Como hemos visto un administrador de un consultorio debe atento a los posibles cambios del medio externo, así como a lo que sucede dentro de su organización, y estar analizando las posibles causas de fracasos. Entonces volvamos al éxito de un consultorio odontológico podemos decir que éste se debe a la reducción de tiempo y costos de producción (reducción de pasos innecesarios) sin afectar la calidad del producto final, y cualquier falla en todo el proceso nos conduce a un fracaso. En los consultorios donde el odontólogo trabaja solo, es decir solo con una asistente, vemos que debe asumir un doble reto, resolver satisfactoriamente los problemas relacionados con la especialidad, así como los problemas derivados de la parte administrativa, teniendo en cuenta siempre que en medio de todo el proceso está primero la salud de los pacientes (Barlibasa, 2005)

En cuanto a la productividad y satisfacción profesional, se observa que un consultorio o clínica dental, es una empresa de servicios que tiene al odontólogo como su principal recurso. Es por eso que la organización debe dar todas las condiciones necesarias para el correcto desempeño de los profesionales, puesto que la productividad de estos es un factor esencial en la vitalidad de la empresa, es por eso que ahora la dirección de personas cobra cada vez más protagonismo, ya que hay que considerar al odontólogo como un trabajador con cualidades, como un compañero de trabajo con sentimientos propios y que exige una gestión diferenciada en cada caso. (3)

Sobre la calidad de vida profesional, encontramos que la calidad de vida es muy importante para todos los trabajadores en general, y más aún en los profesionales de la salud, debido a que va a ejercer una influencia sobre nuestra salud mental y física, y sobre el desempeño profesional que tengamos en e incluso sobre la salud organizacional, muy contemplado hoy en día desde la salud ocupacional de los trabajadores. (39)

En la literatura vamos a encontrar dos enfoques principalmente sobre la calidad de vida profesional:

Satisfacción de Necesidades: Este enfoque se basa en que las personas poseen diferentes necesidades básicas que deben ser atendidas, y que el trabajo se encarga de satisfacer dichas necesidades (Alderfer, 1972; Porter, 1961).

Satisfacción de un área influye en otras: Este enfoque se basa en que la satisfacción de un área o aspecto de la vida tiene un efecto positivo o negativo sobre otras áreas, es decir el agrado o felicidad que nos proporcione el trabajo puede influir positiva o negativamente en otras áreas de la vida como son la salud, familia, los amigos, etc. Esta influencia puede ser horizontal cuando la satisfacción afecta a un área cercana o vertical cuando hay una relación de jerarquía entre las áreas es decir influye sobre áreas inferiores (Bromet, Dew, & Parkinson, 1990; George & Brief, 1990). (39)

La Calidad de Vida profesional la podemos encontrar en la literatura con diferentes acepciones: Calidad de Vida Profesional, Calidad de Vida Laboral, y no es un concepto nuevo, sino que se viene estudiando desde hace mucho sobre todo en el personal del sector salud, debido a que siempre hay un estrés al ser nuestro campo de acción otro ser humano.

El concepto de calidad de vida laboral ha evolucionado con el tiempo y aún en nuestros días no está delimitada del todo. Se han propuesto muchas definiciones al respecto, las cuales se pueden agrupar bajo dos enfoques o perspectivas:

Aspectos Subjetivos o Psicológicos de los trabajadores. Entre estos tenemos: la satisfacción laboral, las relaciones laborales, la vinculación hacia el trabajo y los

valores personales. Esta perspectiva tiene como objetivo conseguir la satisfacción y el bienestar de los trabajadores. (39)

Condiciones objetivas del contexto laboral, tales como los sistemas de gestión, la estructura física, los factores ambientales y la seguridad laboral, entre otros. Esta perspectiva tiene por objetivo mejorar la productividad y los resultados empresariales. (39)

La organización Mundial de la Salud (OMS), es un constructo de la persona humana en relación a su centro laboral, considerando sus experiencias, contexto cultural, necesidades y aspiraciones del trabajador. en la vida dentro del contexto cultural, sistema de valores en el que vive. (Córdova, 2012, p. 24). (40)

Para Cabezas, la Calidad de Vida Profesional ha sido definida como un sentimiento de bienestar que es emanado del equilibrio que percibe una persona entre las demandas o cargas de la profesión y los recursos que ésta posee para poder enfrentar dichas demandas (recursos psicológicos, organizacionales y relacionales). Es así que el profesional necesita conseguir un equilibrio y balance entre su vida profesional, familiar y personal para poder hablar de CVP. (6) (41)

Para Stamm, la CVP viene a ser la satisfacción o insatisfacción que uno siente en relación con su vida profesional como personal del sector salud, y que esta calidad de vida profesional se va a componer de dos aspectos: los positivos y negativos que se desarrollen de nuestra práctica profesional. (31) (42)

De acuerdo a Stamm, la calidad de vida profesional va a tener dos aspectos a tomar en cuenta: El positivo: llamado Satisfacción por compasión "Compassion Satisfaction". Y el negativo: llamado Fatiga por compasión "Compassion Fatigue", y esta fatiga por compasión a su vez es dividida en dos partes. 1. Burnout: caracterizado por el agotamiento, frustración, ira y depresión, signos típicos de este síndrome. Y por 2. Estrés Traumático Secundario: caracterizado por el sentimiento negativo impulsado por el miedo y el trauma relacionado con el trabajo. (42)

Como veremos Burnout (agotamiento) y el estrés traumático secundario pueden presentarse en conjunto, y cuando sucede de esa manera es que los profesionales

sufren de fatiga por compasión, que se va mostrar como una reducción en la capacidad o interés del profesional en ser empático con los pacientes que tiene a su cuidado, además va a presentar apatía, depresión, errores de juicio clínico, trastornos del sueño e hipertensión, sensación de impotencia, ira, supresión de sentimientos, ansiedad y pensamientos intrusivos. (43)

El tratar de describir el impacto de la exposición que el profesional de salud sufre al trauma secundario, se han propuesto varias teorías o constructos que incluyen estrés traumático secundario (Figley, 1995), traumatización indirecta (McCann y Pearlman, 1990), fatiga por compasión (Figley, 2002) y agotamiento (Maslach, 1982). Aunque muchos de ellos se superponen unos a otros, muy seguido se usan indistintamente, aun habiendo diferencias sutiles entre ellos, pero la fatiga por compasión se refiere exclusivamente a aquellas personas en las profesiones de ayuda. (41)

La Satisfacción por compasión es definida como el placer o bienestar que uno siente al poder realizar bien su trabajo. Por ejemplo, el bienestar que uno puede sentir al ayudar a otros a través de su trabajo, así como sentirse positivo acerca de sus colegas o su capacidad para contribuir al entorno laboral o incluso al bien mayor de la sociedad. (42). Entonces la satisfacción por compasión se va a producir cuando el profesional encuentra un balance entre lo que espera recibir del ambiente laboral y lo que realmente este nos brinda, produce una satisfacción laboral, traducida en una mayor eficacia y calidad en las labores que realiza.

Sodeke-gregson; identificaron tres elementos en el constructo de la satisfacción por compasión:

- a. Grado de satisfacción que un profesional recibe a través de su trabajo.
- b. El bienestar que un profesional siente cuando siente que está haciendo bien su trabajo (un desarrollo óptimo en niveles de competencia y control)
- c. El nivel de apoyo laboral y social. (31)

Burnout o agotamiento es uno de los elementos del efecto negativo del cuidado, principalmente en personal del sector salud, que se conoce como fatiga por compasión. La mayoría de personas tienen una idea intuitiva de lo que es el

agotamiento. Desde la perspectiva de la investigación, el agotamiento se asocia con sentimientos de negativos y problemas para desarrollar un trabajo o para realizarlo de manera efectiva. Estos sentimientos negativos suelen tener una aparición gradual. Pueden reflejar la sensación de que sus esfuerzos no hacen ninguna diferencia, o pueden estar asociados con una carga de trabajo muy alta o un entorno de trabajo que no brinda apoyo. (42)

El agotamiento también es asociado con una disminución en el sentido de los logros que uno obtiene o percibe de su trabajo profesional (Maslach, 1982) Muchas investigaciones indican que el agotamiento es un conjunto de factores como la sobrecarga de trabajo, el estrés relacionado con el trabajo y los conflictos interpersonales con los colegas (Maslach y Leiter, 1997). (41)

Entonces en el contexto laboral, el síndrome de Burnout puede ser definido como el agotamiento emocional acompañado de cinismo que ocurre en personas que realizan un trabajo de cuidado de otras personas de algún tipo, es decir todos los componentes de personas que trabajan en el sector salud. Se ha encontrado en casi todas las ocupaciones y profesiones que están relacionadas con el cuidado de la salud, y se ha asociado a síntomas de tipo cognitivos, afectivos, conductuales y relacionales. (43)

El estrés traumático secundario (STS) es un elemento de la fatiga por compasión (CF). STS trata sobre la exposición secundaria relacionada con el trabajo a personas que han experimentado eventos extremadamente o traumáticamente estresantes. Los efectos negativos de STS pueden incluir miedo a las dificultades para dormir, imágenes intrusivas o evitar recordatorios de las experiencias traumáticas de la persona. STS está relacionado con Vicarious Trauma ya que comparte muchas características similares. (42)

El estrés traumático secundario se describe como una consecuencia natural de ayudar a los demás. Este traumatismo indirecto se ve evidenciado cuando las creencias, seguridad, independencia, autoestima y su propia intimidad del profesional de salud se vuelven cada vez más negativas, producto de la exposición continua a las experiencias negativas o traumáticas de un paciente. (43)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación: El tipo de investigación que se realizará es Básica, porque es un tipo de investigación que busca mediante el entendimiento de los aspectos fundamentales de los fenómenos, las relaciones hay entre estos. (44)

El enfoque del estudio es de tipo Cuantitativo, porque el problema de estudio es delimitado y concreto, y los resultados serán analizados mediante métodos estadísticos, por lo tanto, la investigación debe ser lo más objetiva posible, sin que el investigador altere o modifique el proceso de alguna manera, debido a que se sigue un patrón predecible y estructurado. (45)

Diseño de Investigación es:

No experimental, porque no hay manipulación de las variables ni del lugar donde se desarrollan por parte del investigador. Es transeccional o transversal, porque estudia las variables en un momento dado, en un tiempo y lugar determinado y correlacional, porque procura encontrar la relación entre 2 variables en un momento dado. (46)

3.2 Variables y Operacionalización

Las variables a estudiar en el presente estudio son

V1: Gestión de Consultorio Odontológicos, Se define a la gestión de consultorios odontológicos como el proceso donde se manejan una serie de recursos propios, a través del ofrecimiento de servicios preventivos y recuperativos para la salud bucal de los clientes, para lograr la rentabilidad económica del consultorio. (Cernusca (2013). (2)

También indicó que existe una serie de aspectos que el administrador de consultorios odontológicos debe tener en cuenta, como son: tiempo, costos, calidad, recursos humanos, comunicación, riesgos, proveedores externos y aprendizaje continuo. (2) Por esa razón se evaluaron nueve aspectos para medir

como es llevada la Gestión de los Consultorios Odontológicos, ubicación, pacientes, finanzas, marketing, competencia, calidad, equipo, carrera profesional, productividad. (18) Los cuales evaluaron en un cuestionario de 38 ítems, medidos en una escala ordinal tipo Likert de 6 opciones, insatisfactorio, pobre, regular, bueno, muy bueno y Excelente con numeración de 0 a 5 respectivamente para al final obtener valores o categorías agrupadas en bajo, moderado y alto.

V2. Calidad de Vida Profesional, la podemos definir como: La satisfacción o insatisfacción que uno siente en relación con su vida profesional como personal del sector salud, y que esta calidad de vida profesional se va a componer de dos aspectos: los positivos y negativos que se desarrollen de nuestra práctica profesional. (31) (42) La CVP se va a dividir en Satisfacción por compasión (lado positivo) y Fatiga por compasión (lado negativo) y esta fatiga por compasión a su vez es dividida en dos partes. 1. Burnout; 2. Estrés Traumático Secundario: (Stamm, 2010). (42)

Estas tres dimensiones fueron evaluadas en un cuestionario de 30 ítems, medidos en una escala ordinal tipo Likert de 6 opciones, nunca, raramente, algunas veces, con alguna frecuencia, casi siempre y siempre, con una numeración de 0 a 5 respectivamente para al final obtener valores o categorías agrupadas en Bajo, moderado y alto.

3.3 Población y muestra y muestreo

3.3.1 Población:

Todo trabajo de investigación debe ser realizado sobre un conjunto mayor, un universo que posea las propiedades que estamos interesados en investigar, a este conjunto mayor denominaremos como Población. (46)

Para el presente estudio nuestra población fueron los odontólogos titulados y colegiados que trabajan en consultorios y/o clínicas privadas de la ciudad de Lima Metropolitana

3.3.2 Muestra

Como en un trabajo de investigación no siempre es posible acceder a toda la población, entonces centraremos nuestro interés en las unidades de análisis, y que son estas unidades, son los participantes, objetos, sucesos o comunidades que queremos estudiar. Las muestras se utilizan por economía de tiempo y recursos. (45)

Esta muestra debe ser delimitada con los criterios que el investigador crea que cumplen su estudio, siendo de esta manera muy específica, esos vendrán a ser los criterios de inclusión y exclusión. (45)

En el presente estudio se evaluaron 100 Odontólogos titulados y colegiados que trabajan en el sector privado, en consultorios y/o clínicas de la ciudad de Lima Metropolitana en el año 2020

Criterios de Inclusión:

- Voluntad de participar en la investigación.
- Odontólogos Titulados y Colegiados que laboran en la ciudad de Lima, con habilidad profesional vigente o no.
- Odontólogos que laboran en el sector privado.
- Odontólogos que sean dueños de consultorio, socios, dueños de franquicias, socios de franquicia, a porcentaje, independientes que trabajan sobre demanda.

Criterios de Exclusión:

- Estudiantes de Odontología de los últimos años
- Bachilleres de Odontología que no se encuentren titulados y colegiados.
- Odontólogos que no trabajen en Lima.
- Odontólogos titulados y colegiados que trabajan exclusivamente en alguna institución pública (Minsa, Essalud, FFAA y Policiales)
- Odontólogos que no trabajen en algún consultorio o clínica privado
- Odontólogos que su trabajo sea totalmente dependiente.

3.3.3 Muestreo

El muestreo es la acción mediante la cual se quiere obtener un subconjunto de “n” elementos (muestra) de un conjunto más amplio de “N” elementos, este conjunto mayor es la Población de estudio, y este subconjunto debe tener las características que se desean estudiar tanto en cantidad como en intensidad y se deben encontrar en forma proporcional en la muestra. (46)

Es así que tenemos dos grandes grupos:

Muestra Probabilística: es aquel tipo de muestra donde todas las unidades de análisis que la conforman tienen la misma posibilidad de ser elegidos

Muestra No Probabilística: es aquel tipo de muestra que no depende de la probabilidad, ni de una fórmula matemática para su obtención, sino depende de las características de la investigación, sino de los criterios de la investigación. (45)

Muestreo Censal: es aquel tipo de muestra donde todas las unidades de investigación son tomadas como muestra (Ramírez 1997). (45). El muestreo realizado fue de tipo no probabilístico por conveniencia.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos es la forma en que se aplicará el instrumento de recolección de datos, puede ser realizada mediante la observación, entrevista, registros. (46)

Técnica de recolección de datos – Encuesta.

El instrumento recolección de datos es el material base que posee las preguntas que serán aplicados a la muestra que hemos seleccionado para el estudio, éstas pueden ser abiertas (sin estructura) o cerradas (estructurados) o ambas (semiestructurados). (46)

Instrumento de recolección de Datos: Cuestionario:

Ficha Técnica: Variable 1: Gestión de Consultorio Odontológicos

Técnica: Encuesta

Instrumento: Gestión de Consultorio Odontológico

Ficha técnica:

Descripción: Cuestionario aplicado a Odontólogos sobre Gestión de Consultorios Odontológicos

Autor Adaptado del instrumento presentado por Gonzales (2017) modificado por Br. Panana Acuña, Andrés A.

Objetivo Determinar el grado de Gestión que poseen los odontólogos que trabajan en consultorios o clínicas privadas

Administración Individual

Duración: Aproximadamente 15 minutos

Significancia: Nivel de Confianza 95%. Riesgo de error 5%

Estructura La estructura consta de 38 ítems, con opciones múltiples de respuesta tipo Likert y cada ítem posee 6 opciones de respuesta, Insatisfactorio (0), Pobre (1), regular (2), Bueno (3), Muy Bueno (4) Excelente (5)

Escala Ordinal

Ficha Técnica: Variable 2: Calidad de Vida profesional

Técnica: Encuesta

Instrumento: ProQOL-IV

Ficha técnica:

Descripción: Cuestionario aplicado a odontólogos sobre calidad vida laboral

Autor: Elaborado por Beth Hudnall Stamm (1997)

Traducido al español por ProQOL.org (Traducido por María Eugenia Morante Benadero, Bernardo Moreno Jiménez, Alfredo Rodríguez Muñoz, Universidad Autónoma de Madrid, España).

Objetivo: Recoger las características propias del ambiente laboral y las condiciones del profesional frente a estas.

Administración Individual

Duración: Aproximadamente 15 minutos

Tipo de Técnica: Encuesta

Significancia: Nivel de Confianza 95%. Riesgo de error 5%

Estructura: La estructura consta de 30 ítems, con opciones múltiples de respuesta tipo Likert y cada ítem posee 6 opciones de respuesta: Nunca (0), Raramente (1), Alguna vez (2). Con alguna frecuencia (3), Casi Siempre (4), Siempre (5)

Escala: Ordinal

3.4.1 Validación y Confiabilidad del Instrumento

3.4.1.1. Validación del Instrumento

Para realizar la validación del instrumento existen dos caminos a seguir la Validación de criterio y la Validación de contenido, en el presente estudio desarrollamos la validación de contenido, la cual nos indica si los ítems que evalúan el criterio que se está midiendo son representativos del contenido a evaluar. En otras palabras, la validación de contenido de un instrumento busca interpretar si los resultados de las preguntas realizadas miden el contenido que se está evaluando. (47).

El instrumento fue adaptado en función a los conceptos teóricos y relacionados con la realidad en la que nos encontramos. Siguiendo la metodología de validación que reposa en la evaluación de jueces expertos para que con sus juicios manifiesten su opinión sobre la pertinencia y suficiencia de los ítems, así como la adecuación de otras características de la prueba. Estos jueces aportaron con sus correcciones y

revisión del instrumento evidenciando que el instrumento sea capaz de medir los objetivos propuestos. Las evaluaciones realizadas por los expertos se adjuntan en los anexos.

3.4.1.2. Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad hace referencia a la estabilidad o consistencia del instrumento y que éste genere resultados consistentes y estables cada vez que se repita el proceso de medición. En otras palabras, el cuestionario usado alcanza un elevado coeficiente de confiabilidad si los errores de medida se minimizan.(47) (48)

Para la estimación de la consistencia interna se usa el coeficiente de Alfa de Cronbach, estando los valores entre el intervalo 0 y 1, siendo los valores de cercanos a 0 tomados como una baja consistencia, los valores mayores a 0,70 se consideran aceptables, y para estudios en salud se prefiere valores superiores a 0,80 y 0,90 (49)

Análisis de la confiabilidad-consistencia interna para el cuestionario gestión de consultorios odontológicos

Se evaluó la confiabilidad por análisis de consistencia interna del instrumento de recolección de datos (cuestionario) para evaluar si los ítems miden una misma cualidad y presentan homogeneidad entre ellos.

Se realizó una prueba piloto incluyendo a 30 participantes a quienes les se aplicó el cuestionario de gestión de consultorios odontológicos de 38 ítems.

Para el cuestionario se aplicó el coeficiente *Alpha de Cronbach*:

RESULTADOS DEL ANALISIS CON SPSS

Tabla 1: Análisis de confiabilidad para cuestionario Gestión de consultorios odontológicos.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	38

Fuente: SPSS 22.0

Interpretación: Con un valor Alpha de Cronbach 0.952, se puede concluir que el cuestionario de Gestión de consultorios presenta excelente confiabilidad y puede ser aplicado a la población de estudio garantizando la objetividad de los datos.

Análisis de la confiabilidad-consistencia interna para el cuestionario calidad de vida profesional (Proqol)

Se evaluó la confiabilidad por análisis de consistencia interna del instrumento de recolección de datos (cuestionario) para evaluar si los ítems miden una misma cualidad y presentan homogeneidad entre ellos.

Se realizó una prueba piloto incluyendo a 30 participantes a quienes los que se aplicó el cuestionario basada en la escala de calidad de vida profesional con un total de 30 ítems.

Para el cuestionario se aplicó el coeficiente *Alpha de Cronbach*

RESULTADOS DEL ANÁLISIS CON SPSS

Tabla 2: Análisis de confiabilidad para cuestionario Calidad de vida profesional.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	30

Fuente: SPSS 22.0

Interpretación: Con un valor Alpha de Cronbach 0.801, se puede concluir que el cuestionario de Calidad de vida profesional **PROQOL** presenta una buena confiabilidad y puede ser aplicado a la población de estudio garantizando la objetividad de los datos

3.5 Procedimientos

Los cuestionarios fueron aplicados de manera virtual mediante el aplicativo Google Forms.

La duración del llenado del cuestionario fue libre, sin límite de tiempo, aunque se estimó que el promedio de tiempo usado en 15 minutos por cada cuestionario.

De manera virtual se enviarán los cuestionarios por Correo electrónico, y redes sociales a fin de contactar con más participantes

3.6. Método de análisis de datos

Los datos fueron llenados en una base de datos en Excel, por defecto Google Forms crea una hoja en Excel. y tabulados mediante el programa STATA SE/16.0

Se emplearán tablas de frecuencias y gráficos de barras, así como medios estadísticos como: Media aritmética, Desviación Estándar y coeficiente de correlación de Spearman para ver el grado de asociación entre las variables.

El paquete estadístico usado fue el STATA SE/16.0, con el cual se procesaron los datos y crearon los gráficos.

3.7 Aspectos éticos

Se adoptarán los principios establecidos en la declaración de Helsinki de la Asociación médica mundial. (50)

Se protegerá la confidencialidad y la privacidad de las personas que participen en el presente estudio, protegiendo su información personal y remarcando que su participación es voluntaria, para ello se brindará un consentimiento informado con la información sobre los objetivos del proyecto, el financiamiento y los datos del investigador, así como el poder que tiene el participante de revocar su participación en el momento que lo desee.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Características Sociodemográficas:

En las características demográficas se observó que de las 150 encuestas respondidas 79 pertenecieron al sexo femenino (52.67%) y 71 al sexo masculino (47.33%). En relación a la edad se obtuvo que el 12% pertenecen al rango menores de 30 años, 51.33% pertenecen al rango de 31 a 40 años; 20% pertenecen al rango de 41 a 50 años y el 16.67% pertenecen al rango mayores de 51 años. En relación a la universidad donde han realizado sus estudios, se encontró que el 74% realizaron estudios en una universidad pública y el 26% en una universidad privada.

En relación al año de egreso se obtuvo que el 36.91% tenía menos de 10 de haber concluido sus estudios; 46.31% estuvo en el rango de 11 a 20 años de egreso y 16.78% estuvo en el rango de 21 a 40 años de egreso. En relación a la ocupación principal que desarrollan, el 90.66% respondió dedicarse a la práctica privada, el 2.67% se encontró en otra ocupación dental y el 6.67% en otra ocupación no dental. En relación a las vacaciones, el 45.33% manifestó tomar vacaciones cuando quiere, el 11.33% toma vacaciones 1 mes al año, 28.67% toma 15 días a menos y el 14.67% no toma vacaciones, como se puede apreciar en la tabla 1

Tabla 3. Características sociodemográficas de los Odontólogos de Lima.

Variables	Frecuencia	Porcentaje
SEXO		
Femenino	79	52.67
Masculino	71	47.33
EDAD		
<=30	18	12

31 a 40	77	51.33
41 a 50	30	20
>=51	25	16.67
Universidad		
Pública	111	74
Privada	39	26
AÑOS DE EGRESO		
0 a 10 años	55	36.91
11 a 20 años	69	46.31
21 a 40 años	25	16.78
OCUPACIÓN		
Practica privada	128	85.33
Privada/otra ocupación dental	5	3.33
Privada/otra ocupación no dental	3	2
Otra ocupación dental	4	2.67
otra ocupación no dental	10	6.67
VACACIONES		
Cuando quiero	68	45.33
1 mes al año	17	11.33
15 días a menos	43	28.67
No toma vacaciones	22	14.67
Total	150	100

Fuente: Elaboración propia.

Estadísticos Descriptivos

La distribución de los niveles de gestión de consultorios muestra que la mayoría de participantes presentan niveles de intensidad pobre en un 4.7%, en un nivel regular en un 92%, y solo el 3.3% mostró encontrarse en un nivel excelente.

Ver tabla 2. La distribución porcentual con predominio del nivel regular para el total se muestra en la figura 1.

Tabla 4. Distribución de los niveles de Gestión de consultorios odontológicos.

GESTIÓN DE CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS							Total
	Pobre		Regular		Excelente		
Total	7	4.7%	138	92.0%	5	3.3%	150 100.0%

Fuente: Elaboración propia.

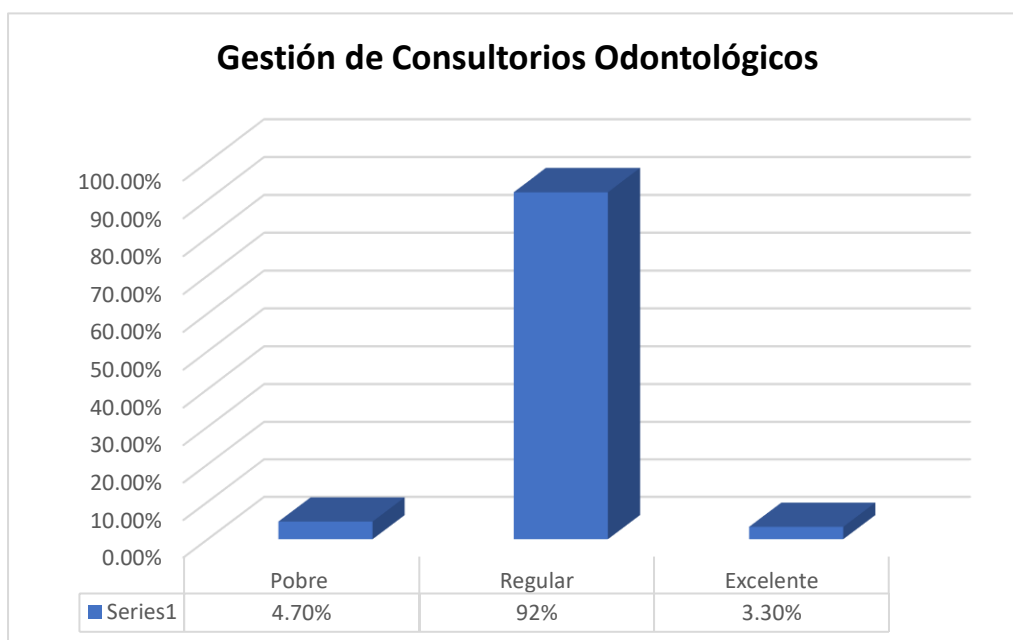


Figura 1. Distribución porcentual de niveles de gestión de consultorios odontológicos

Con respecto a la distribución de la dimensión Ubicación, el nivel de mayor frecuencia es el regular (83.3%), seguido del nivel excelente con 8.7% y el nivel pobre con 8%.

Ver tabla 3. La distribución porcentual con predominio del nivel regular se evidencia en la figura 2.

Tabla 5. Distribución de los niveles de la dimensión Ubicación.

	UBICACIÓN						Total	
	Pobre		Regular		Excelente			
Total	12	8.0%	125	83.3%	13	8.7%	150	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

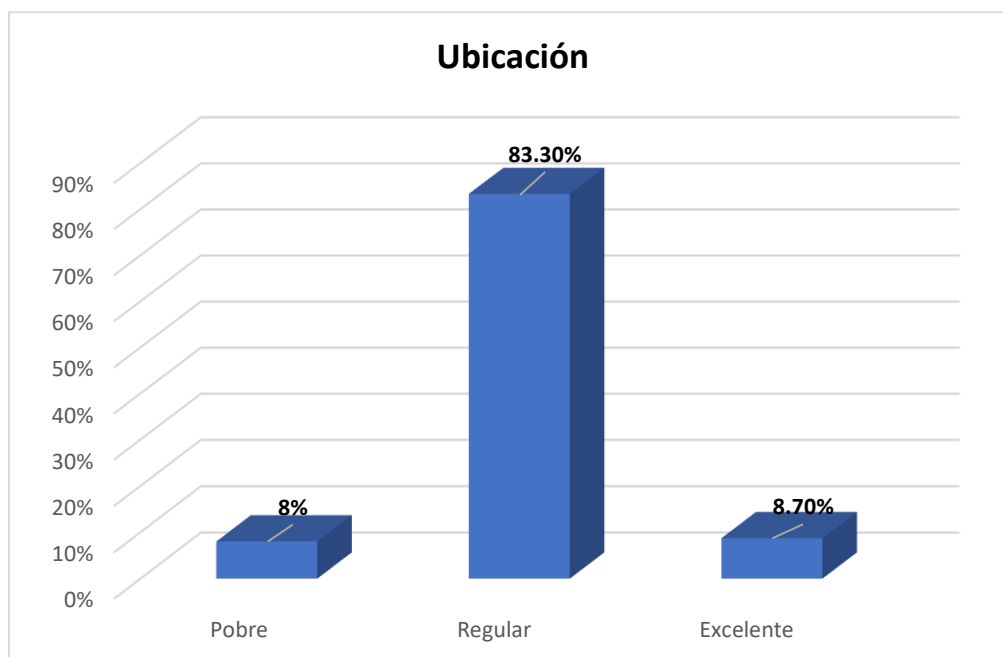


Figura 2. Distribución porcentual de niveles para la dimensión ubicación.

Para la dimensión Atención se obtuvo el nivel de mayor frecuencia fue el regular para el total (86%), también se obtuvo un 9,3% en el nivel excelente y el nivel pobre solo obtuvo el 4.7%

Ver tabla 4. La distribución porcentual con predominio del nivel regular se muestra en la figura 3

Tabla 6. Distribución de los niveles de la dimensión atención de pacientes.

PACIENTES							
	Pobre		Regular		Excelente		Total
Total	7	4.7%	129	86.0%	14	9.3%	150 100.0%

Fuente: Elaboración propia.

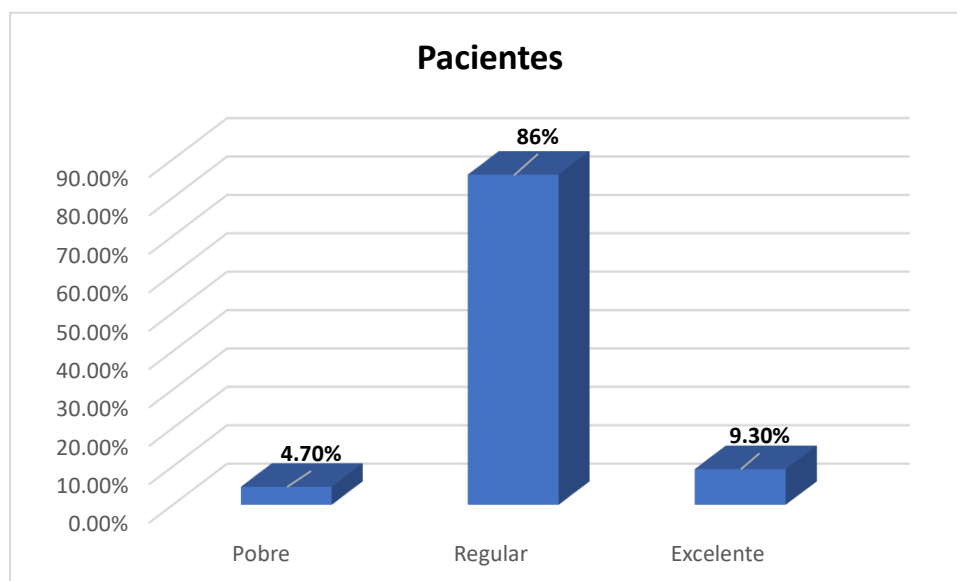


Figura 3. Distribución porcentual de niveles para la dimensión Atención.

En cuanto a la dimensión Finanzas, la distribución de los niveles muestra mayor frecuencia para el regular (75.3%) seguido del pobre (23.3%), y solo el 1.3% presentó un nivel excelente. Ver tabla 5 y figura 4

Tabla 7. Distribución de los niveles de la dimensión Finanzas.

FINANZAS							Total	
	Pobre		Regular		Excelente			
Total	35	23.3%	113	75.3%	2	1.3%	150	100.0%

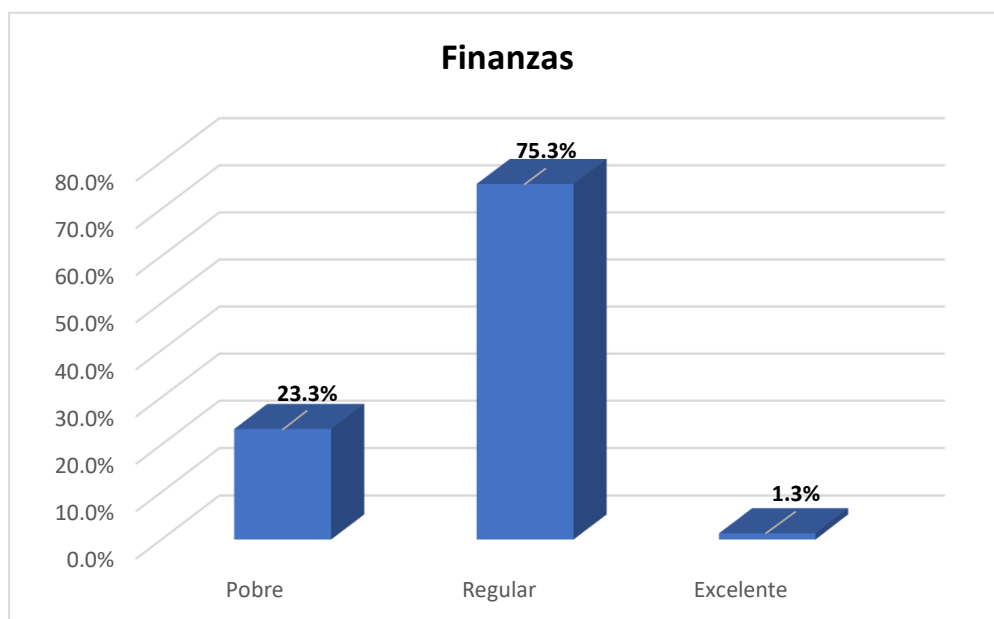


Figura 4. Distribución porcentual de niveles de la dimensión Finanzas.

Con respecto a la dimensión Marketing, la distribución de los niveles se distribuyó para con mayor frecuencia en regular (55.3%) y pobre (42%) y solo el 2.7% presentó un nivel excelente. Ver tabla 6 y figura 5

Tabla 8. Distribución de los niveles de la dimensión Marketing.

MARKETING							Total	
Pobre	Regular	Excelente						
Total	63	42.0%	83	55.3%	4	2.7%	150	100.0%

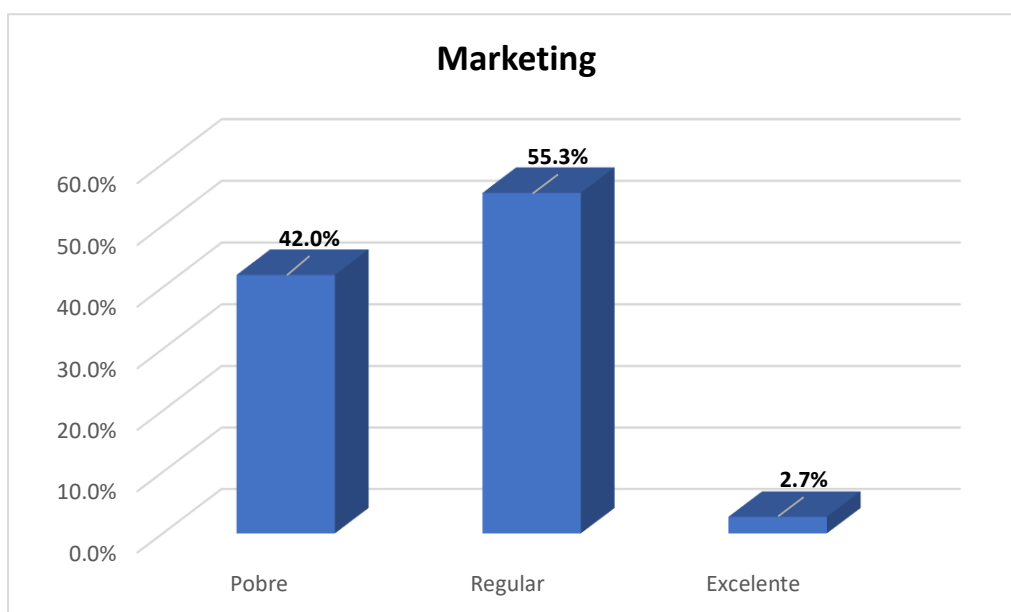


Figura 5. Distribución porcentual de niveles de la dimensión Marketing.

La distribución de los niveles para la dimensión Competencias muestra la mayor frecuencia para regular (78%), seguido del nivel pobre 16%, y sólo el 6% presentó un nivel excelente. Ver tabla 7 y figura 6

Tabla 9. Distribución de los niveles de la dimensión Competencia.

COMPETENCIA							Total	
	Pobre		Regular		Excelente			
Total	24	16.0%	117	78.0%	9	6.0%	150	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

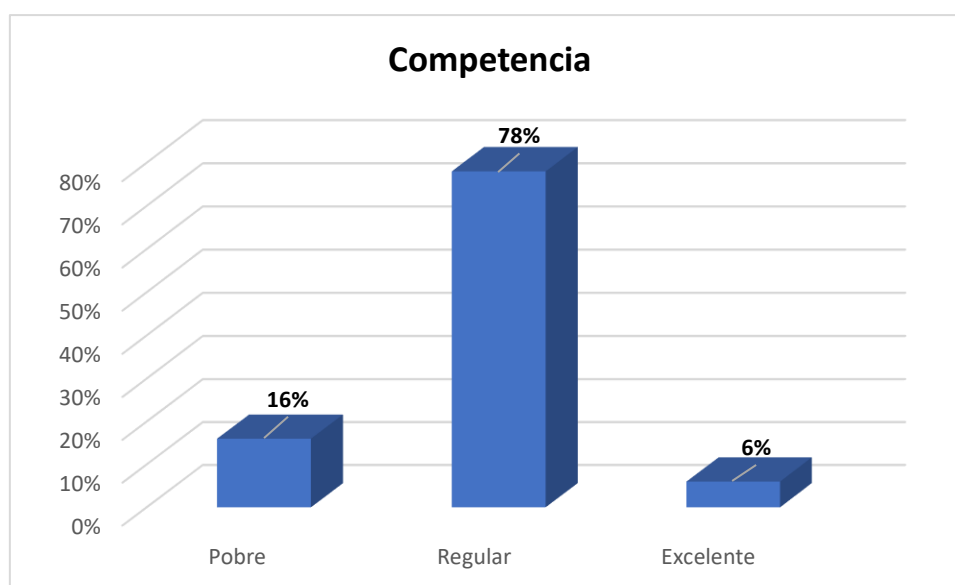


Figura 6. Distribución porcentual de niveles de Competencia.

El nivel regular fue la de mayor frecuencia con 88.7%, seguido del nivel excelente con un 6.7% y el nivel pobre obtuvo un 4.7% para la dimensión de Calidad. Ver tabla 8y figura 7

Tabla 10. Distribución de los niveles de la dimensión Calidad.

	CALIDAD						Total
	Pobre		Regular		Excelente		
Total	7	4.7%	133	88.7%	10	6.7%	150 100.0%

Fuente: Elaboración propia.

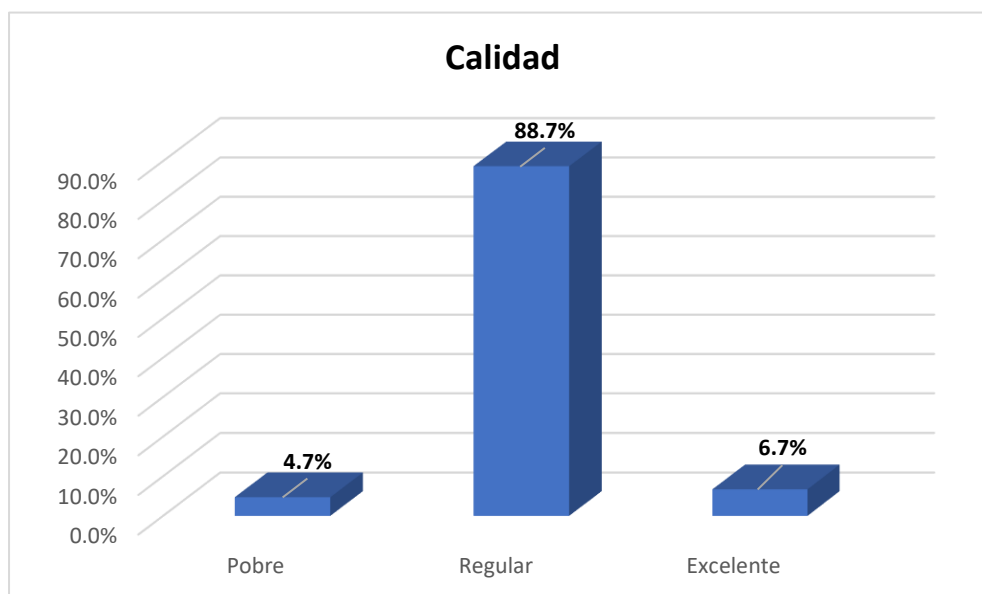


Figura 7. Distribución porcentual de niveles de Calidad.

Del mismo modo, el nivel regular es el de mayor frecuencia para la dimensión de Equipo con un 88.7%, seguido del nivel pobre con un 6.7% y el nivel excelente solo obtuvo un 4.7%. Ver tabla 9 y figura 8.

Tabla 11. Distribución de los niveles de la dimensión Equipo.

EQUIPO							Total	
	Pobre		Regular		Excelente			
Total	10	6.7%	133	88.7%	7	4.7%	150	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

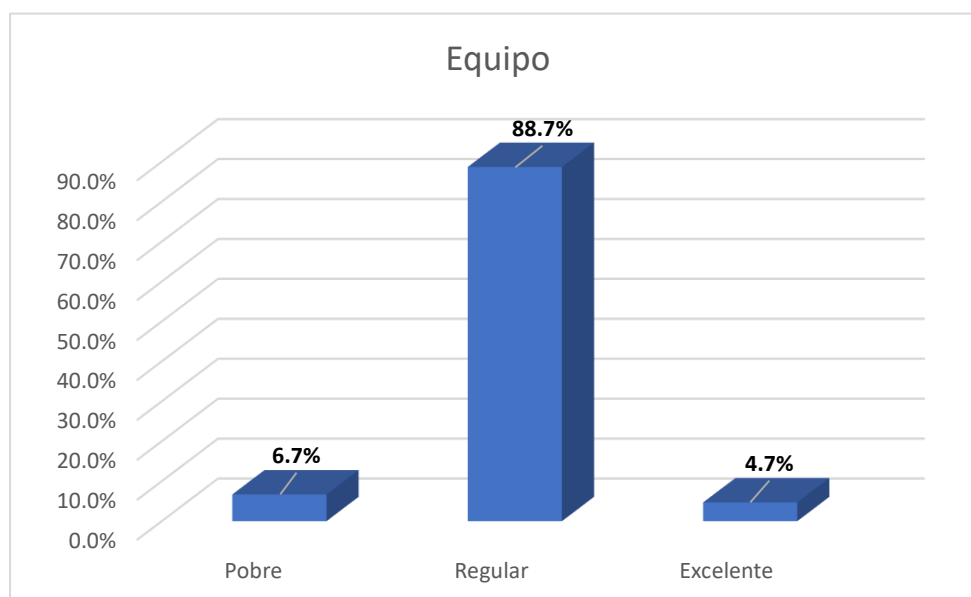


Figura 8. Distribución porcentual de niveles de la dimensión Equipo.

Para la dimensión Carrera profesional el nivel con mayor frecuencia fue regular con un 87.3%, seguido del nivel pobre con 6.7% y excelente con 6%. Ver tabla 10 y figura 9.

Tabla 12. Distribución de los niveles de la dimensión Carrera profesional.

CARRERA PROFESIONAL							Total
	Pobre		Regular		Excelente		
Total	10	6.7%	131	87.3%	9	6.0%	150 100.0%

Fuente: Elaboración propia.

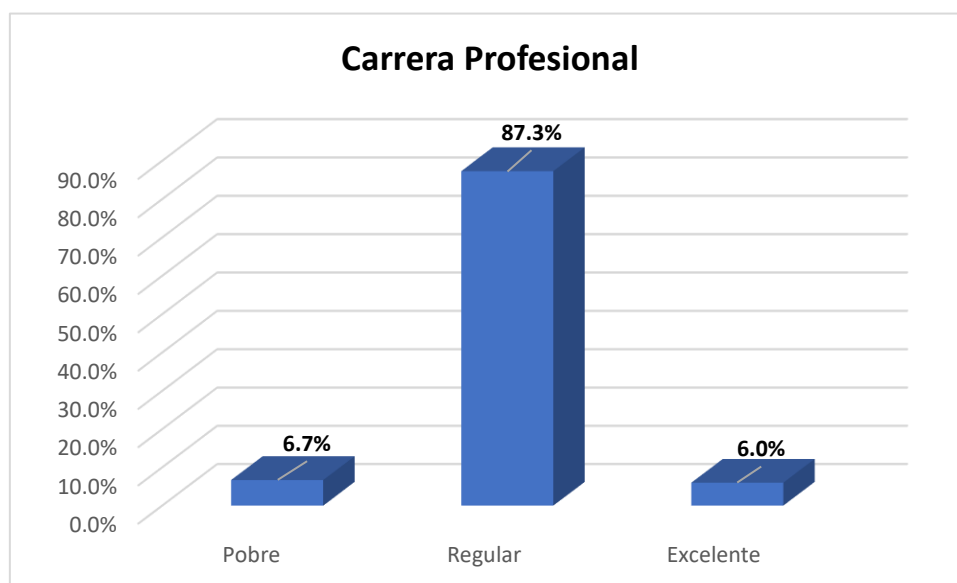


Figura 9. Distribución porcentual de niveles de Carrera profesional.

Los niveles de la dimensión productividad se distribuyeron con mayor frecuencia para el nivel regular en un 86% del total, seguido del nivel pobre con un 10.7%, y el nivel excelente obtuvo un 3.3%. Ver tabla 11 y figura 10

Tabla 13. Distribución de los niveles de la dimensión Productividad.

PRODUCTIVIDAD							Total	
	Pobre		Regular		Excelente			
Total	16	10.7%	129	86.0%	5	3.3%	150	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

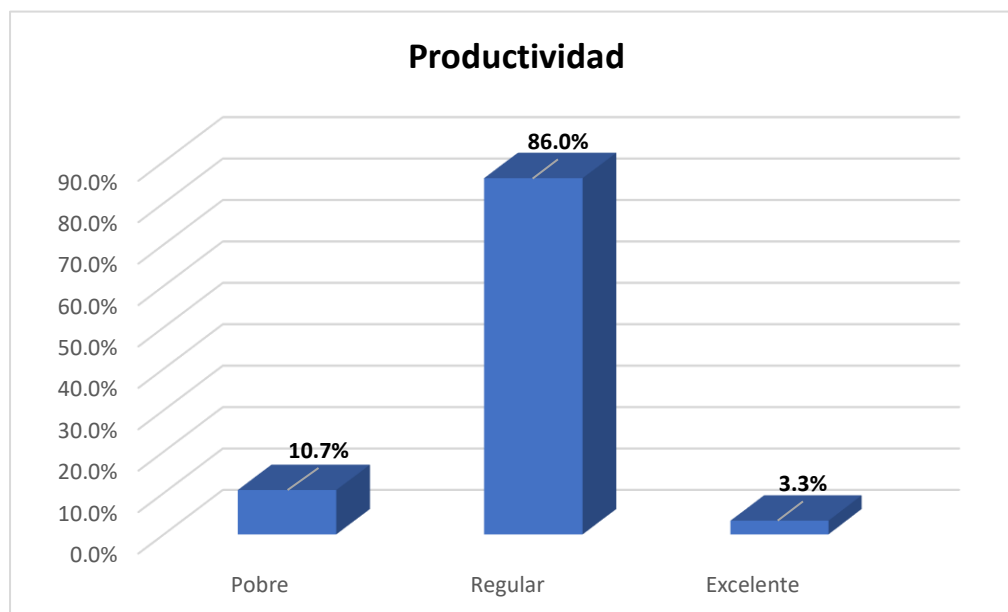


Figura 10. Distribución porcentual de niveles de la dimensión productividad.

La distribución de los niveles para la variable Calidad de vida profesional muestra con mayor frecuencia intensidad medio 84%, el nivel alto obtuvo un 10.7% y el nivel bajo obtuvo un 5.3%. Ver tabla 12 y figura 11

Tabla 14. Distribución de los niveles de Calidad de vida profesional.

CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL							Total	
	Bajo		Medio		Alto			
Total	8	5.3%	126	84.0%	16	10.7%	150	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

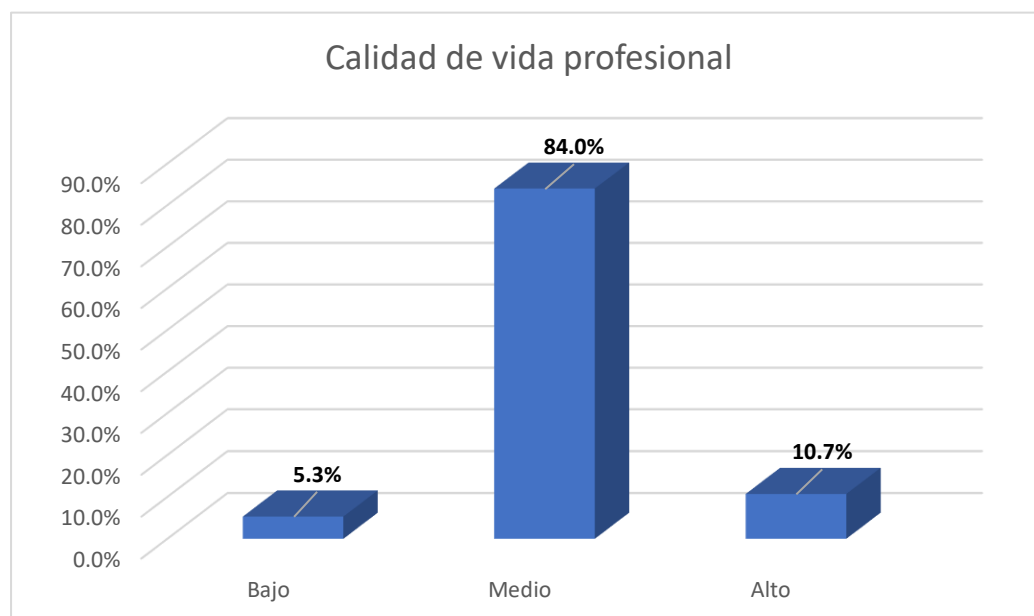


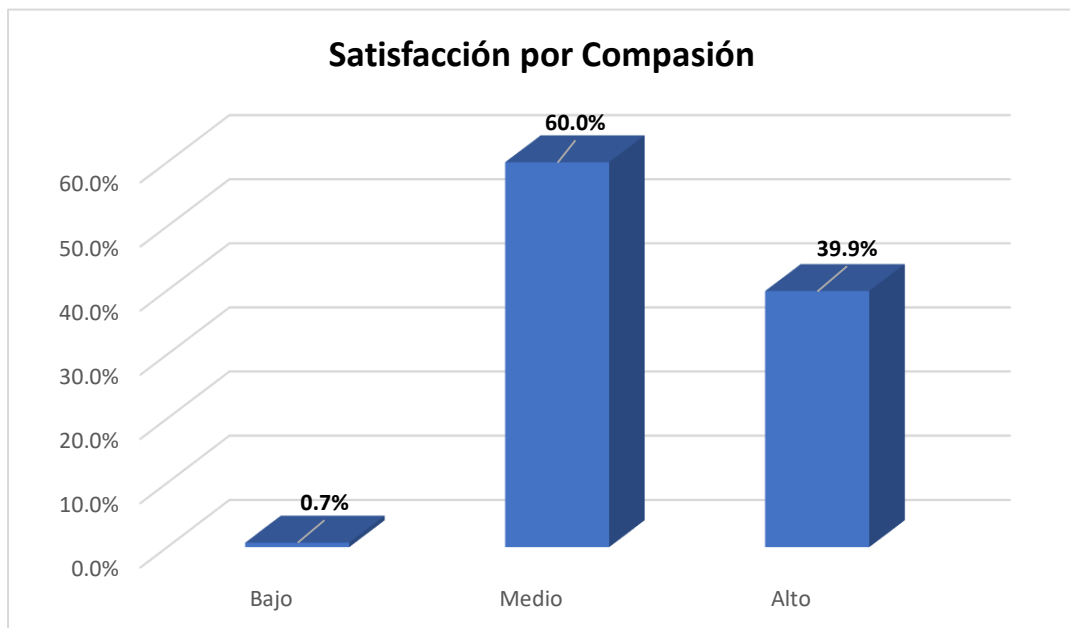
Figura 11. Distribución porcentual de niveles de calidad de vida profesional.

Para la dimensión Satisfacción por compasión se obtuvo que un 60% presento nivel medio, seguido por un 39.3% de nivel alto, el nivel bajo solo obtuvo un 0.7%. Ver tabla 13 y figura 12

Tabla 15. Distribución de los niveles de Satisfacción por compasión.

SATISFACCIÓN POR COMPASIÓN							Total	
	Bajo		Medio		Alto			
Total	1	0.7%	90	60.0%	59	39.3%	150	100.0%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente Propia

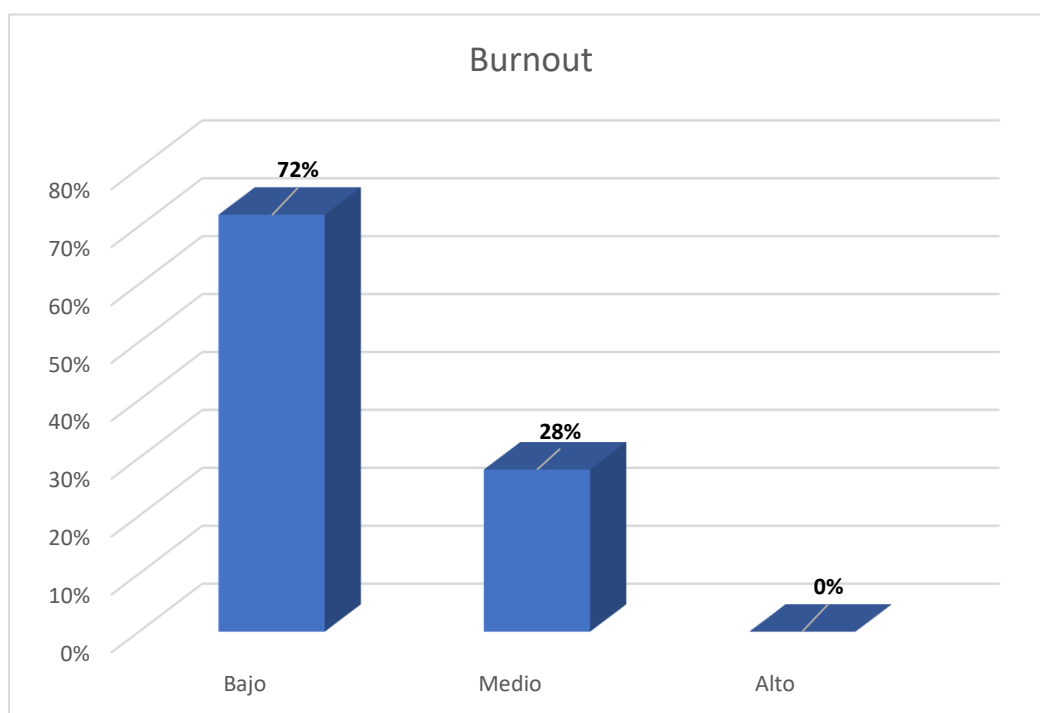
Figura 12. Distribución porcentual de niveles de satisfacción por compasión.

En el caso de la dimensión Burnout, el nivel bajo es el más frecuente con un 72%, seguido del nivel medio con un 28%, también se obtuvo que ninguno de los evaluados se encontró en un nivel alto. Ver tabla 14 y figura 13

Tabla 16. Distribución de los niveles de la dimensión Burnout.

BURNOUT							Total
	Bajo		Medio		Alto		
Total	108	72.0%	42	28.0%	0	0.0%	150 100.0%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente Propia

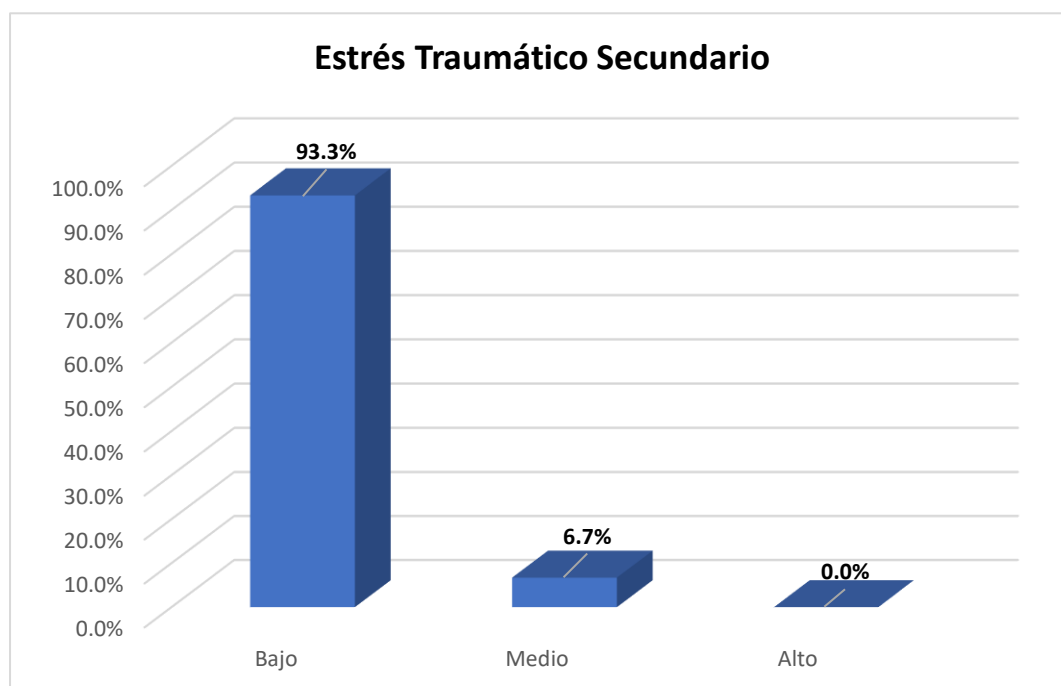
Figura 13. Distribución porcentual de niveles de la dimensión Burnout.

Con respecto a la dimensión estrés traumático secundario, el nivel bajo fue el más frecuente representando el 93.3% del total, seguido del nivel medio con 6.7%, también se obtuvo que ninguno de los evaluados se encontró en un nivel alto. Ver tabla 15 y figura 14.

Tabla 17. Distribución de los niveles de la dimensión estrés traumático secundario.

ESTRÉS TRAUMÁTICO SECUNDARIO							
SEXO	Bajo		Medio		Alto		Total
Total	140	93.3%	10	6.7%	0	0.0%	150 100.0%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente Propia

Figura 14. Distribución porcentual de niveles para la dimensión estrés traumático secundario.

Tablas Cruzadas

Al cruzar las variables gestión de consultorios y calidad de vida profesional, los resultados muestran un alto porcentaje para el nivel regular de gestión de consultorios y medio para la calidad de vida (78.7%). Los niveles bajos son los de menor frecuencia para calidad de vida y para gestión los de menor frecuencia fue el nivel pobre y regular. Ver tabla 16 y figura 15

Tabla 18. Distribución por niveles de la gestión de consultorios odontológicos y calidad de vida profesional

GESTIÓN DE CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS	CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
Pobre	0	0.0%	5	3.3%	2	1.3%	7	4.7%
Regular	6	4.0%	118	78.7%	14	9.3%	138	92.0%
Excelente	2	1.3%	3	2.0%	0	0.0%	5	3.3%
Total	8	5.3%	126	84.0%	16	10.7%	150	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

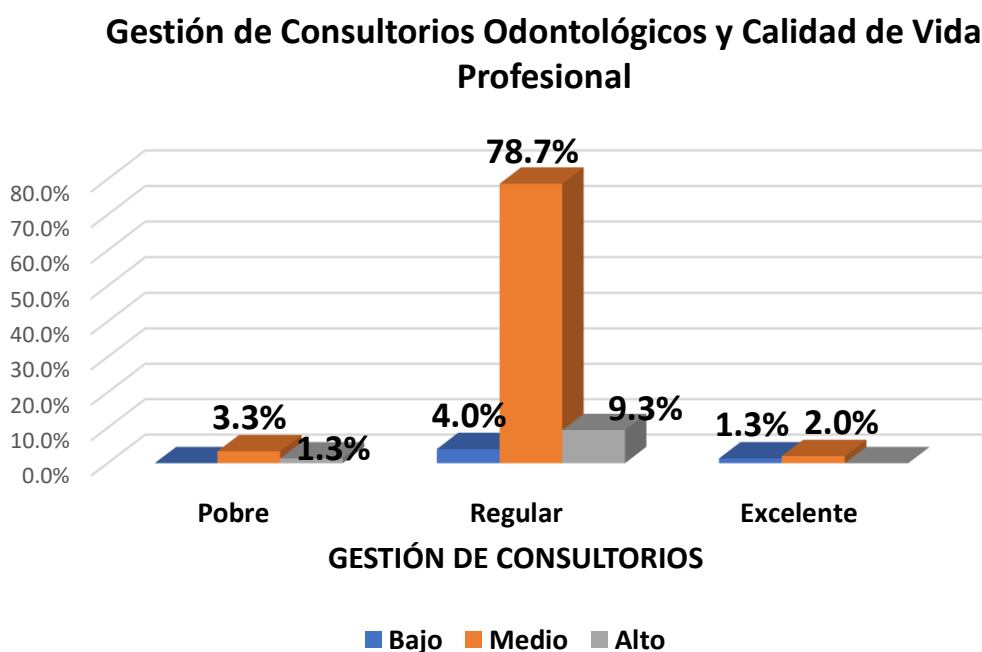


Figura 15. Distribución porcentual de niveles para gestión de consultorios por calidad de vida profesional.

Del mismo modo, para la dimensión Ubicación, el nivel regular de mayor frecuencia (71.3%) le corresponde nivel medio para calidad de vida. Ver tabla 17 y figura 16

Tabla 19. Distribución por niveles de la ubicación de los consultorios y calidad de vida profesional

UBICACIÓN	CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
Pobre	0	0.0%	9	6.0%	3	2.0%	12	8.0%
Regular	6	4.0%	107	71.3%	12	8.0%	125	83.3%
Excelente	2	1.3%	10	6.7%	1	0.7%	13	8.7%
Total	8	5.3%	126	84.0%	16	10.7%	150	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

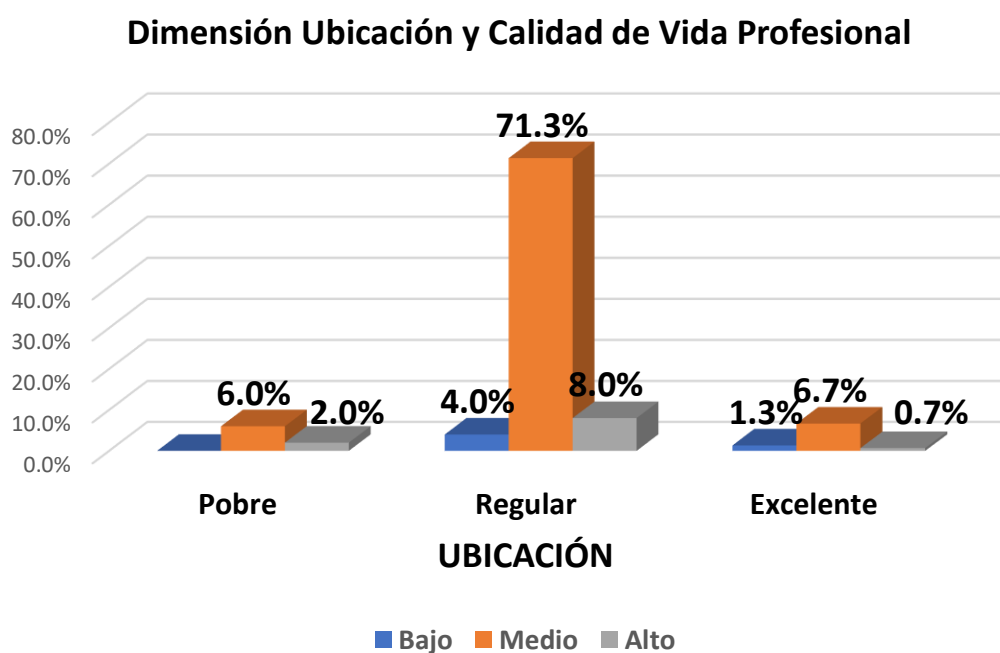


Figura 16. Distribución porcentual de niveles para ubicación por calidad de vida profesional.

Los niveles regular para gestión de atención de pacientes son los de mayor frecuencia y se corresponden con el nivel medio de mayor frecuencia para calidad de vida profesional (74%). Ver tabla 18 y figura 17

Tabla 20. Distribución por niveles de la dimensión pacientes y calidad de vida profesional

ATENCIÓN	CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
Pobre	0	0.0%	4	2.7%	3	2.0%	7	4.7%
Regular	5	3.3%	111	74.0%	13	8.7%	129	86.0%
Excelente	3	2.0%	11	7.3%	0	0.0%	14	9.3%
Total	8	5.3%	126	84.0%	16	10.7%	150	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

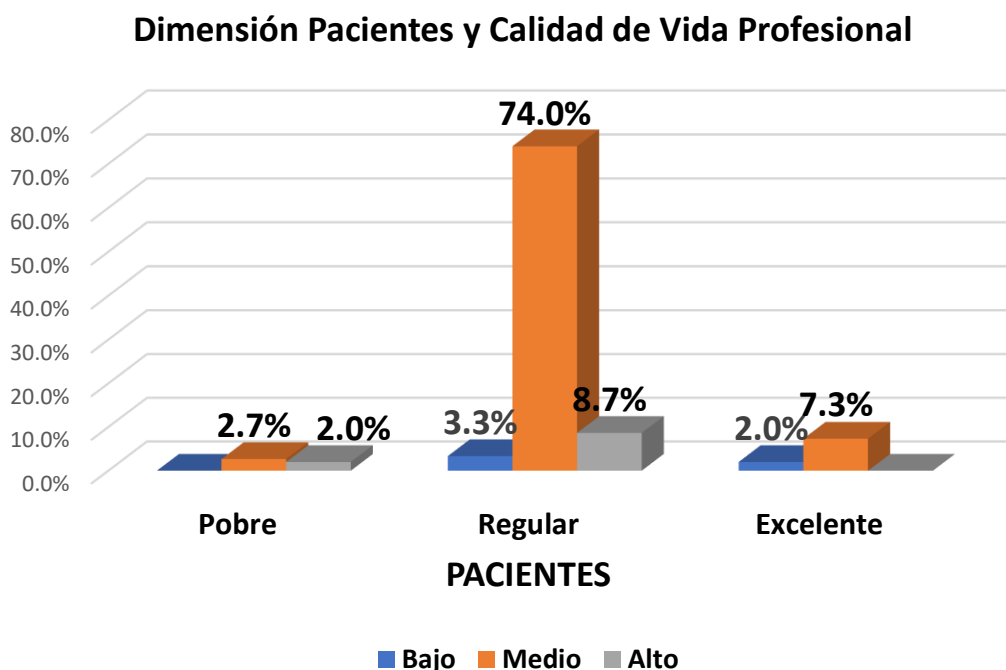


Figura 17. Distribución porcentual de niveles para atención de pacientes por calidad de vida profesional.

En esa misma dirección el nivel de mayor frecuencia de la dimensión Finanzas fue el Regular (65.3%) que se corresponde a un nivel medio para calidad de vida profesional. Ver tabla 19 y figura 18

Tabla 21. Distribución por niveles de las finanzas y calidad de vida profesional

FINANZAS	CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
Pobre	1	0.7%	28	18.7%	6	4.0%	35	23.3%
Regular	5	3.3%	98	65.3%	10	6.7%	113	75.3%
Excelente	2	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.3%
Total	8	5.3%	126	84.0%	16	10.7%	150	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

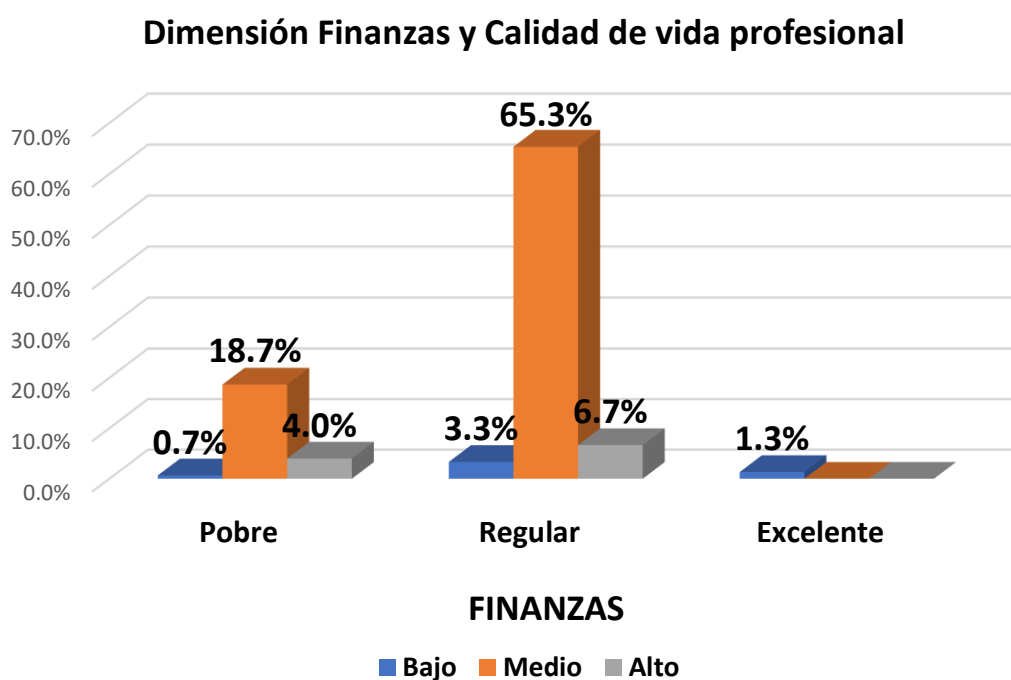


Figura 18. Distribución porcentual de niveles para finanzas por calidad de vida profesional.

El nivel regular, de mayor frecuencia para la dimensión marketing (50%) se corresponde a un nivel medio para calidad de vida. También el nivel pobre de menor frecuencia para marketing se corresponde a un nivel medio en un 32.7%. ver tabla 20 y figura 19

Tabla 22. Distribución por niveles de la dimensión Marketing y calidad de vida profesional

MARKETING	CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
Pobre	3	2.0%	49	32.7%	11	7.3%	63	42.0%
Regular	3	2.0%	75	50.0%	5	3.3%	83	55.3%
Excelente	2	1.3%	2	1.3%	0	0.0%	4	2.7%
Total	8	5.3%	126	84.0%	16	10.7%	150	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

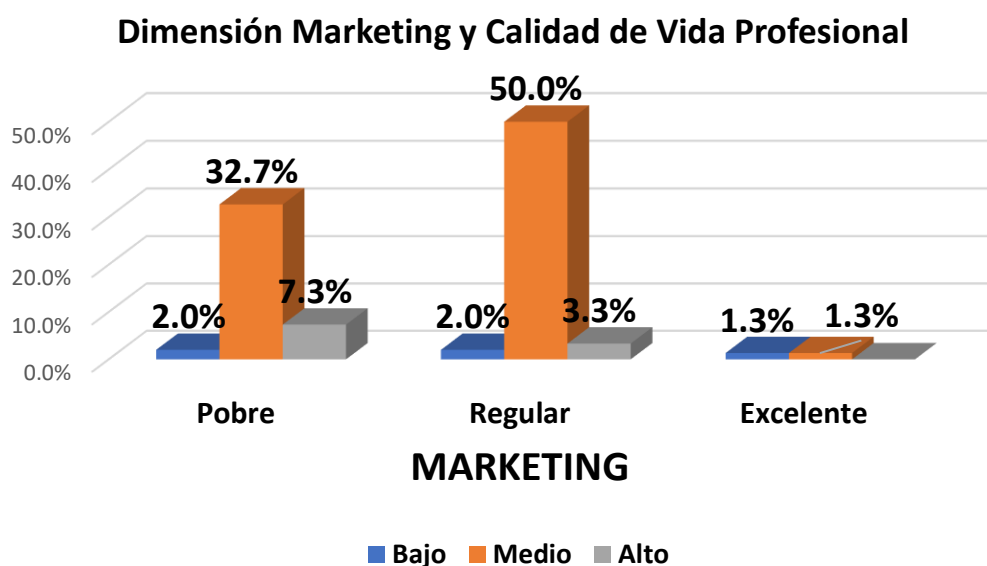


Figura 19. Distribución porcentual de niveles para marketing por calidad de vida profesional.

El nivel regular de mayor frecuencia para la dimensión Competencia (64.7%) se corresponde con el nivel medio de calidad de vida profesional. Ver tabla 21 y figura 20

Tabla 23. Distribución por niveles de dimensión Competencia y calidad de vida profesional

COMPETENCIA	CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
Pobre	0	0.0%	21	14.0%	3	2.0%	24	16.0%
Regular	8	5.3%	97	64.7%	12	8.0%	117	78.0%
Excelente	0	0.0%	8	5.3%	1	0.7%	9	6.0%
Total	8	5.3%	126	84.0%	16	10.7%	150	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

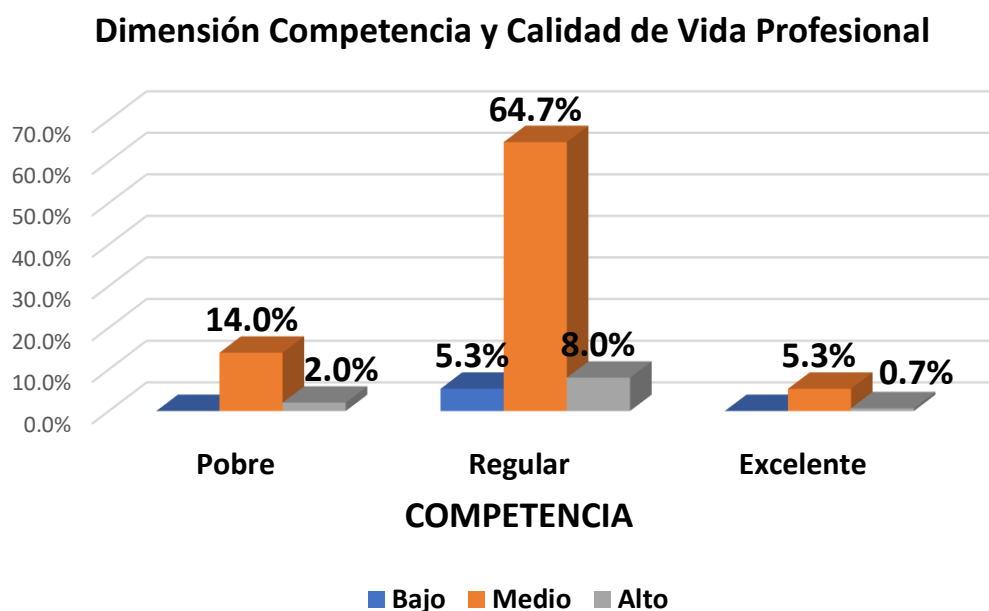


Figura 20. Distribución porcentual de niveles para competencia por calidad de vida profesional.

La dimensión Calidad evidencio el nivel regular con mayor frecuencia (74.7%) que se corresponde con el nivel medio para calidad de vida profesional. Ver tabla 22 y figura 21.

Tabla 24. Distribución por niveles de la dimensión calidad y calidad de vida profesional

CALIDAD	CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
Pobre	0	0.0%	6	4.0%	1	0.7%	7	4.7%
Regular	6	4.0%	112	74.7%	15	10.0%	133	88.7%
Excelente	2	1.3%	8	5.3%	0	0.0%	10	6.7%
Total	8	5.3%	126	84.0%	16	10.7%	150	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

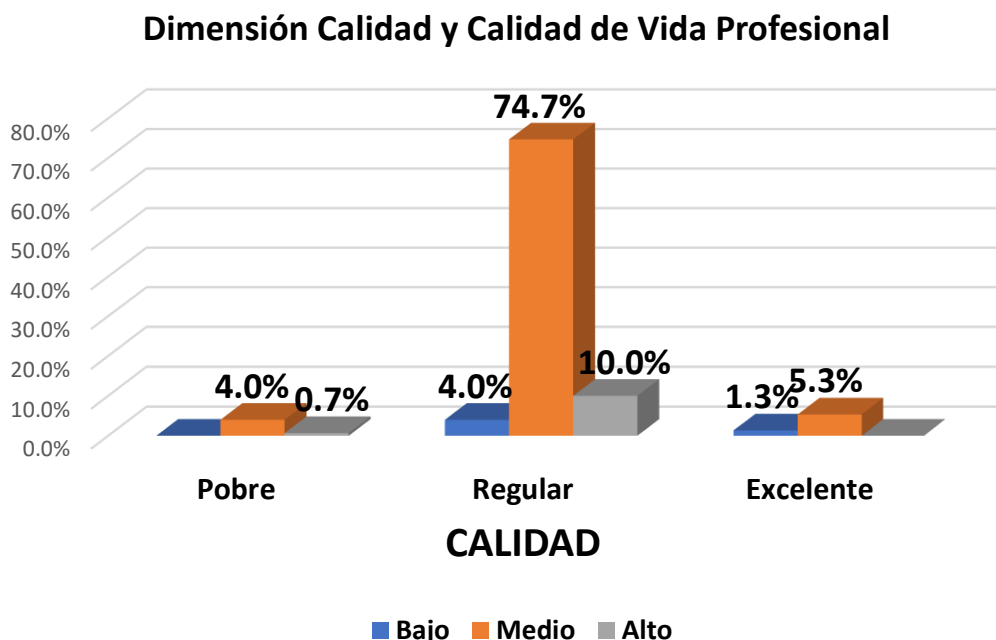


Figura 21. Distribución porcentual de niveles para gestión de calidad por calidad de vida profesional.

La dimensión Equipo muestra mayor frecuencia para el nivel regular (73.3%) que se corresponde a un nivel medio de calidad de vida profesional. Ver tabla 23 y figura 22

Tabla 25. Distribución por niveles de la dimensión equipo y calidad de vida profesional

EQUIPO	CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
Pobre	0	0.0%	9	6.0%	1	0.7%	10	6.7%
Regular	8	5.3%	110	73.3%	15	10.0%	133	88.7%
Excelente	0	0.0%	7	4.7%	0	0.0%	7	4.7%
Total	8	5.3%	126	84.0%	16	10.7%	150	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

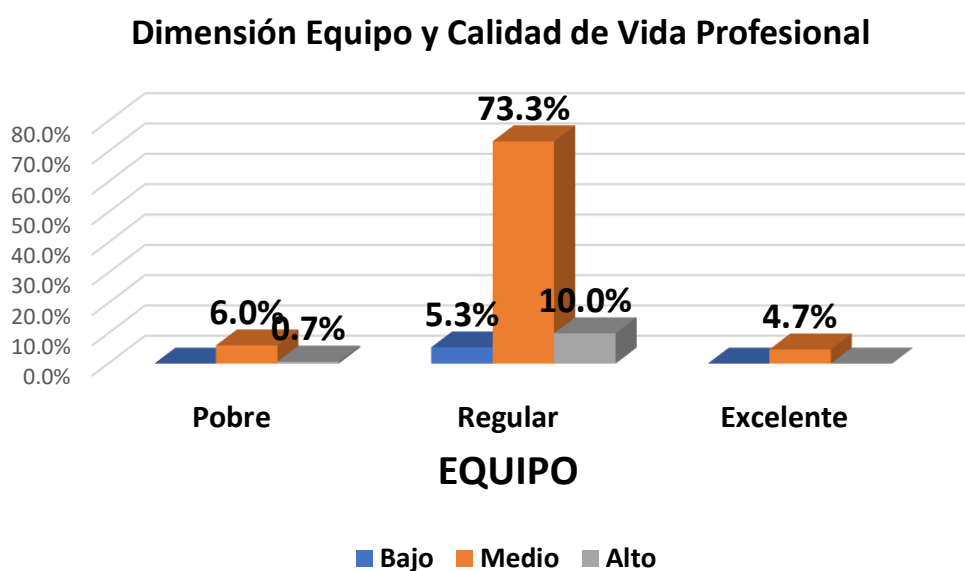


Figura 22. Distribución porcentual de niveles para equipo por calidad de vida profesional.

Con respecto a la dimensión Carrera profesional, el nivel de mayor frecuencia fue el regular (74%) que se corresponde con el nivel medio para calidad de vida profesional. Ver tabla 24 y figura 23.

Tabla 26. Distribución por niveles de la dimensión carrera profesional y calidad de vida profesional

CARRERA PROFESIONAL	CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
Pobre	0	0.0%	8	5.3%	2	1.3%	10	6.7%
Regular	6	4.0%	111	7.3%	14	9.3%	131	87.3%
Excelente	2	1.3%	7	4.7%	0	0.0%	9	6.0%
Total	8	5.3%	126	84.0%	16	10.7%	150	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

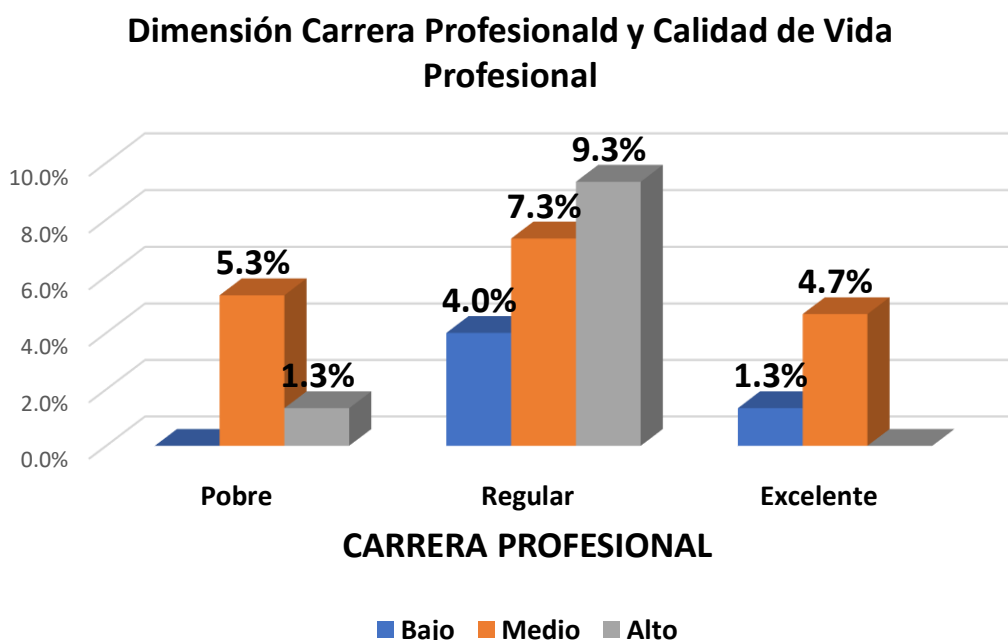
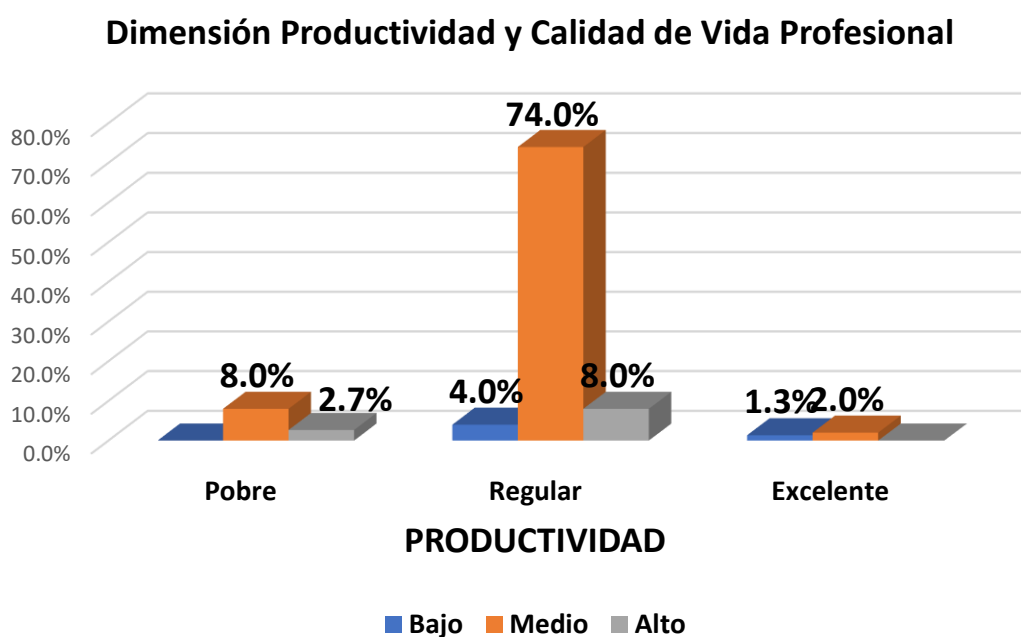


Figura 23. Distribución porcentual de niveles para carrera profesional por calidad de vida profesional.

La dimensión Productividad presento nivel regular en un 74%, siendo el de mayor frecuencia que se corresponde con el nivel medio para calidad de vida profesional. Ver tabla 25 y figura 24.

Tabla 27. Distribución por niveles de la dimensión productividad y calidad de vida profesional

PRODUCTIVIDAD	CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
Pobre	0	0.0%	12	8.0%	4	2.7%	16	10.7%
Regular	6	4.0%	111	74.0%	12	8.0%	129	86.0%
Excelente	2	1.3%	3	2.0%	0	0.0%	5	3.3%
Total	8	5.3%	126	84.0%	16	10.7%	150	100.0%



Fuente: Elaboración propia.

Figura 24. Distribución porcentual de niveles para productividad por calidad de vida profesional.

Análisis Inferencial

Prueba de Normalidad

En la presente investigación se utilizó la prueba normalidad propuesta por Kolgomorov – Smirnov, debido a que es la indicada para tamaños muestrales mayores a 50 unidades muestrales.

H₀: Los datos presentan distribución normal

H₁: Los datos no presentan distribución normal

Tabla 28. Prueba de Kolmogórov-Smirnov para gestión de consultorios odontológicos y calidad de vida profesional

Variables/dimensiones	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p-valor
Gestión de Consultorios	0.050	150	0.044
Ubicación	0.131	150	0.000
Pacientes	0.083	150	0.013
Finanzas	0.086	150	0.009
Marketing	0.100	150	0.001
Competencia	0.128	150	0.000
Calidad	0.062	150	0,008
Equipo	0.186	150	0.000
Carrera	0.083	150	0.013
Productividad	0.129	150	0.000
Calidad de Vida Profesional	0.074	150	0.045
Satisfacción por compasión	0.095	150	0.002
Burnout	0.083	150	0.013
Estrés traumático secundario	0.063	150	0.030

Fuente: Elaboración propia.– *Stata SE/16.0*

Los puntajes totales de las variables Gestión de consultorios odontológicos, así como calidad de vida profesional no presentan distribución normal ($p < 0.05$) rechazándose la hipótesis nula de normalidad. Las otras dimensiones presentan también esta distribución ($p < 0.05$). Frente a unidades muestrales que no se encontraron distribuidas de manera normal, se procedió a usar pruebas No Paramétricas como es el Rho de Spearman para la comprobación de la prueba de Hipótesis.

Prueba de Hipótesis

Hipótesis General: Grado de Correlación entre Gestión de consultorios odontológicos y Calidad de vida profesional

Ho: Los valores de la gestión de consultorios odontológicos no se correlacionan linealmente con calidad de vida profesional

H1: Los valores de gestión de consultorios odontológicos se correlacionan linealmente con calidad de vida profesional

Tabla 29. Relación entre suma de puntajes para gestión de consultorios odontológicos y calidad de vida profesional

	PARÁMETROS	CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL
GESTIÓN DE CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS	<i>rho</i>	-0.229
	p	0.005*
	n	150

Nota: Basado en la prueba correlación de Rho de Spearman;

**Correlación significativa ($p < 0.05$)*

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Con valor de $\rho = -0.229$ y $p < 0.05$, rechazamos la Ho y concluimos que las variables gestión de consultorios odontológicos y calidad de vida profesional

están linealmente relacionadas de forma inversa, significativa con una intensidad baja. Tabla 27

Hipótesis Específicas:

1. Grado de correlación entre la ubicación de los consultorios y calidad de vida profesional

Ho: Los valores de la dimensión ubicación se correlacionan linealmente con calidad de vida profesional

H1: Los valores de la dimensión ubicación se correlacionan linealmente con calidad de vida profesional

Tabla 30. Relación entre suma de puntajes para ubicación de consultorios odontológicos y calidad de vida profesional

	PARÁMETROS	CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL
	<i>rho</i>	-0.166
UBICACIÓN	p	0.043*
	N	150

Nota: Basado en la prueba correlación de Rho de Spearman;

**Correlación significativa (p<0.05)*

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Con valor de rho=-0.166 y p<0.05, rechazamos la Ho y concluimos que la dimensión ubicación y la variable calidad de vida profesional se encuentran linealmente relacionadas de forma inversa, significativa con una intensidad baja. Tabla 28.

2. Grado de correlación entre gestión de atención de pacientes y calidad de vida profesional.

Ho: Los valores de gestión de atención de los pacientes no se correlacionan linealmente con calidad de vida profesional

H1: Los valores de gestión de atención de los pacientes se correlacionan linealmente con calidad de vida profesional

Tabla 31. Relación entre suma de puntajes para atención de los pacientes y calidad de vida profesional

	PARÁMETROS	CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL
	<i>rho</i>	-0.287
PACIENTES	P	0.0004*
	N	150

Nota: Basado en la prueba correlación de Spearman

**Correlación significativa ($p < 0.05$)*

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Con valor de $\rho = -0.287$ y $p < 0.05$, rechazamos la H_0 y concluimos que la dimensión paciente y la variable calidad de vida profesional se encuentran linealmente relacionadas de forma inversa, significativa con una intensidad baja. Tabla 29

3. Grado de correlación entre las finanzas y calidad de vida profesional

Ho: Los valores de gestión de las finanzas no se correlacionan linealmente con calidad de vida profesional

H1: Los valores de gestión de las finanzas se correlacionan linealmente con calidad de vida profesional

Tabla 32. Relación entre suma de puntajes para finanzas y calidad de vida profesional

	PARÁMETROS	CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL
	<i>rho</i>	-0.189
FINANZAS	p	0.026*
	n	150

Nota: Basado en la prueba correlación de Spearman

**Correlación significativa ($p < 0.05$)*

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Con valor de $\rho = -0.189$ y $p < 0.05$, rechazamos la H_0 y concluimos que la dimensión finanzas y la calidad de vida profesional están linealmente relacionadas de forma inversa, significativa con una intensidad baja. Tabla 30

4. Grado de correlación entre el marketing y calidad de vida profesional

Ho: Los valores de gestión del marketing no se correlacionan linealmente con calidad de vida profesional

H1: Los valores de gestión del marketing se correlacionan linealmente con calidad de vida profesional

Tabla 33. Relación entre suma de puntajes para marketing y calidad de vida profesional

	PARÁMETROS	CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL
	<i>rho</i>	-0.196
MARKETING	p	0.017*
	n	150

Nota: Basado en la prueba correlación de Spearman

**Correlación significativa ($p < 0.05$)*

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Con valor de $\rho = -0.196$ y $p < 0.05$, rechazamos la H_0 y concluimos que la dimensión marketing y calidad de vida profesional las variables están linealmente relacionadas de forma inversa, significativa con una intensidad baja. Tabla 31

5. Grado de correlación entre la competencia de los consultorios y calidad de vida profesional

Ho: Los valores de competencia no se correlacionan linealmente con calidad de vida profesional

H1: Los valores de competencia se correlacionan linealmente con calidad de vida profesional

Tabla 34. Relación entre suma de puntajes para competencia y calidad de vida profesional

	PARÁMETROS	CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL
	<i>rho</i>	0.047
COMPETENCIA	p	0.57
	n	150

Nota: Basado en la prueba correlación de Spearman

**Correlación no significativa ($p > 0.05$)*

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Con valor de $\rho = -0.047$ y $p > 0.05$, no rechazamos la H_0 y concluimos que la dimensión competencia y calidad de vida profesional no están linealmente relacionadas. Tabla 32

6. Grado de correlación entre gestión de la calidad de consultorios y calidad de vida profesional

Ho: Los valores de gestión de la calidad de consultorios no se correlacionan linealmente con calidad de vida profesional

H1: Los valores de gestión de la calidad de consultorios se correlacionan linealmente con calidad de vida profesional

Tabla 35. Relación entre suma de puntajes para gestión de la calidad de consultorios y calidad de vida profesional

	PARÁMETROS	CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL
	<i>rho</i>	-0.157
CALIDAD	p	0.055*
	n	150

Nota: Basado en la prueba correlación de Spearman

**Correlación no significativa ($p > 0.05$)*

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Con valor de $r = -0.226$ y $p > 0.05$, no rechazamos la H_0 y concluimos que la dimensión calidad y calidad de vida profesional no están linealmente relacionadas.

Tabla 33

7. Grado de correlación entre gestión del personal y calidad de vida profesional

Ho: Los valores de gestión del personal no se correlacionan linealmente con calidad de vida profesional

H1: Los valores de gestión del personal se correlacionan linealmente con calidad de vida profesional

Tabla 36. Relación entre suma de puntajes para gestión del personal y calidad de vida profesional

	PARÁMETROS	CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL
	<i>rho</i>	-0.042
EQUIPO	<i>p</i>	0.607
	<i>n</i>	150

Nota: Basado en la prueba correlación de Spearman

**Correlación no significativa ($p > 0.05$)*

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Con valor de $\rho = -0.042$ y $p > 0.05$, no rechazamos la H_0 y concluimos que la dimensión equipo y calidad de vida profesional no están linealmente relacionadas.

Tabla 34

8. Grado de correlación entre crecimiento profesional y calidad de vida profesional

Ho: Los valores de crecimiento profesional no se correlacionan linealmente con calidad de vida profesional

H1: Los valores de crecimiento profesional se correlacionan linealmente con calidad de vida profesional

Tabla 37. Relación entre suma de puntajes para crecimiento profesional y calidad de vida profesional

	PARÁMETROS	CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL
CARRERA PROFESIONAL	<i>rho</i>	-0.185
	p	0.024*
	n	150

Nota: Basado en la prueba correlación de Spearman

**Correlación significativa ($p < 0.05$)*

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Con valor de $\rho = -0.185$ y $p < 0.05$, rechazamos la H_0 y concluimos que la dimensión carrera profesional y calidad de vida profesional están linealmente relacionadas, de forma inversa, significativa con una intensidad baja. Tabla 35

9. Grado de correlación entre gestión de la productividad y calidad de vida profesional

Ho: Los valores de gestión de la productividad no se correlacionan linealmente con calidad de vida profesional

H1: Los valores de gestión de la productividad se correlacionan linealmente con calidad de vida profesional

Tabla 38. Relación entre suma de puntajes para gestión de la productividad y calidad de vida profesional

	PARÁMETROS	CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL
	<i>rho</i>	-0.243
PRODUCTIVIDAD	p	0.003
	n	150

Nota: Basado en la prueba correlación de Spearman

**Correlación significativa ($p < 0.05$)*

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Con valor de $\rho = -0.139$ y $p < 0.05$, rechazamos la H_0 y concluimos que la dimensión productividad y calidad de vida profesional están linealmente relacionadas, de forma inversa, significativa con una intensidad baja

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento a los odontólogos que realizan práctica privada en la ciudad de Lima, se planteó como hipótesis general hallar el grado de relación entre la gestión de consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional, hallando un valor $r=-0.229$ y $p<0.05$, mediante el coeficiente de correlación de Spearman (rho de Spearman), con ese resultado se concluyó que las variables están linealmente relacionadas de forma inversa, es decir existe una relación muy débil entre la gestión de los consultorios odontológicos y calidad de vida profesional.

Al contrastar la gestión de consultorio con la calidad de vida profesional se encontró además que 78.7% presenta una regular gestión de consultorio y una calidad de vida media. También el 9.3% presentaron una gestión de consultorio regular y una alta calidad de vida profesional.

Dentro de los resultados obtenidos también se encontró que en relación a las Gestión de consultorios odontológicos el 92% de los odontólogos evaluados se encontraron en un nivel regular, y solo el 3.3% se encuentra en un nivel excelente; esos resultados se asemejan a lo encontrado por Gonzales en el 2014 quién encontró una media regular sobre la gestión de los consultorios odontológicos, pero difiere a lo encontrado por Figueroa D. en el 2017, donde se encontró una gestión de consultorio alta en más del 55% de la muestra y con un 44% de nivel medio o regular.

En el caso de la Calidad de vida profesional se encontró que el 84% presentó un nivel medio y sólo el 10.7% posee una calidad de vida en un nivel alto. Estos resultados concuerdan con lo encontrado con Moya en el 2017, que reportó una calidad de vida profesional media-alta, resaltando una motivación intrínseca alta; Similares resultados fueron encontrados por Zambrano V. en el 2019 que reportó también una calidad de vida profesional media alta en personal de enfermería con el 54.8% de su muestra. Por otro lado, estos resultados difieren a lo encontrado por Grimaldo M. en el 2010, donde se encontró que estudiantes de ciencias de la salud que incluían odontólogos en su muestra tuvieron un nivel bajo de calidad de vida profesional, asociando sus resultados a la elevada carga laboral. Los resultados

encontrados por Rodríguez F. en el 2005 también difieren de los resultados encontrados en el presente estudio, debido a que evaluación de la calidad de vida profesional del personal médico de atención primaria encontró que su percepción es baja, debido también en mayor medida por una alta carga de trabajo. Los resultados encontrados por López et al en el 2018 también difieren a los encontrados en el presente estudio, encontró una calidad de vida profesional baja, lo cual fue relacionado con el aumento en el número de odontólogos ocasionado por el aumento de facultades de odontología, así como el subempleo entre los odontólogos.

La calidad de vida profesional evaluó tres aspectos, satisfacción por compasión, en la cual encontramos sólo el 0.7% se encontró en un nivel bajo, mientras el 39.3% manifestó tener un nivel alto.

En relación al otro aspecto evaluado, Burnout, se encontró que el 72% en un nivel bajo y el 28 % en un nivel medio, sin encontrarse ningún resultado en nivel alto. Estos resultados difieren a los encontrados por Roig en el 2006 que reportó tensión y estrés en el 90% de los odontólogos consultados.

Sobre el aspecto de estrés traumático secundario, se encontró que el 93.3% presentó un nivel bajo, y solo el 6.7% en un nivel medio. Estos resultados difieren de los presentados por Roig en el 2006 en los cuales el nerviosismo que afecta las relaciones personales de los dentistas alcanzó un 67%.

Por otro lado, los valores obtenidos por las dimensiones de Gestión de consultorios odontológicos, se encontró que la mayoría obtuvo valores altos por encima del 80% en la categoría regular, excepto en el marketing, finanzas y competencia, donde se obtuvo valores de 55.3%, 75.3% y 78% respectivamente.

Al contrastar las dimensiones de la variable gestión de consultorios odontológicos con calidad de vida profesional se obtuvo que la dimensión ubicación del consultorio presentó un valor de $\rho = -0.166$ y $p < 0.05$, mediante el coeficiente de correlación de Spearman (ρ de Spearman) con lo cual se concluyó que las variables están linealmente relacionadas de forma inversa, significativa y con una intensidad baja.

También se encontró que 71.3% presentó una regular ubicación del consultorio odontológico y una calidad de vida de nivel medio.

En relación a la ubicación del consultorio odontológico solo el 8.7% consideró que la ubicación y acceso a su consulta privada es excelente, mientras que el 83.3% manifestó encontrar su ubicación como regular.

Por otro lado, al relacionar la dimensión pacientes y calidad de vida profesional se obtuvo un valor de $\rho = -0.287$ y $p < 0.05$, mediante el coeficiente de correlación de Spearman (ρ de Spearman) con lo cual se concluyó que las variables están linealmente relacionadas de forma inversa, significativa con una intensidad baja. También se encontró que solo el 8.7% presentó una gestión de pacientes regular y una alta calidad de vida profesional, mientras que el 74% presentó una gestión de pacientes regular y una calidad de vida de nivel medio.

Para la gestión de atención de pacientes se encontró que el 86% consideró que su desempeño es regular, mientras que el 9.3% consideró encontrarse en un nivel excelente. Ese resultado es corroborado por los resultados encontrados por Nazir en el 2017, quien encontró el 80% de los odontólogos evaluados propuso que para una buena gestión de consultorio odontológico se debe conocimientos previos sobre la gestión de citas. Resultados similares fueron encontrados por Collahua J. en el 2019, quien reportó que el 72.5% de los profesionales evaluados en su estudio manifestaron lograr siempre y casi siempre la fidelización de sus pacientes.

Al relacionar la dimensión finanzas con calidad de vida profesional se obtuvo un valor de $\rho = -0.189$ y $p < 0.05$, mediante el coeficiente de correlación de Spearman (ρ de Spearman) con lo cual se concluyó que las variables están linealmente relacionadas de forma inversa, significativa con una intensidad baja. También se encontró que el 18.7% presentó una pobre gestión sobre sus finanzas y calidad de vida profesional de nivel medio, así mismo también se encontró que el 65.3% presentó una gestión de las finanzas regular y calidad de vida profesional de nivel medio.

Sobre la gestión de las finanzas, donde se preguntó lo relacionado al control financiero de gastos y compra de materiales, así como sobre planificación sobre

una futura jubilación, se encontró que el que 23.3% realiza una pobre labor en ese aspecto, en contraste con el que sólo el 1.3% consideró ser excelente en esa área.

Al evaluar la relación entre la dimensión marketing y la calidad de vida profesional se obtuvo un valor de $\rho = -0.196$ y $p < 0.05$, mediante el coeficiente de correlación de Spearman (ρ de Spearman) con lo cual se concluyó que las variables están linealmente relacionadas de forma inversa, significativa con una intensidad baja. También se encontró que el 50% presentó una gestión de marketing regular y calidad de vida profesional nivel medio, además se encontró que 32.7% presentó una gestión de marketing pobre y calidad de vida nivel medio, por otro lado, se encontró que el 7.3% presentó una gestión de marketing pobre y una alta calidad de vida profesional.

En relación a la gestión del marketing desarrollado en la consulta privada, donde se abordó no solo la promoción de los servicios o las estrategias que son usados en el consultorio, sino también su conocimiento y habilidad en la parte administrativa del manejo del consultorio, se encontró que el 42% de los encuestados están en nivel pobre, mientras que solo el 2.7% consideró estar en un nivel excelente. Estos resultados concuerdan con los presentados por Roig en el 2006 en los cuales manifestó que el 69% de los odontólogos consultados no poseían conocimientos sobre marketing, como una falencia en la formación empresarial en el campo odontológico. Por otro lado, los resultados difieren a los encontrados por Oro S. en el 2019, que encontró que el 81% de los 126 odontólogos que evaluó llevan o desarrollan un plan de marketing, además que el 95.2% de los mismos están de acuerdo y completamente de acuerdo en que el uso del marketing es indispensable para el éxito del consultorio privado.

Al relacionar la dimensión competencia de los consultorios con la calidad de vida profesional se obtuvo un valor de $\rho = -0.047$ y $p > 0.05$, mediante el coeficiente de correlación de Spearman (ρ de Spearman) con lo cual se concluyó que las variables no están linealmente relacionadas. También se encontró que el 64.7% presentó una competencia de consultorio regular y calidad de vida profesional nivel medio, además se encontró que el 14% presentó una competencia de consultorio pobre y calidad de vida profesional nivel medio.

Sobre como perciben su competencia de los consultorios y como entienden su ventaja competitiva y el conocimiento de sus competidores, se obtuvo que el 16% se encuentra en un nivel pobre al respecto, mientras que la mayoría, es decir un 78% se encuentra en un estado regular.

Al evaluar la relación de la dimensión calidad con la calidad de vida profesional se obtuvo un valor de $r=-0.157$ y $p>0.05$, mediante el coeficiente de correlación de Spearman (rho de Spearman) con lo cual se concluyó que las variables no están linealmente relacionadas. También se encontró que el 74.7% presentó una gestión de la calidad regular y calidad de vida de nivel medio, además el 10% presentó una gestión de la calidad regular y alta calidad de vida profesional.

En lo concerniente a la gestión de la calidad que realizan en sus consultorios, se encontró que el 88.7% presenta un nivel regular, mientras que solo el 6.7% consideró encontrarse en un nivel excelente. Esos resultados son congruentes con los obtenidos por Macías J. en el 2016 que encontró que solo el 58 % posee una guía de gestión de cada actividad que realiza, comprometiendo la calidad de los servicios ofrecidos.

Al relacionar la dimensión equipo de trabajo con la calidad de vida profesional se obtuvo un valor de $\rho = -0.042$ y $p>0.05$, mediante el coeficiente de correlación de Spearman (rho de Spearman) con lo cual se concluyó que las variables no están linealmente relacionadas. También se encontró que el 73.3% presentó que el equipo de trabajo en un nivel regular y calidad de vida de nivel medio, además el 10% presentó una que el equipo de trabajo en un nivel regular y alta calidad de vida profesional.

Sobre la gestión del equipo de trabajo, se preguntó cómo es su comunicación interna y como son tomadas las ideas de los miembros del equipo, al respecto se encontró que solo el 4.7% manifestaron estar en un nivel excelente, hallándose el 88.7% en un nivel regular. Resultados similares fueron encontrados por Collahua J. en el 2019, quien reportó que el 72.5% de los profesionales evaluados en su estudio manifestaron estar siempre y casi siempre motivados.

Al evaluar la relación de la dimensión carrera profesional con calidad de vida profesional se obtuvo un valor de $\rho = -0.185$ y $p < 0.05$, mediante el coeficiente de correlación de Spearman (ρ de Spearman) con lo cual se concluyó que las variables están linealmente relacionadas, de forma inversa, significativa con una intensidad baja. También se encontró que el 74% presentó una carrera profesional regular y una calidad de vida profesional de nivel medio, además se encontró que el 9.3% presentó una carrera profesional regular y una calidad de vida profesional alta.

En relación a la carrera profesional, se preguntó como consideran la profesión, la ergonomía del consultorio, como planifican sus estrategias y planes a futuro, el 87.3% respondió estar en un nivel regular, y solo un 6% se encontró en un nivel excelente. Esto corrobora lo propuesto por Safi en el 2014 que encontró que llevar con éxito la gestión de consultorios odontológico se debe tener en cuenta conocimiento sobre ergonomía.

Al relacionar la dimensión productividad con calidad de vida profesional se obtuvo un valor de $\rho = -0.243$ y $p < 0.05$, mediante el coeficiente de correlación de Spearman (ρ de Spearman) con lo cual se concluyó que las variables están linealmente relacionadas, de forma inversa, significativa con una intensidad baja. También se encontró que el 74% presentó una gestión de la productividad regular y calidad de vida profesional de nivel medio, además se encontró que el 8% presentó una gestión de la productividad regular y calidad de vida profesional alta. En relación a productividad Levin en el 2004 nos mostraba que la falta de suficientes ganancias hace inviable que se pueda invertir en nuevas tecnologías y por ende en una disminución en la satisfacción del paciente que conduce a una baja productividad.

Sobre la gestión de la productividad, se encontró que el 10.7% consideró que su productividad como pobre, además el 86% se encuentra en un nivel regular, mientras que solo el 3.3% se halla en un nivel excelente. Estos resultados pueden deberse a los momentos de pandemia en los que fue colectada la información, como lo muestra el estudio realizado por Lo Nigro et al. en el 2020, en cual mostró que la pandemia han obligado a los odontólogos a efectuar diversos enfoques de

cambio para sostener su práctica privada, como la reducción del margen de ganancias, manteniendo los mismos costos, otro es transferir los cargos por el nuevo equipamiento a los usuarios y finalmente se basa en modificar los márgenes de ganancia en los tratamientos más rentables en estos momentos de pandemia.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERO. Se encontró que hay una correlación entre la Gestión de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los odontólogos, con valor $r=-0.229$ y $p<0.05$, mediante el coeficiente de correlación de Spearman (rho de Spearman). De lo cual se infiere que hay una correlación inversa de intensidad muy baja.

SEGUNDO. Se encontró una relación entre la dimensión ubicación y calidad de vida profesional con valor de $\rho=-0.166$ y $p<0.05$, mediante el coeficiente de correlación de Spearman (rho de Spearman) de lo cual se infiere que hay una correlación inversa de intensidad baja

TERCERO. Se encontró una relación entre la dimensión pacientes y calidad de vida profesional con valor de $\rho=-0.287$ y $p<0.05$, mediante el coeficiente de correlación de Spearman (rho de Spearman) de lo cual se infiere que hay una correlación inversa de intensidad baja

CUARTO. Se encontró una relación entre la dimensión finanzas y calidad de vida profesional con valor de $\rho=-0.189$ y $p<0.05$, mediante el coeficiente de correlación de Spearman (rho de Spearman) de lo cual se infiere que hay una correlación inversa de intensidad baja.

QUINTO. Se encontró una relación entre la dimensión marketing y calidad de vida profesional con valor de $\rho=-0.196$ y $p<0.05$, mediante el coeficiente de correlación de Spearman (rho de Spearman) de lo cual se infiere que hay una correlación inversa de intensidad baja.

SEXTO. Se encontró que no hay una relación entre la dimensión competencia y calidad de vida profesional con valor de $\rho=-0.047$ y $p>0.05$, mediante el coeficiente de correlación de Spearman (rho de Spearman) de lo cual se infiere que no hay una correlación entre ambas variables.

SÉPTIMO. Se encontró que no hay una relación entre la dimensión calidad y calidad de vida profesional con valor $r=-0.157$ y $p>0.05$, mediante el coeficiente de

correlación de Spearman (rho de Spearman). De lo cual se infiere que no hay una correlación entre ambas variables.

OCTAVO. Se encontró que no hay una relación entre la dimensión equipo y calidad de vida profesional con valor de $\rho = -0.042$ y $p > 0.05$, mediante el coeficiente de correlación de Spearman (rho de Spearman) de lo cual se infiere que no hay una correlación.

NOVENO. Se encontró una relación entre la dimensión carrera profesional y calidad de vida profesional con valor de $\rho = -0.185$ y $p < 0.05$, mediante el coeficiente de correlación de Spearman (rho de Spearman) de lo cual se infiere que hay una correlación inversa de intensidad baja

DECIMO. Se encontró una relación entre la dimensión productividad y calidad de vida profesional con valor de $\rho = -0.243$ y $p < 0.05$, mediante el coeficiente de correlación de Spearman (rho de Spearman) de lo cual se infiere que hay una correlación inversa de intensidad baja

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO. Se sugiere mejorar la gestión de los consultorios odontológicos, teniendo en cuenta que en ninguna de las dimensiones se ha logrado un nivel excelente, implementando para ello evaluaciones y controles periódicos

SEGUNDO. Se recomienda que la gestión del consultorio debe ser realizada por una persona con alguna formación en administración y/o gestión, con la finalidad de mejorar los procesos internos y otorgar un servicio de calidad

TERCERO. Se sugiere mejorar el control de las finanzas dentro del consultorio, y así mejorar el manejo de los recursos, así como tener un adecuado control del gasto de los mismos y la interacción con los proveedores.

CUARTO. Se recomienda mejorar las estrategias de marketing empleadas hasta el momento, pudiendo contratar empresas especializadas en el rubro o recibiendo una preparación adicional.

QUINTO. Se sugiere mejorar el conocimiento de la competencia alrededor de cada uno de los consultorios odontológicos, para poder ofrecer un servicio diferenciado y fidelizar a sus clientes

SEXTO. Se recomienda mejorar la calidad de los procesos que se realizan dentro de los consultorios odontológicos, aspirando siempre a lograr una norma ISO que lo sustente.

SÉPTIMO. Se sugiere desarrollar un equipo de trabajo competitivo en el cual cada uno de sus miembros sepa sus funciones y puedan lograr un nivel de excelencia.

OCTAVO. Se sugiere realizar un estudio con una base más amplia incluyendo el componente sociodemográfico, así mismo se debe comprometer en el estudio a los organismos reguladores de la profesión odontológica como son el Colegio Odontológico de la Región Lima y el Colegio Odontológico del Perú.

REFERENCIAS

1. Manrique E. M. Administración y gestión en estomatología. Rev Estomatológica Hered [Internet]. abril de 2018 [citado 17 de diciembre de 2020];28(2):69-71. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1019-43552018000200001&lng=es&nrm=iso&tlng=es
2. Cernusca-Mitariu M., Cernusca-Mitariu, S., Mitariu M., Armean P., Chivu R. General and particular aspects related to the dental office management. Metal Int [Internet]. 2013; XVIII (N° 7):236-8. Disponible en: <https://search.proquest.com/openview/cb2297fd48cf5e6924ee38740aa7d458/1?pq-origsite=gscholar&cbl=886383>
3. Ballester I. B. Clínica Dental S.L., gestión y análisis económico-financiero de una clínica odontológica [Internet] [Proyecto/Trabajo fin de carrera/grado]. Universitat Politècnica de València; 2016 [citado 17 de diciembre de 2020]. Disponible en: <https://riunet.upv.es/handle/10251/74754>
4. Meyerson J, Gelkopf M, Eli I, Uziel N. Burnout and professional quality of life among Israeli dentists: the role of sensory processing sensitivity. Int Dent J [Internet]. 1 de febrero de 2020 [citado 17 de diciembre de 2020];70(1):29-37. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/idj.12523>
5. Roig P. La gestión en Odontología [Internet]. Gaceta Dental. 2011 [citado 17 de diciembre de 2020]. Disponible en: <https://gacetadental.com/2011/10/la-gestin-en-odontologa-25384/>
6. Hernández-Díaz A. La calidad de vida en los dentistas en España. abril de 2018 [citado 17 de diciembre de 2020]; Disponible en: <https://gredos.usal.es/handle/10366/139593>
7. Mitchell C. OPS/OMS | Últimos “Indicadores Básicos” de la OPS arrojan luz sobre la situación de salud en las Américas [Internet]. Pan American Health Organization / World Health Organization. 2019 [citado 17 de diciembre de 2020]. Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=14960:ultimos-indicadores-basicos-de-la-ops-arrojan-luz-sobre-la-situacion-de-salud-en-las-americas&Itemid=1926&lang=es
8. López RV, Sierra JL, Díaz SP, Agudelo HB, López RV, Sierra JL, et al. Quality of working life for dentists in Antioquia 2011-2012. Rev Salud Pública [Internet]. diciembre de 2018 [citado 17 de diciembre de 2020];20(6):684-91. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0124-00642018000600684&lng=en&nrm=iso&tlng=es
9. COP. Colegio Odontológico del Perú. [Internet]. [citado 17 de diciembre de 2020]. Disponible en: <https://www.cop.org.pe/>

10. Gonzales S., Vera D. Sobre población de odontólogos en el Perú. [Internet]. Noticop. 2019 [citado 17 de diciembre de 2020]. Disponible en: <https://www.cop.org.pe/noticias/sobrepoblacion-de-odontologos-en-el-peru-tiene-como-una-de-sus-consecuencias-a-la-publicidad-enganosa-afirmo-el-decano-nacional-del-cop>
11. Moscoso-Matus K. Odontólogos de la red pública: cobertura v/s número de profesionales. J Oral Res. septiembre de 2014;3:137-8.
12. Botetano R., Ascanoa J. Apuntes sobre el ejercicio de la Odontología en el Perú [Internet]. 1ra ed. Lima - Perú: Colegio Odontológico del Perú; 2013. 94 p. Disponible en: http://www.cop.org.pe/pdf/LIBRO_Apuntes_Ejercicio_Odontologia_2013.pdf
13. Villanueva CAB, Carrión CEG, Muñoz ERA, Torres LAB. Conocimiento sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19) en odontólogos de Lima y Callao. Rev Científica Odontológica [Internet]. 25 de agosto de 2020 [citado 17 de diciembre de 2020];8(2):e019-e019. Disponible en: <https://revistas.cientifica.edu.pe/index.php/odontologica/article/view/696>
14. Grimaldo M. CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL EN ESTUDIANTES DE CIENCIAS DE LA SALUD. Rev Psicol J Psychol [Internet]. 2010 [citado 17 de diciembre de 2020];12(1):51-80. Disponible en: http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/R_PSI/article/view/329
15. Grimaldo M., Reyes M. Calidad de vida profesional y sueño en profesionales de Lima. Rev Latinoam Psicol [Internet]. enero de 2015 [citado 17 de diciembre de 2020];47(1):50-7. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-05342015000100006&lng=en&nrm=iso&tlng=es
16. Levin R. The correlation between dental practice management and clinical excellence. J Am Dent Assoc [Internet]. 1 de marzo de 2004 [citado 17 de diciembre de 2020];135(3):345-6. Disponible en: [https://jada.ada.org/article/S0002-8177\(14\)61205-8/abstract](https://jada.ada.org/article/S0002-8177(14)61205-8/abstract)
17. Ministerio de Salud - MINSA [Internet]. [citado 20 de diciembre de 2020]. Disponible en: <https://www.gob.pe/minsa>
18. Gonzales PS. Dental Management Survey Brazil (DMS-BR): criação e validação de um instrumento de gestão para odontologia e sua relação com a satisfação profissional [Internet] [text]. [Brasil]: Universidade de São Paulo; 2014 [citado 17 de diciembre de 2020]. Disponible en: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/23/23148/tde-19092014-173427/>
19. Safi Y, Khami MR, Razeghi S, Shamloo N, Soroush M, Akhgari E, et al. Designing and Implementation of a Course on Successful Dental Practice for Dentists. J Dent Tehran Iran [Internet]. junio de 2015 [citado 17 de diciembre de 2020];12(6):447-55. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4754571/>

20. Nazir MA, Izhar F, Tariq K, Anjum KM, Sohail ZB, Almas K. A cross-sectional study of dentists about the need for a practice management course in undergraduate dental program. *Eur J Dent.* diciembre de 2018;12(4):508-15.
21. Oro S. Estrategias de marketing utilizadas por cirujanos dentistas de la práctica privada, en consultorios odontológicos de Lima Norte. *Univ Nac Mayor San Marcos [Internet].* 2019 [citado 29 de diciembre de 2020]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10759>
22. Sasso ATL, Starkel RL, Warren MN, Guay AH, Vujcic M. Practice settings and dentists' job satisfaction. *J Am Dent Assoc [Internet].* 1 de agosto de 2015 [citado 17 de diciembre de 2020];146(8):600-9. Disponible en: [https://jada.ada.org/article/S0002-8177\(15\)00347-5/abstract](https://jada.ada.org/article/S0002-8177(15)00347-5/abstract)
23. Macías J. Administración y gestión de consultorio dental. mayo de 2016 [citado 28 de diciembre de 2020]; Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/18860>
24. Figueroa D. J. Actitud hacia la mercadotecnia y gestión de consultorios odontológicos privados en el distrito de Bellavista - Callao - Perú. Año 2017. *Univ César Vallejo [Internet].* 2018 [citado 17 de diciembre de 2020]; Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14369>
25. Collahua J. Comunicación Interna en la Gestión por Procesos y Calidad en la atención al cliente en la Clínica Odontológica Víctor Raúl Haya de la Torre, Breña-Lima, 2019. *Repos Inst - UCV [Internet].* 2020 [citado 29 de diciembre de 2020]; Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40793>
26. Figueroa G. Situación laboral, factores ocupacionales y educacionales de los egresados de la escuela de odontología una universidad privada de Lima en los últimos 6 años. *Univ Peru Cienc Apl UPC [Internet].* 1 de diciembre de 2019 [citado 17 de diciembre de 2020]; Disponible en: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/648788>
27. Lo Nigro G, Bizzoca ME, Lo Muzio L, Campisi G. The Management of Dental Practices in the Post-COVID 19 Era: An Economic and Operational Perspective. *Int J Environ Res Public Health [Internet].* diciembre de 2020 [citado 28 de diciembre de 2020];17(23). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7731334/>
28. Moya P., Caro J, Monsalves MJ. Percepción de la Calidad de Vida Profesional de docentes de Odontología. *Rev Educ En Cienc Salud [Internet].* 2017 [citado 17 de diciembre de 2020];14(2):2. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6290862>
29. Villarín Castro A, Méndez García T, Zuzuárregui Gironés MS, Sánchez Serrano S, Conejo Ocaña R. Calidad de vida profesional en trabajadores del área de atención primaria de Toledo. *Rev Calid Asist [Internet].* 1 de enero de 2015 [citado 18 de diciembre de 2020];30(1):4-9. Disponible en:

<http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-calidad-vida-profesional-trabajadores-del-S1134282X14001225>

30. Rodríguez J, Blanco Ramos MA, Issa Pérez S, Romero García L, Gayoso Diz P. Relación de la calidad de vida profesional y el burnout en médicos de atención primaria. *Aten Primaria* [Internet]. 11 de enero de 2005 [citado 18 de diciembre de 2020];36(8):442-7. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656705705369>
31. Zambrano C. Afrontamiento ante la muerte y calidad de vida en personal de enfermería. Servicio oncología. Clínica Delgado, Miraflores, Lima - 2018. *Univ Nac San Agustín Arequipa* [Internet]. 2019 [citado 18 de diciembre de 2020]; Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10133>
32. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración [Internet]. 7ma ed. México: McGraw Hill; 2006. 562 p. Disponible en: <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
33. Dike V. Leadership and Management in the 21st Century Organizations: A Practical Approach. *World J Soc Sci Res* [Internet]. 17 de agosto de 2015 [citado 18 de diciembre de 2020];2(2):139-59. Disponible en: <http://www.scholink.org/ojs/index.php/wjssr/article/view/302>
34. Heizer J., Render B. Principios De Administración De Operaciones [Internet]. 7ma ed. Mexico: Pearson Educacion; 2009 [citado 18 de diciembre de 2020]. 752 p. Disponible en: https://www.academia.edu/14233295/Principios_De_Administraci%C3%B3n_De_Operaciones_JayHeizer_y_Barry_Render_7ma_Edici%C3%B3n
35. Dessler G. Administración de Personal [Internet]. 6ta ed. Mexico: Prentice Hall - Hispanoamerica; 1996 [citado 18 de diciembre de 2020]. 420 p. Disponible en: https://www.academia.edu/31146744/Administraci%C3%B3n_de_Personal_6ta_Edici%C3%B3n_Gary_Dessler_ByPriale_FL
36. UNMSM. Acerca de Gestión en Salud [Internet]. *Gestion en Salud*. [citado 18 de diciembre de 2020]. Disponible en: http://gestionensalud.medicina.unmsm.edu.pe/?page_id=13
37. Clarkson E, Bhatia S. Management and Marketing for the General Practice Dental Office. *Dent Clin North Am* [Internet]. 1 de julio de 2008 [citado 18 de diciembre de 2020];52(3):495-505. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0011853208000281>
38. Villar I. Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el síndrome de burnout y el engagement. 10 de septiembre de 2015 [citado 18 de diciembre de 2020]; Disponible en: <https://idus.us.es/handle/11441/31776>

39. Flores C. Precariedad laboral y calidad de vida profesional en Cirujanos Dentistas de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2018. Univ César Vallejo [Internet]. 2018 [citado 18 de diciembre de 2020]; Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20554>
40. Cabezas P. C. Síndrome de desgaste profesional, estrés laboral y calidad de vida profesional. FMC Form Médica Contin En Aten Primaria [Internet]. 1 de octubre de 1998 [citado 19 de diciembre de 2020];5(8):491-2. Disponible en: <http://www.fmc.es/es-sindrome-desgaste-profesional-estres-laboral-articulo-4766>
41. ProQOL Manual [Internet]. www.proqol. [citado 19 de diciembre de 2020]. Disponible en: https://www.proqol.org/ProQOL_Test_Manuals.html
42. Galiana L, Arena F, Oliver A, Sansó N, Benito E. Compassion Satisfaction, Compassion Fatigue, and Burnout in Spain and Brazil: ProQOL Validation and Cross-cultural Diagnosis. J Pain Symptom Manage. marzo de 2017;53(3):598-604.
43. Elwood LS, Mott J, Lohr JM, Galovski TE. Secondary trauma symptoms in clinicians: a critical review of the construct, specificity, and implications for trauma-focused treatment. Clin Psychol Rev. febrero de 2011;31(1):25-36.
44. Renacyt. Reglamento del Investigador (RENACYT) [Internet]. 2019 [citado 19 de diciembre de 2020]. Disponible en: <https://portal.concytec.gob.pe/index.php/informacion-cti/reglamento-del-investigador-renacyt>
45. Hernandez R, Fernández C, Baptista M del P. Metodología de la Investigación 5ta edición - Roberto Hernández Sampieri [Internet]. 5ta ed. Mexico: McGraw Hill; 2010 [citado 19 de diciembre de 2020]. 166 p. Disponible en: https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri
46. Calderon J, Alzamora L. LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA PARA LA TESIS DE POSTGRADO EN SALUD Y ÁREAS AFINES [Internet]. 1ra ed. Lima - Perú: LULU International; 2010 [citado 19 de diciembre de 2020]. 166 p. Disponible en: <https://docplayer.es/42883940-La-investigacion-cientifica-para-la-tesis-de-postgrado-en-salud-y-areas-afines.html>
47. Prieto G. PG, Delgado A. Fiabilidad y validez. Papeles Psicólogo [Internet]. 2010 [citado 16 de diciembre de 2020];31(1):67-74. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3150828>
48. García S. La Validez y la Confiabilidad en la Evaluación del Aprendizaje desde la Perspectiva Hermenéutica. Rev Pedagog [Internet]. mayo de 2002 [citado 20 de diciembre de 2020];23(67):297-318. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0798-97922002000200006&lng=es&nrm=iso&tlng=es

49. Cascaes da Silva F, Gonçalves E, Valdivia Arancibia BA, Bento GG, Silva Castro TL da, Soleman Hernandez SS, et al. Estimadores de consistencia interna en las investigaciones en salud: el uso del coeficiente alfa. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. enero de 2015 [citado 20 de diciembre de 2020];32(1):129-38. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1726-46342015000100019&lng=es&nrm=iso&tlng=es
50. The World Medical Association (WMA). Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos [Internet]. 2017 [citado 19 de diciembre de 2020]. Disponible en: <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>

ANEXOS

- Anexo 1: Matriz de Consistencia
- Anexo 2. Operacionalización de las variables
- Anexo 3: Instrumentos.
- Anexo 4. Ficha técnica de consultorios odontológicos.
- Anexo 5. Ficha técnica de Calidad de vida profesional.
- Anexo 6. Validación de instrumento Gestión de consultorio odontológico
- Anexo 7. Confiabilidad de los instrumentos
- Anexo 8. Consentimiento informado
- Anexo 9. Base de Datos – Gestión de Consultorios Odontológicos
- Anexo 10. Base de Datos – Calidad de Vida Profesional

• ANEXO 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES E INDICADORES				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Valores y/o Categorías
			Variable – Gestión de Consultorio Odontológico				
Problema General	Objetivo general.	Hipótesis General	Ubicación	Acceso al consultorio	1,34,37	Ordinal Escala tipo Likert: Insatisfactorio – 0 Pobre – 1 Satisfactorio – 2 Bueno – 3 Muy Bueno – 4 Excelente – 5	Pobre (0 – 2) Regular (2 a 4) Excelente (4 a 5)
Problema Específico	Determinar la relación entre la Gestión de Consultorios Odontológicos y la Calidad de vida profesional de los Odontólogos de la ciudad de Lima Metropolitana en el año 2020	Existe relación entre la Gestión de Consultorios Odontológicos y la Calidad de vida profesional de los Odontólogos de la ciudad de Lima Metropolitana en el año 2020	Pacientes	Apariencia del consultorio (área de trabajo) y sala de espera	2,6,15,30,31		
	Objetivos específicos. Determinar el nivel de gestión de consultorios odontológicos Determinar el nivel de calidad de Vida de los Odontólogos	Hipótesis Específicas	Finanzas	Estrategias para comunicarse con los pacientes Calidad de atención a los pacientes Satisfacción de los pacientes con la puntualidad y mi trabajo	3-23-25-26-38		
	¿Existe relación entre la ubicación de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima metropolitana?	Existe relación entre la ubicación de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima metropolitana	Marketing	Planificación financiera para el futuro. Conocimiento de costos fijos y variables Control financiero de ganancias y gastos profesionales.	4-10-11-20-35		
	¿Existe relación entre la gestión de la atención de pacientes de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima metropolitana?	Existe relación entre la atención de pacientes de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima metropolitana	Competencia	Estrategias para atraer nuevos clientes Promoción del consultorio Habilidad y de dedicación a la parte administrativa	7-12-28		
	¿Existe relación entre la gestión de las finanzas de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima metropolitana?	Existe relación entre la gestión de las finanzas de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima metropolitana	Calidad	Ventaja Competitiva Conocimiento de mis competidores Conocimiento de mis debilidades y fortalezas	5-16-18-21-24-29		
	¿Existe relación entre la gestión del marketing de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima metropolitana?	Existe relación entre la gestión del marketing de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima metropolitana	Equipo	Uso de medidas de Bioseguridad Documentación Legal del consultorio Administración del consultorio (registros, almacenamiento, compras, proveedores)	8-13-36		
	¿Existe relación entre la gestión de las finanzas de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima metropolitana?	Existe relación entre la gestión de las finanzas de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima metropolitana	Carrera Profesional	Comunicación con los integrantes del consultorio Apreciación del trabajo en el consultorio. Atención a las sugerencias sobre el funcionamiento	9-17-19-27		
	¿Existe relación entre la competencia de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima metropolitana?	Existe relación entre la competencia de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima metropolitana	Productividad	Cantidad y calidad de cursos llevados Ergonomía de consultorio	14-22-32-33		
			Variable – Calidad de Vida Profesional				

<p>¿Existe relación entre la gestión de la calidad de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima metropolitana?</p> <p>¿Existe relación entre la gestión del personal de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima metropolitana?</p> <p>¿Existe relación entre el crecimiento profesional de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima metropolitana?</p> <p>¿Existe relación entre la gestión de la productividad de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima metropolitana?</p>	<p>profesional de los Odontólogos de Lima metropolitana</p> <p>Existe relación entre la gestión de la calidad de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima metropolitana</p>	<p>odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima metropolitana</p> <p>Existe relación entre la gestión de la calidad de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima metropolitana</p>	<p>Satisfacción por compasión</p>	<ul style="list-style-type: none"> Grado de satisfacción Bienestar por hacer bien su trabajo El nivel de apoyo laboral y social 	<p>3, 6, 12, 16, 18, 20, 22, 24, 27, 30</p>	<p>Ordinal</p> <p>Escala Tipo Likert:</p> <p>Nunca – 0</p> <p>Raramente – 1</p> <p>Algunas Veces – 2</p> <p>Con alguna frecuencia – 3</p> <p>Casi siempre – 4</p> <p>Siempre - 5</p>	<p>Baja (22 o menos)</p> <p>Moderado (entre 23 – 41)</p> <p>Alta (Mayor a 42)</p>
	<p>Existe relación entre la gestión del personal de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima metropolitana</p>	<p>Existe relación entre la gestión del personal de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima metropolitana</p>	<p>Burnout</p>	<ul style="list-style-type: none"> Agotamiento Frustración Ira Depresión 	<p>1, 4, 8, 10, 15, 17, 19, 21, 26, 29</p>		
	<p>Existe relación entre el crecimiento profesional de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima metropolitana</p>	<p>Existe relación entre el crecimiento profesional de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima metropolitana</p>	<p>Existe relación entre el crecimiento profesional de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de Lima metropolitana</p>	<p>Estrés traumático secundario</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sentimientos negativos Miedo 		

Método y diseño	Población	Técnica e Instrumentos	Estadística
<p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>El enfoque del estudio es de tipo Cuantitativo,</p> <p>Diseño de Investigación es:</p> <p style="padding-left: 40px;">No experimental, porque no hay manipulación de las variables ni del lugar donde se desarrollan por parte del investigador.</p> <p style="padding-left: 40px;">Transeccional o Transversal, porque estudia las variables en un momento dado, en un tiempo y lugar determinado.</p>	<p>Población</p> <p>La población son todos los Odontólogos titulados y colegiados que trabajan en consultorios y/o clínicas privadas de la ciudad de Lima Metropolitana</p> <p>Muestra</p> <p>Se evaluarán 100 Odontólogos titulados y colegiados que trabajan en el sector privado, en consultorios y/o clínicas de la ciudad de Lima Metropolitana.</p>	<p>Variable 1: Gestión de Consultorio Odontológicos</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Gestión de Consultorio Odontológico</p> <p>Ficha técnica:</p> <p>Nombre Cuestionario a Odontólogos sobre Gestión de Consultorios Odontológicos</p> <p>Autor Adaptado del instrumento presentado por Gonzales et al (2017) por Br. Panana Acuña, Andrés A.</p> <p>Objetivo Determinar el grado de Gestión que poseen los odontólogos que trabajan en consultorios o clínicas privadas</p>	<p>Descriptiva: Media, Moda, Mediana</p> <p>Inferencial: Coeficiente de Correlación de Spearman</p>

<p>Correlacional, porque procura encontrar la relación entre 2 variables en un momento dado</p>	<p>Criterios de Inclusión: Voluntad de participar en la investigación. Odontólogos Titulados y Colegiados que laboran en la ciudad de Lima, con habilidad profesional vigente o no. Odontólogos que laboran en el sector privado. Odontólogos que sean dueños de consultorio, socios, dueños de franquicias, socios de franquicia, encargados de consultorio</p> <p>Criterios de Exclusión: Estudiantes de Odontología de los últimos años Bachilleres de Odontología que no se encuentren titulados y colegiados. Odontólogos titulados y colegiados que solo trabajan en alguna institución pública (Minsa, Essalud, FFAA y Policiales) Odontólogos que no trabajen en algún consultorio o clínica privado Odontólogos que su trabajo sea totalmente dependiente.</p> <p>Muestreo El muestreo será por conveniencia no probabilístico.</p>	<p>Administración Individual Duración: Aproximadamente 15 minutos Tipo de Técnica: Encuesta Significancia: Nivel de Confianza 95%. Riesgo de error 5%</p> <p>Estructura La estructura consta de 36 ítems, con opciones múltiples de respuesta tipo Likert y cada ítem posee 6 opciones de respuesta: Insatisfactorio (0), Pobre (1), Regular (2), Bueno (3), Muy Bueno (4), Excelente (5) Escala Ordinal</p> <hr/> <p>Variable 2: Calidad de Vida profesional Técnica: Encuesta Instrumento: ProQOL-IV Ficha técnica: Cuestionario a odontólogos sobre calidad vida laboral Autor: Elaborado por Beth Hudnall Stamm (1997) Traducido al español por ProQOL.org (Traducido por María Eugenia Morante Benadero, Bernardo Moreno Jiménez, Alfredo Rodríguez Muñoz, Universidad Autónoma de Madrid, España). Objetivo: Recoger las características propias del ambiente laboral y las condiciones del profesional frente a estas.</p> <p>Administración Individual Duración: Aproximadamente 15 minutos Tipo de Técnica: Encuesta Significancia: Nivel de Confianza 95%. Riesgo de error 5%</p> <p>Estructura: La estructura consta de 30 ítems, con opciones múltiples de respuesta tipo Likert y cada ítem posee 6 opciones de respuesta: 0. Nunca. 1. Raramente. 2. Algunas veces. 3 con alguna frecuencia 4. Casi siempre. 5. Siempre Escala: Ordinal</p>	
---	---	---	--

• ANEXO 2. Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Valores y/o Categorías
GESTION DE CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS	Se define a la gestión de consultorios odontológicos como el proceso donde se manejan una serie de recursos propios, a través del ofrecimiento de servicios preventivos y recuperativos para la salud bucal de los clientes, para lograr la rentabilidad económica del consultorio (Cernusca 2013, Figueroa 2018)	indicó que existe una serie de aspectos que el administrador de consultorios odontológicos debe tener en cuenta, como son: tiempo, costos, calidad, recursos humanos, comunicación, riesgos, proveedores externos y aprendizaje continuo. (Cernusca 2013, Figueroa 2018)	Ubicación	Acceso al consultorio Apariencia del consultorio (área de trabajo) y sala de espera	1,34,37	Ordinal Escala tipo Likert: Insatisfactorio - 0 Pobre - 1 Regular - 2 Bueno - 3 Muy Bueno - 4 Excelente - 5	Pobre (0 – 2) Regular (2 a 4) Excelente (4 a 5)
			Pacientes	Estrategias para comunicarse con los pacientes Calidad de atención a los pacientes Satisfacción de los pacientes con la puntualidad y mi trabajo	2,6,15,30,31		
			Finanzas	Planificación financiera para el futuro. Conocimiento de costos fijos y variables Control financiero de ganancias y gastos profesionales.	3-23-25-26-38		
			Marketing	Estrategias para atraer nuevos clientes Promoción del consultorio Habilidad y de dedicación a la parte administrativa	4-10-11-20-35		
			Competencia	Ventaja Competitiva Conocimiento de mis competidores Conocimiento de mis debilidades y fortalezas	7-12-28		
			Calidad	Uso de medidas de Bioseguridad Documentación Legal del consultorio Administración del consultorio (registros, almacenamiento, compras, proveedores)	5-16-18-21-24-29		
			Equipo	Comunicación con los integrantes del consultorio Apreciación del trabajo en el consultorio. Atención a las sugerencias sobre el funcionamiento	8-13-36		
			Carrera Profesional	Cantidad y calidad de cursos llevados Ergonomía de consultorio	9-17-19-27		
Productividad	Consideración de la productividad. Flujo de pacientes	14-22-32-33					

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Valores y/o Categorías
CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL (CVP)	la CVP viene a ser la satisfacción o insatisfacción que uno siente en relación con su vida profesional como personal del sector salud, y que esta calidad de vida profesional se va a componer de dos aspectos: los positivos y negativos que se desarrollen de nuestra práctica profesional (Stamm, 2010)	La CVP se va a dividir en Satisfacción por compasión (lado positivo) y Fatiga por compasión (lado negativo) y esta fatiga por compasión a su vez es dividida en dos partes. 1. Burnout: 2. Estrés Traumático Secundario: (Stamm, 2010)	Satisfacción por compasión	<ul style="list-style-type: none"> Grado de satisfacción Bienestar por hacer bien su trabajo El nivel de apoyo laboral y social 	3, 6, 12, 16, 18, 20, 22, 24, 27, 30	Ordinal Escala Tipo Likert: Nunca – 0 Raramente – 1 Algunas Veces – 2 Con alguna frecuencia – 3 Casi siempre – 4 Siempre - 5	Baja (22 o menos) Moderado (entre 23 – 41) Alta (Mayor a 42)
			Burnout	<ul style="list-style-type: none"> Agotamiento Frustración Ira Depresión 	1, 4, 8, 10, 15, 17, 19, 21, 26, 29		
			Estrés traumático secundario	<ul style="list-style-type: none"> Sentimientos negativos Miedo 	2, 5, 7, 9, 11, 13, 14, 23, 25, 28		

- **ANEXO 3. Instrumentos**

ENCUESTA SOCIODEMOGRÁFICA

La presente encuesta es confidencial y anónima, solo se realiza por fines de la investigación, conteste las preguntas siendo lo más sincero posible y marca una “X” según corresponda. El tiempo aproximado es de 1 minuto

1. Sexo:
 - a. Masculino
 - b. Femenino
2. Edad:
 - a. Menor de 30 años
 - b. 31 – 40 años
 - c. 41 – 50 años
 - d. 51 – 60 años
 - e. 61 – 70 años
 - f. Mas de 70 años
3. En qué Universidad estudió
 - a. Pública
 - b. Privada
4. Cantidad de años de egresado:
 - a. Menos de 5 años
 - b. 6 – 10 años
 - c. 11 – 15 años
 - d. 16 – 20 años
 - e. 21 – 30 años
 - f. 31 – 40 años
 - g. 41 – 50 años
 - h. Más de 50 años
- 5.Cuál de las siguientes afirmaciones describen mejor su ocupación principal
 - a. Práctica Privada (Tiempo completo / parcial)
 - b. Otra ocupación dental
 - c. Otra ocupación no dental
- 6.Cuál es su Situación Laboral

- a. Propietario Único
 - b. Propietario en Sociedad
 - c. Propietario sede de Franquicia
 - d. Socio de Franquicia
 - e. A porcentaje
 - f. Empleado sueldo fijo
 - g. Independiente (trabaja sobre demanda en diferentes consultorios)
7. Cuanto tiempo toma de vacaciones al año:
- a. No tomo vacaciones
 - b. 1 semana al año
 - c. 15 días al año
 - d. 1 mes al año
 - e. Tomo días libres cuando quiero y las veces que quiero

ENCUESTA DE GESTIÓN DE CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS

La presente encuesta es confidencial y anónima, solo se realiza por fines de la investigación, tiene como objetivo conocer como consideras que es la Gestión del Consultorio y/o Clínica Odontológica donde trabajas.

Indicaciones: En esta encuesta sólo debes marcar con una “X” en el recuadro por cada pregunta según tu propia valoración, responda todas preguntas. Gracias

ENCUESTA DE GESTION DE CONSULTORIO ODONTOLÓGICO							
ITEMS		INSATISFACTORIO	POBRE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		0	1	2	3	4	5
1	Considera la facilidad de acceso a la clínica o consultorio en el que trabaja, cómo:						
2	Considerando las estrategias de relación con sus pacientes, tales como llamar a clientes antiguos, envío de mensajes directos, correos electrónicos entre otros, considera su situación como:						
3	Teniendo en cuenta la búsqueda de precios antes de una compra importante y una reserva financiera para la compra de materiales y equipos, evalúa su comportamiento como:						
4	En cuanto a las estrategias para atraer nuevos clientes al consultorio o clínica donde trabaja, como anuncios, asociaciones, publicidad en sitios de búsqueda web, entre otros, considera que su situación es:						
5	Tomando en cuenta la calidad y la organización de la información, considera que los registros médicos de sus pacientes (Historia clínica, fotos, modelos, Radiografías, etc.) son:						
6	Considerando la atención que dedica a sus pacientes antes, durante y después de la consulta, califica su atención como:						
7	Clasifica su ventaja competitiva sobre sus principales competidores como:						
8	Califica la calidad de la comunicación con su equipo de trabajo como:						
9	En cuanto a su vida profesional, considera que planificar estrategias para alcanzar sus objetivos futuros como						
10	Cómo evalúa sus conocimientos en áreas como gestión, marketing y administración						
11	Tomando en cuenta la promoción de sus servicios por medio de material impreso o digital, incluyendo redes sociales, sitios web, folletos, anuncios, considera que su situación es						
12	Califica su conocimiento sobre sus competidores como:						
13	En cuanto a las características que considera importantes, clasifica el trabajo de sus empleados y/o equipo de trabajo como:						
14	Con respecto a las ventas de sus servicios, considera que su conocimiento sobre las técnicas de negociación y / o poder de convencimiento sobre los clientes es:						
15	En cuanto al cumplimiento de las citas programadas, considera que su puntualidad es:						
16	Considerando el uso de gorro, mascarillas, guantes, mandilón, mascara facial y/o lentes protectores, evalúa su protección personal como:						
17	Analizando los últimos cuatro años, considera que la cantidad y la calidad de los cursos que asistió como.						
18	Analizando la organización del consultorio o clínica donde trabaja, incluyendo los archivos, historias, registros, materiales y equipos, considera su situación como						

19	Analizando la ergonomía del consultorio (área clínica de trabajo), considera que la disposición de los muebles, equipos y materiales como						
20	Considerando su habilidad y dedicación en relación a la parte administrativa de la profesión, clasifica su actuación como						
21	Teniendo en cuenta aspectos como el almacenamiento, disponibilidad, pérdida y planificación de las compras, considera que el control del inventario de materiales del consultorio o clínica donde trabaja es:						
22	Considerando su productividad y eficiencia laboral, considera su situación como:						
23	Califica su planificación financiera actual para su jubilación futura como						
24	Considerando las características que son importantes para usted, clasifica el desempeño de sus principales proveedores (por ejemplo, laboratorios dentales y de prótesis) como:						
25	Teniendo en cuenta que el precio debe estar de acuerdo con sus costos fijos y variables, ¿cómo considera la elaboración de los precios cobrados en su consultorio?						
26	Clasifica el control financiero que tiene en su consultorio o lo relacionado con ganancias / gastos profesionales como						
27	Considera la profesión de Cirujano - Dentista como:						
28	Califica su conocimiento sobre las debilidades y fortalezas del consultorio o clínica donde trabaja como:						
29	En cuanto a la documentación legal, como Licencia de Funcionamiento, certificado defensa civil, categorización, etc. Califica la situación del consultorio o clínica donde trabaja como						
30	Cómo califica su capacidad (o la de su equipo) de retener los pacientes:						
31	Considerando las formas de evaluar la satisfacción de sus clientes, califica su situación como:						
32	Considera el flujo de pacientes (citas de seguimiento, citas nuevas, citas perdidas, tardanzas) del consultorio y/o clínica donde trabaja como:						
33	Teniendo en cuenta la cantidad de pacientes que recibe mensualmente por medio del boca a boca o por recomendación de colegas, cómo considera la situación de su consultorio:						
34	Considerando a su público objetivo, evalúa la decoración y comodidad de su sala de espera como:						
35	Considera que su conocimiento del perfil de los pacientes a los que atiende, en otras palabras, su público objetivo es:						
36	Considera que la atención prestada a los comentarios o sugerencias sobre el funcionamiento del consultorio o clínica por parte de sus empleados, y/o miembros de su equipo o pacientes como						
37	Clasifica el estado de conservación y apariencia del área(s) de trabajo como:						
38	Cómo clasifica su conocimiento sobre los gastos fijos y variables relacionados con su consultorio						

ENCUESTA DE CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL (ProQOL – IV)

La presente encuesta es confidencial y anónima, solo se realiza por fines de la investigación, sabemos que el ayudar a otros le pone en contacto directo con la vida de otras personas, su compasión o empatía por aquellos que ayuda tiene aspectos tanto positivos como negativos, el objetivo es conocer acerca de estos aspectos que están relacionados con su calidad de vida profesional.

Indicaciones: en esta encuesta sólo debes marcar con una “X” en el recuadro por cada pregunta según tu propia valoración, responde todas preguntas. Gracias

ProQOL -IV - PROFESSIONAL QUALITY OF LIFE							
ITEMS		Nunca	Rara mente	Alguna Vez	Con alguna frecuencia	Casi siempre	Siempre
		0	1	2	3	4	5
1	Soy feliz.						
2	Estoy preocupado por una o más personas a las que he ayudado o ayudo.						
3	Estoy satisfecho de poder ayudar a la gente.						
4	Me siento vinculado a otras personas, con ocasión de mi trabajo.						
5	Me sobresaltan los sonidos inesperados.						
6	Me siento fortalecido después de trabajar con las personas a las que he ayudado.						
7	Encuentro difícil separar mi vida personal de mi vida profesional.						
8	Pierdo el sueño por las experiencias traumáticas de las personas a las que he ayudado.						
9	Creo que he sido afectado negativamente por las experiencias traumáticas de aquellos a quienes he ayudado						
10	Me siento “atrapado” por mi trabajo.						
11	Debido a mi profesión tengo la sensación de estar al límite en varias cosas.						
12	Me gusta trabajar ayudando a la gente.						
13	Me siento deprimido como resultado de mi trabajo.						
14	Me siento como si fuera yo el que experimenta el trauma de alguien al que he ayudado.						
15	Tengo creencias (religiosas, espirituales u otras) que me apoyan en mi trabajo profesional.						
16	Estoy satisfecho por cómo soy capaz de mantenerme al día en las técnicas y procedimientos de asistencia médica						
17	Soy la persona que siempre he querido ser.						
18	Mi trabajo me hace sentirme satisfecho.						
19	Por causa de mi trabajo me siento agotado.						
20	Tengo pensamientos de satisfacción acerca de las personas a las que he ayudado y sobre cómo he podido ayudarles.						

21	Me siento abrumado por la cantidad y tipo de trabajo que tengo que afrontar.						
22	Creo que puedo hacer cambiar las cosas a través de mi trabajo.						
23	Evito ciertas actividades o situaciones porque me recuerdan a las experiencias espantosas de la gente a la que he ayudado.						
24	Planeo continuar con mi trabajo por muchos años.						
25	Como resultado de mi trabajo profesional, tengo pensamientos molestos, repentinos, indeseados.						
26	Me siento "estancado" (sin saber qué hacer) por cómo funciona el sistema sanitario.						
27	Considero que soy un buen profesional.						
28	No puedo recordar determinados acontecimientos relacionadas con víctimas muy traumáticas.						
29	Soy una persona demasiado sensible.						
30	Estoy feliz por haber elegido hacer este trabajo.						

ANEXO 4.

Ficha Técnica. Gestión de consultorios odontológicos

Variable 1: Gestión de Consultorio Odontológicos

Técnica: Encuesta

Instrumento: Gestión de Consultorio Odontológico

Ficha técnica:

Descripción: Cuestionario aplicado a Odontólogos sobre Gestión de Consultorios Odontológicos

Autor Adaptado del instrumento presentado por Gonzales (2017) modificado por Br. Panana Acuña, Andrés A.

Objetivo Determinar el grado de Gestión que poseen los odontólogos que trabajan en consultorios o clínicas privadas

Administración Individual

Duración: Aproximadamente 15 minutos

Significancia: Nivel de Confianza 95%. Riesgo de error 5%

Estructura La estructura consta de 38 ítems, con opciones múltiples de respuesta tipo Likert y cada ítem posee 6 opciones de respuesta, Insatisfactorio (0), Pobre (1), regular (2), Bueno (3), Muy Bueno (4) Excelente (5)

Escala Ordinal

ANEXO 5.

Ficha Técnica. Calidad de vida profesional

Variable 2: Calidad de Vida profesional

Técnica: Encuesta

Instrumento: ProQOL-IV

Ficha técnica:

Descripción: Cuestionario aplicado a odontólogos sobre calidad vida laboral

Autor: Elaborado por Beth Hudnall Stamm (1997)

Traducido al español por ProQOL.org (Traducido por María Eugenia Morante Benadero, Bernardo Moreno Jiménez, Alfredo Rodríguez Muñoz, Universidad Autónoma de Madrid, España).

Objetivo: Recoger las características propias del ambiente laboral y las condiciones del profesional frente a estas.

Administración Individual

Duración: Aproximadamente 15 minutos

Tipo de Técnica: Encuesta

Significancia: Nivel de Confianza 95%. Riesgo de error 5%

Estructura: La estructura consta de 30 ítems, con opciones múltiples de respuesta tipo Likert y cada ítem posee 6 opciones de respuesta: Nunca (0), Raramente (1), Alguna vez (2). Con alguna frecuencia (3), Casi Siempre (4), Siempre (5)

Escala: Ordinal

ANEXO 6. Validación del Instrumento Gestión de Consultorio Odontológico



Escuela de Posgrado

“Año de la universalización de la salud”

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión de Consultorios Odontológicos

	DIMENSIONES O ITEMS	PERTINENCIA				RELEVANCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSION 1 - UBICACIÓN													
1	Considera la facilidad de acceso a la clínica o consultorio en el que trabaja, cómo:				X				X					X
34	Considerando a su público objetivo, evalúa la decoración y comodidad de su sala de espera como:				X				X					X
37	Clasifica el estado de conservación y apariencia del área(s) de trabajo como:				X				X					X
	DIMENSION 2 - PACIENTES													
2	Considerando las estrategias de relación con sus pacientes, tales como llamar a clientes antiguos, envío de mensajes directos, correos electrónicos entre otros, considera su situación como:				X				X					X
6	Considerando la atención que dedica a sus pacientes antes, durante y después de la consulta, califica su atención como:				X				X					X
15	En cuanto al cumplimiento de las citas programadas, considera que su puntualidad es:				X				X					X
30	Cómo califica su capacidad (o la de su equipo) de retener los pacientes:				X				X					X
31	Considerando las formas de evaluar la satisfacción de sus clientes, califica su situación como:				X				X					X
	DIMENSION 3 - FINANZAS													
3	Teniendo en cuenta la búsqueda de precios antes de una compra importante y una reserva financiera para la compra de materiales y equipos, evalúa su comportamiento como:				X				X					X
23	Califica su planificación financiera actual para su jubilación futura como				X				X					X
25	Teniendo en cuenta que el precio debe estar de acuerdo con sus costos fijos y variables, ¿cómo considera la elaboración de los precios cobrados en su consultorio?				X				X					X
26	Clasifica el control financiero que tiene en su consultorio o lo relacionado con ganancias / gastos profesionales como				X				X					X
38	Cómo clasifica su conocimiento sobre los gastos fijos y variables relacionados con su consultorio				X				X					X
	DIMENSION 4 - MARKETING													
4	En cuanto a las estrategias para atraer nuevos clientes al consultorio o clínica donde trabaja, como anuncios, asociaciones, publicidad en sitios de búsqueda web, entre otros, considera que su situación es:				X				X					X
10	Cómo evalúa sus conocimientos en áreas como gestión, marketing y administración				X				X					X
11	Tomando en cuenta la promoción de sus servicios por medio de material impreso o digital, incluyendo redes sociales, sitios web, folletos, anuncios, considera que su situación es				X				X					X
20	Considerando su habilidad y dedicación en relación a la parte administrativa de la profesión, clasifica su actuación como				X				X					X
35	Considera que su conocimiento del perfil de los pacientes a los que atiende, en otras palabras, su público objetivo es:				X				X					X
	DIMENSION 5 - COMPETENCIA													
7	Clasifica su ventaja competitiva sobre sus principales competidores como:				X				X					X
12	Califica su conocimiento sobre sus competidores como:				X				X					X
28	Califica su conocimiento sobre las debilidades y fortalezas del consultorio o clínica donde trabaja como:				X				X					X
	DIMENSION 6 - CALIDAD													

“Año de la universalización de la salud”

5	Tomando en cuenta la calidad y la organización de la información, considera que los registros médicos de sus pacientes (Historia clínica, fotos, modelos, Radiografías, etc.) son:				X				X					X
16	Considerando el uso de gorro, mascarillas, guantes, mandilón, máscara facial y/o lentes protectores, evalúa su protección personal como:				X				X					X
18	Analizando la organización del consultorio o clínica donde trabaja, incluyendo los archivos, historias, registros, materiales y equipos, considera su situación como				X				X					X
21	Teniendo en cuenta aspectos como el almacenamiento, disponibilidad, pérdida y planificación de las compras, considera que el control del inventario de materiales del consultorio o clínica donde trabaja es:				X				X					X
24	Considerando las características que son importantes para usted, clasifica el desempeño de sus principales proveedores (por ejemplo, laboratorios dentales y de prótesis) como:				X				X					X
29	En cuanto a la documentación legal, como Licencia de Funcionamiento, certificado defensa civil, categorización, etc. Califica la situación del consultorio o clínica donde trabaja como				X				X					X
DIMENSION 7 - EQUIPO														
8	Califica la calidad de la comunicación con su equipo de trabajo como:				X				X					X
13	En cuanto a las características que considera importantes, clasifica el trabajo de sus empleados y/o equipo de trabajo como:				X				X					X
36	Considera que la atención prestada a los comentarios o sugerencias sobre el funcionamiento del consultorio o clínica por parte de sus empleados, y/o miembros de su equipo o pacientes como				X				X					X
DIMENSION 8 - CARRERA PROFESIONAL														
9	En cuanto a su vida profesional, considera que planificar estrategias para alcanzar sus objetivos futuros como				X				X					X
17	Analizando los últimos cuatro años, considera que la cantidad y la calidad de los cursos que asistió como.				X				X					X
19	Analizando la ergonomía del consultorio (área clínica de trabajo), considera que la disposición de los muebles, equipos y materiales como				X				X					X
27	Considera la profesión de Cirujano - Dentista como:				X				X					X
DIMENSION 9 - PRODUCTIVIDAD														
14	Con respecto a las ventas de sus servicios, considera que su conocimiento sobre las técnicas de negociación y / o poder de convencimiento sobre los clientes es:				X				X					X
22	Considerando su productividad y eficiencia laboral, considera su situación como:				X				X					X
32	Considera el flujo de pacientes (citas de seguimiento, citas nuevas, citas perdidas, tardanzas) del consultorio y/o clínica donde trabaja como:				X				X					X
33	Teniendo en cuenta la cantidad de pacientes que recibe mensualmente por medio del boca a boca o por recomendación de colegas, cómo considera la situación de su consultorio:				X				X					X

“Año de la universalización de la salud”

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Narvaez Aranibar, Teresa DNI:.....10122038.....

Especialidad del validador: **Docente Metodóloga**

Lima, 25 de noviembre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

“Año de la universalización de la salud”

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión de Consultorios Odontológicos

DIMENSIONES O ITEMS		PERTINENCIA				RELEVANCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
DIMENSION 1 - UBICACIÓN		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
1	Considera la facilidad de acceso a la clínica o consultorio en el que trabaja, cómo:				X				X				X	
34	Considerando a su público objetivo, evalúa la decoración y comodidad de su sala de espera como:				X				X				X	
37	Clasifica el estado de conservación y apariencia del área(s) de trabajo como:				X				X				X	
DIMENSION 2 - PACIENTES														
2	Considerando las estrategias de relación con sus pacientes, tales como llamar a clientes antiguos, envío de mensajes directos, correos electrónicos entre otros, considera su situación como:				X				X				X	
6	Considerando la atención que dedica a sus pacientes antes, durante y después de la consulta, califica su atención como:				X				X				X	
15	En cuanto al cumplimiento de las citas programadas, considera que su puntualidad es:				X				X				X	
30	Cómo califica su capacidad (o la de su equipo) de retener los pacientes:				X				X				X	
31	Considerando las formas de evaluar la satisfacción de sus clientes, califica su situación como:				X				X				X	
DIMENSION 3 - FINANZAS														
3	Teniendo en cuenta la búsqueda de precios antes de una compra importante y una reserva financiera para la compra de materiales y equipos, evalúa su comportamiento como:				X				X				X	
23	Califica su planificación financiera actual para su jubilación futura como				X				X				X	
25	Teniendo en cuenta que el precio debe estar de acuerdo con sus costos fijos y variables, ¿cómo considera la elaboración de los precios cobrados en su consultorio?				X				X				X	
26	Clasifica el control financiero que tiene en su consultorio o lo relacionado con ganancias / gastos profesionales como				X				X				X	
38	Cómo clasifica su conocimiento sobre los gastos fijos y variables relacionados con su consultorio				X				X				X	
DIMENSION 4 - MARKETING														
4	En cuanto a las estrategias para atraer nuevos clientes al consultorio o clínica donde trabaja, como anuncios, asociaciones, publicidad en sitios de búsqueda web, entre otros, considera que su situación es:				X				X				X	
10	Cómo evalúa sus conocimientos en áreas como gestión, marketing y administración				X				X				X	
11	Tomando en cuenta la promoción de sus servicios por medio de material impreso o digital, incluyendo redes sociales, sitios web, folletos, anuncios, considera que su situación es				X				X				X	
20	Considerando su habilidad y dedicación en relación a la parte administrativa de la profesión, clasifica su actuación como				X				X				X	
35	Considera que su conocimiento del perfil de los pacientes a los que atiende, en otras palabras, su público objetivo es:				X				X				X	
DIMENSION 5 - COMPETENCIA														
7	Clasifica su ventaja competitiva sobre sus principales competidores como:				X				X				X	
12	Califica su conocimiento sobre sus competidores como:				X				X				X	

“Año de la universalización de la salud”

28	Califica su conocimiento sobre las debilidades y fortalezas del consultorio o clínica donde trabaja como:				X					X					X
DIMENSION 6 - CALIDAD															
5	Tomando en cuenta la calidad y la organización de la información, considera que los registros médicos de sus pacientes (Historia clínica, fotos, modelos, Radiografías, etc.) son:				X					X					X
16	Considerando el uso de gorro, mascarillas, guantes, mandilón, máscara facial y/o lentes protectores, evalúa su protección personal como:				X					X					X
18	Analizando la organización del consultorio o clínica donde trabaja, incluyendo los archivos, historias, registros, materiales y equipos, considera su situación como				X					X					X
21	Teniendo en cuenta aspectos como el almacenamiento, disponibilidad, pérdida y planificación de las compras, considera que el control del inventario de materiales del consultorio o clínica donde trabaja es:				X					X					X
24	Considerando las características que son importantes para usted, clasifica el desempeño de sus principales proveedores (por ejemplo, laboratorios dentales y de prótesis) como:				X					X					X
29	En cuanto a la documentación legal, como Licencia de Funcionamiento, certificado defensa civil, categorización, etc. Califica la situación del consultorio o clínica donde trabaja como				X					X					X
DIMENSION 7 - EQUIPO															
8	Califica la calidad de la comunicación con su equipo de trabajo como:				X					X					X
13	En cuanto a las características que considera importantes, clasifica el trabajo de sus empleados y/o equipo de trabajo como:				X					X					X
36	Considera que la atención prestada a los comentarios o sugerencias sobre el funcionamiento del consultorio o clínica por parte de sus empleados, y/o miembros de su equipo o pacientes como				X					X					X
DIMENSION 8 - CARRERA PROFESIONAL															
9	En cuanto a su vida profesional, considera que planificar estrategias para alcanzar sus objetivos futuros como				X					X					X
17	Analizando los últimos cuatro años, considera que la cantidad y la calidad de los cursos que asistió como.				X					X					X
19	Analizando la ergonomía del consultorio (área clínica de trabajo), considera que la disposición de los muebles, equipos y materiales como				X					X					X
27	Considera la profesión de Cirujano - Dentista como:				X					X					X
DIMENSION 9 - PRODUCTIVIDAD															
14	Con respecto a las ventas de sus servicios, considera que su conocimiento sobre las técnicas de negociación y / o poder de convencimiento sobre los clientes es:				X					X					X
22	Considerando su productividad y eficiencia laboral, considera su situación como:				X					X					X
32	Considera el flujo de pacientes (citas de seguimiento, citas nuevas, citas perdidas, tardanzas) del consultorio y/o clínica donde trabaja como:				X					X					X
33	Teniendo en cuenta la cantidad de pacientes que recibe mensualmente por medio del boca a boca o por recomendación de colegas, cómo considera la situación de su consultorio:				X					X					X

"Año de la universalización de la salud"

Observaciones: _____ El instrumento goza de suficiencia para su aplicación _____

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

Apellidos y nombres del juez validador . Dr. Pumacayo Palomino Ilich Ivan

DNI : 43700917

Especialidad del validador:..... Gestión y Administrador de Empresas.....

Lima, 28 de noviembre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

ANEXO 7. Confiabilidad de los Instrumentos

Análisis de la confiabilidad-consistencia interna para el cuestionario gestión de consultorios odontológicos

Se evaluó la confiabilidad por análisis de consistencia interna del instrumento de recolección de datos (cuestionario) para determinar si los ítems miden un mismo atributo y presentan homogeneidad entre ellos.

Se realizó una prueba piloto incluyendo a 30 participantes a quienes los que se aplicó el cuestionario de gestión de consultorios odontológicos de 38 ítems.

Para el cuestionario se aplicó el coeficiente *Alpha de Cronbach* por tener respuestas politómicas lo cual está definido por la fórmula:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) * \left(1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_t} \right)$$

Dónde:

S^2_i = Varianza de un ítem cualquier

S^2_t =Varianza de los puntajes totales

k=número de ítems del instrumento.

La interpretación del coeficiente de confiabilidad *Alpha de Cronbach* es:

RANGO	CONFIABILIDAD
≤0.50	Muy pobre
0.51-0.60	Pobre
0.61-0.70	Débil
0.71-0.80	Aceptable
0.81-0.90	Buena
>90	Excelente

Para el cuestionario de 30 ítems que presentaban 5 categorías de respuesta en escala Likert y se aplicó coeficiente de confiabilidad en base a un estudio piloto a un total de 30 sujetos.

Aplicando la fórmula

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) * \left(1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_t} \right)$$
$$\alpha = \left(\frac{38}{38-1} \right) * \left(1 - \frac{36.097}{450.161} \right) = \mathbf{0.945}$$

Interpretación: Con un valor Alpha de Cronbach 0.952, se puede concluir que el cuestionario de Gestión de consultorios presenta excelente confiabilidad y puede ser aplicado a la población de estudio garantizando la objetividad de los datos.

RESULTADOS DEL ANÁLISIS CON SPSS

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	38

ITEMS	n	Varianza
Item1	30	1.338
Item2	30	1.247
Item3	30	1.076
Item4	30	.671
Item5	30	1.114
Item6	30	1.375
Item7	30	1.197
Item8	30	.516
Item9	30	1.275
Item10	30	.786
Item11	30	.585
Item12	30	1.730
Item13	30	.930
Item14	30	1.137
Item15	30	1.103
Item16	30	1.016
Item17	30	1.551
Item18	30	1.137
Item19	30	1.076
Item20	30	.737
Item21	30	.809
Item22	30	.300
Item23	30	1.610
Item24	30	.392
Item25	30	.447
Item26	30	.395
Item27	30	1.200
Item28	30	.579
Item29	30	1.651
Item30	30	.993
Item31	30	1.068
Item32	30	.530
Item33	30	1.448
Item34	30	.685
Item35	30	.530
Item36	30	.386
Item37	30	.878
Item38	30	.599

Sumatorias varianzas	36.097
Varianza total	450.161
Número de ítems k	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
@ 1. Cómo califica la facilidad de acceso a la clínica o consultorio en el qu	103,47	427,706	,441	,944
@ 2. Considerando las estrategias de relación con sus pacientes tales como	104,50	424,052	,541	,943
@ 3. Teniendo en cuenta la búsqueda de precios antes de una compra importan	104,07	430,478	,432	,944
@ 4. Encunto a las estrategias para atraer nuevos clientes al consultorio	104,53	431,568	,526	,943
@ 5. Tomando en cuenta la calidad y la organización de la información consi	103,97	430,447	,425	,944
@ 6. Considerando la atención que dedica a sus pacientes antes de durante y des	102,93	415,513	,696	,942
@ 7. Clasifica su ventaja competitiva sobre sus principales competidores c	103,57	417,978	,693	,942
@ 8. Califica la calidad de la comunicación con su equipo de trabajo como Sta	103,70	438,355	,375	,944
@ 9. Encunto a su vida profesional considera que planificar estrategias pa	103,63	419,964	,625	,943
@ 10. Cómo evalúa sus conocimientos en áreas como gestión marketing y adm	104,47	432,740	,451	,944
@ 11. Teniendo en cuenta la promoción de sus servicios por medio de material	104,70	429,459	,635	,943
@ 12. Califica sus conocimientos sobre sus competidores como Competencia	103,83	416,695	,591	,943
@ 13. Encunto a las características que considera importantes clasifica e	103,70	421,252	,707	,942
@ 14. Con respecto a la ventadesus servicios considera que su conocimiento so	103,70	424,907	,549	,943
@ 15. Encunto al cumplimiento de las citas programadas considera que su punt	103,67	436,851	,278	,945
@ 16. Considerando el uso de gorro mascarilla guantes mandilón mascarafaci	102,53	430,809	,438	,944
@ 17. Analizando los últimos cuatro años considera que la cantidad y locali	103,30	433,528	,291	,946
@ 18. Analizando la organización del consultorio o clínica donde trabaja jai	103,63	430,654	,415	,944
@ 19. Analizando la ergonomía del consultorio o área de la clínica de trabajo con	103,27	434,271	,343	,945
@ 20. Considerando su habilidad y dedicación en relación a parte adminis	104,10	426,714	,640	,943
@ 21. Teniendo en cuenta aspectos como el almacenamiento de disponibilidad pé	104,20	427,752	,580	,943
@ 22. Considerando su productividad y eficiencia laboral considera su situa	103,77	435,426	,631	,943
@ 23. Califica su planificación financiera actual para su jubilación futu	104,77	412,047	,709	,942
@ 24. Considerando las características que son importantes para usted clas	103,90	434,783	,574	,943
@ 25. Teniendo en cuenta que el precio debe estar de acuerdo con sus costos fijo	104,03	428,861	,753	,942
@ 26. Clasifica el control financiero que tiene en su consultorio o relación	104,20	432,855	,646	,943
@ 27. Considera la profesión de Cirujano Dentista como Carrera Profesional	103,47	422,740	,582	,943
@ 28. Califica su conocimiento sobre las debilidades y fortalezas del consul	103,87	431,292	,579	,943
@ 29. Encunto a la documentación legal como Licencia de Funcionamiento cer	103,93	428,892	,369	,945
@ 30. Cómo califica su capacidad de atender a su equipo de retener a los pacien	103,87	417,706	,772	,941
@ 31. Considerando las formas de evaluar la satisfacción de sus clientes cal	103,63	420,447	,676	,942
@ 32. Considera el flujo de pacientes citas de seguimiento citas nuevas citas	104,23	424,944	,823	,942
@ 33. Teniendo en cuenta la cantidad de pacientes que reciben mensualmente por	103,67	417,471	,635	,942
@ 34. Considerando a su público objetivo evalúa la decoración y comodidad	103,93	430,202	,561	,943
@ 35. Considera que su conocimiento del perfil de los pacientes a los que atien	103,90	429,748	,659	,943
@ 36. Considera que la atención prestada a los comentarios o sugerencias sob	104,07	434,478	,590	,943
@ 37. Clasifica el estado de conservación y apariencia de las áreas de trabajo	103,53	426,051	,601	,943
@ 38. Cómo clasifica su conocimiento sobre los gastos fijos y variables rela	104,43	432,254	,538	,943

ANÁLISIS DE LA CONFIABILIDAD-CONSISTENCIA INTERNA PARA EL CUESTIONARIO CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL (PROQOL)

Se evaluó la confiabilidad por análisis de consistencia interna del instrumento de recolección de datos (cuestionario) para determinar si los ítems miden un mismo atributo y presentan homogeneidad entre ellos.

Se realizó una prueba piloto incluyendo a 30 participantes a quienes se les aplicó el cuestionario basada en la escala de calidad de vida profesional con un total de 30 ítems.

Para el cuestionario se aplicó el coeficiente *Alpha de Cronbach* por tener respuestas politómicas lo cual está definido por la fórmula:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) * \left(1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_t} \right)$$

Dónde:

S^2_i = Varianza de un ítem cualquier

S^2_t =Varianza de los puntajes totales

k=número de ítems del instrumento.

La interpretación del coeficiente de confiabilidad *Alpha de Cronbach* es:

RANGO	CONFIABILIDAD
≤0.50	Muy pobre
0.51-0.60	Pobre
0.61-0.70	Débil
0.71-0.80	Aceptable
0.81-0.90	Buena
>0.90	Excelente

Para el cuestionario de 30 ítems que presentaban categorías de respuesta en escala Likert y se aplicó coeficiente de confiabilidad en base a un estudio piloto a un total de 30 sujetos.

Aplicando la fórmula

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) * \left(1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_t} \right)$$
$$\alpha = \left(\frac{30}{30-1} \right) * \left(1 - \frac{29.006}{128.723} \right) = \mathbf{0.801}$$

Interpretación: Con un valor Alpha de Cronbach 0.801, se puede concluir que el cuestionario de Calidad de vida profesional **PROQOL** presenta una buena confiabilidad y puede ser aplicado a la población de estudio garantizando la objetividad de los datos

RESULTADOS DEL ANÁLISIS CON SPSS

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	30

Datos del piloto para cuestionario calidad de vida profesional

2	2	3	3	0	4	0	1	1	2	2	4	1	0	0	5	1	5	1	5	1	4	0	5	0	5	5	0	2	5	6	
2	2	4	3	1	0	0	0	0	1	1	4	0	0	0	4	2	5	0	4	0	1	0	5	0	0	5	0	0	5	4	
2	4	5	2	2	3	1	1	1	1	0	4	2	1	2	4	2	5	2	4	2	2	1	5	0	0	5	0	0	5	6	
2	2	3	2	1	4	3	0	0	1	0	3	0	0	1	4	2	4	2	3	1	3	0	5	0	0	4	0	3	5	5	
3	3	4	2	5	5	2	1	1	1	2	5	1	2	2	4	1	5	1	4	2	5	2	5	2	2	4	1	4	5	8	
2	3	4	3	3	3	0	0	0	2	2	4	1	0	4	4	1	4	3	4	1	3	0	4	0	3	4	0	1	5	6	
2	3	4	2	3	5	1	3	2	1	1	3	1	1	0	4	1	4	2	4	1	3	1	5	0	2	3	3	3	4	7	
4	3	5	2	2	3	1	1	0	2	2	4	1	0	4	3	3	3	2	3	1	3	0	3	0	2	4	1	1	3	6	
2	2	4	3	1	4	1	1	0	2	1	4	1	0	1	5	2	5	3	5	1	4	0	5	0	0	5	0	1	5	6	
2	1	5	4	1	5	3	1	1	2	2	5	1	1	3	5	2	4	2	3	2	3	3	5	0	2	5	0	4	4	8	
1	2	4	2	1	3	1	2	2	2	2	4	1	1	0	4	1	5	1	4	2	4	1	4	1	2	4	2	1	5	6	
3	3	4	2	0	4	4	3	2	1	4	5	2	2	1	4	4	4	3	4	2	4	2	4	0	1	5	2	1	5	8	
3	2	4	1	2	5	2	2	1	2	2	4	1	2	4	4	2	4	2	3	2	3	2	4	1	0	5	2	4	5	8	
2	4	5	2	2	3	1	1	1	1	0	4	2	1	2	4	2	5	2	4	2	2	1	5	0	0	5	0	0	5	6	
1	4	5	2	0	5	2	0	0	1	0	5	0	0	0	5	1	5	1	4	1	4	0	5	0	0	5	2	1	5	6	
3	2	3	3	1	3	1	2	1	2	2	3	1	0	0	4	3	4	2	4	3	3	1	4	0	0	4	0	4	4	6	
2	4	5	1	2	5	1	2	2	1	0	5	0	1	1	4	1	4	3	4	1	3	1	5	0	0	5	0	1	5	6	
2	3	4	2	3	5	1	3	2	1	1	3	1	1	0	4	1	4	2	4	1	3	1	5	0	2	3	3	3	4	7	
2	1	4	2	2	4	3	1	1	0	1	4	1	1	1	3	2	3	2	4	1	2	2	2	1	2	5	2	2	2	6	
2	3	5	2	2	5	5	2	1	3	3	4	1	1	2	4	2	4	2	4	2	4	1	4	1	1	5	2	4	4	8	
3	2	3	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	0	2	3	1	5	6	
2	1	4	2	0	2	0	0	0	0	0	4	0	0	2	4	2	4	1	4	0	2	0	4	0	0	4	0	2	4	4	8
1	5	4	3	1	4	1	1	0	0	1	5	0	0	2	3	2	4	3	3	2	2	0	2	0	1	3	1	1	5	6	
2	4	4	2	3	4	3	1	1	1	0	5	0	1	4	4	2	4	0	5	0	4	1	4	1	1	5	1	5	5	7	
2	1	4	2	2	4	3	1	1	0	1	4	1	1	1	3	2	3	2	4	1	2	2	2	1	2	5	2	2	2	6	
2	3	4	2	0	4	3	1	2	3	3	4	1	2	2	4	3	4	3	3	2	3	4	4	1	2	4	1	4	4	8	
1	5	5	1	3	5	3	2	2	2	4	5	1	1	5	5	2	4	4	5	4	5	0	5	1	0	5	0	2	5	9	
1	4	5	1	3	5	4	2	2	2	4	5	0	4	1	5	2	5	4	5	2	2	1	5	1	1	5	1	4	5	9	
2	4	5	2	3	5	1	1	0	1	0	5	0	0	2	4	1	5	0	4	0	4	1	4	0	1	5	3	4	5	7	
1	3	3	2	0	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	5	1	5	0	3	0	3	0	5	0	0	5	0	5	5	5	2

ITEMS	n	Varianza
Item1	30	.516
Item2	30	1.316
Item3	30	.489
Item4	30	.489
Item5	30	1.540
Item6	30	1.334
Item7	30	1.857
Item8	30	.806
Item9	30	.616
Item10	30	.792
Item11	30	1.628
Item12	30	.533
Item13	30	.392
Item14	30	.833
Item15	30	2.161
Item16	30	.409
Item17	30	.602
Item18	30	.461
Item19	30	1.237
Item20	30	.438
Item21	30	.869
Item22	30	.961
Item23	30	.999
Item24	30	.944
Item25	30	.309
Item26	30	1.430
Item27	30	.533
Item28	30	1.103
Item29	30	2.602
Item30	30	.806

Sumatorias varianzas	29.006
Varianza total	128.723
Número de ítems k	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido o	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido o	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido o
@1 Soy feliz	68,33	127,954	,016	,805
@2 Estoy preocupado por una o más personas a las que he ayudado o ayudado. STS	67,53	121,223	,245	,799
@3 Esto satisfecho de poder ayudar al agente. SC	66,20	122,924	,343	,795
@4 Me siento vinculado a otras personas con ocasión de mi trabajo. B	68,20	134,303	-,375	,816
@5 Me sobresaltan los sonidos inesperados. STS	68,70	117,390	,364	,793
@6 Me siento fortalecido después de trabajar con las personas a las que he ayudado o ayudado. STS	66,47	112,257	,618	,780
@7 Encuentro difícil separar mi vida personal de mi vida profesional. STS	68,63	110,171	,584	,780
@8 Pierdo el sueño por las experiencias traumáticas de las personas a las que he ayudado o ayudado. STS	69,13	117,154	,554	,786
@9 Creo que he sido afectado negativamente por las experiencias traumáticas de las personas a las que he ayudado o ayudado. STS	69,43	117,771	,607	,786
@10 Me siento "atrapado" por mi trabajo. B	69,00	118,552	,484	,789
@11 Debido a mi profesión tengo la sensación de estar al límite en varias cosas. STS	68,97	109,413	,663	,777
@12 Me gusta trabajar ayudando al agente. SC	66,23	121,840	,394	,794
@13 Me siento deprimido como resultado de mi trabajo. STS	69,60	124,041	,308	,797
@14 Me siento como si fueray o el que experimenta el trauma de alguien a la que he ayudado o ayudado. STS	69,53	114,602	,680	,781
@15 Tengo creencias religiosas o espirituales u otras que me apoyan en mi trabajo. B	68,70	118,148	,263	,800
@16 Esto satisfecho por cómo soy capaz de mantenerme al día en el trabajo. STS	66,30	125,183	,219	,799
@17 Soy la persona que siempre he querido ser. B	68,50	126,534	,091	,803
@18 Mi trabajo me hace sentir satisfecho. SC	66,13	128,878	-,040	,806
@19 Por causa de mi trabajo me siento agotado. B	68,43	118,254	,382	,793
@20 Tengo pensamientos de satisfacción acerca de las personas a las que he ayudado o ayudado. STS	66,47	124,878	,230	,799
@21 Me siento abrumado por la cantidad y tipo de trabajo que tengo que hacer. STS	68,97	116,516	,563	,786
@22 Creo que puedo hacer cambios en las cosas a través de mi trabajo. SC	67,30	117,390	,488	,788
@23 Evito ciertas actividades o situaciones por que me recuerdan a las experiencias. STS	69,40	118,593	,419	,791
@24 Planeo continuar con mi trabajo por muchos años. SC	66,13	125,430	,108	,804
@25 Como resultado de mi trabajo profesional tengo pensamientos molestos. STS	70,00	122,138	,511	,792
@26 Me siento "estancado" sin saber qué hacer por cómo funciona el sistema. STS	69,23	125,426	,070	,808
@27 Considero que soy un buen profesional. SC	65,90	126,507	,102	,803
@28 No puedo recordar determinados acontecimientos relacionados con mi trabajo. STS	69,37	124,033	,153	,803
@29 Soy una persona demasiado sensible. B	67,90	119,334	,193	,807
@30 Estoy feliz por haber elegido hacer este trabajo. SC	65,93	126,409	,075	,805

- **ANEXO 8.**

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Te invito a participar de una investigación llamada “Gestión de Consultorios Odontológicos y Calidad de Vida Profesional en Odontólogos de la ciudad de Lima, 2020”. Una investigación autofinanciada, que se lleva a cabo como parte del desarrollo de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad Cesar Vallejo, Su participación en este estudio es totalmente voluntaria y usted se puede retirar del estudio en el momento que lo desee.

El objetivo del presente estudio es identificar si hay una relación entre la Gestión del consultorio odontológico y la calidad de vida profesional de los Odontólogos de la ciudad de Lima Metropolitana en el presente año 2020, por lo tanto, es muy importante su colaboración al ser parte del conjunto de profesionales que labora en nuestra ciudad y que realiza la parte asistencial y la parte administrativa de su consultorio

Si acepta colaborar con el estudio, responderá dos encuestas que son de auto aplicación, la primera de ellas está orientada a obtener datos sobre algunos aspectos de la gestión de un consultorio odontológico, se estima que la duración de esta sección es de 10 minutos y la segunda encuesta está dividida en dos partes, la primera está orientada a obtener las características sociodemográficas, se estima que la duración esta parte es de 2 minutos y la segunda parte está relacionada con los aspectos más específicos sobre cómo percibe la calidad de vida profesional que está llevando, la duración de ésta parte es de 10 minutos. Estas encuestas solo se aplicarán una sola vez,

Durante el llenado del cuestionario no existe la posibilidad de que se sienta incómodo o invadido en aspectos privados, a pesar de ello tiene la libertad de abandonar el llenado del mismo en el momento que lo desee, sin que se vea forzado a indicar una razón. Su participación en este estudio no tendrá ningún costo económico para usted, así como no recibirá ninguna compensación económica por su participación.

Su participación en este estudio contribuirá a entender cómo se viene realizando la gestión de los consultorios odontológicos y como esta puede influir en la calidad de vida profesional de los Odontólogos.

Toda la información derivada de su participación en este estudio, será conservada bajo estricta confidencialidad. Estos datos serán almacenados en forma protegida a través de una contraseña, a la cual sólo el investigador tendrá acceso. Se modificará cualquier otra información que permita conocer su identidad; de esta forma, se garantiza que todo el material de trabajo, así como cualquier publicación o comunicación científica, serán completamente anónimas. Su información privada no será utilizada para esta investigación, ni tampoco se la entregaremos a otros investigadores para el desarrollo de futuros estudios.

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria y usted se puede retirar del estudio en el momento que lo desee. De optar por aceptar participar en el estudio, usted podrá descargar una copia íntegra del presente consentimiento informado en formato PDF. Si requiere cualquier otra información sobre su participación en este estudio, puede comunicarse con el Investigador, CD. Andrés A. Panana Acuña, teléfono 991564603, o al correo andres_panana@hotmail.com para resolver cualquier duda que tenga sobre el estudio y el manejo de la información.

Después de haber recibido y comprendido la información de este documento y de haber podido aclarar todas mis dudas, otorgo mi consentimiento para participar en el estudio "Gestión de Consultorios Odontológicos y Calidad de Vida Profesional en Odontólogos de la ciudad de Lima, 2020"

TRAS CONCLUIR CON LA LECTURA DEBE VOLVER AL CUESTIONARIO Y RESPONDER SI ACEPTA O NO PARTICIPAR DEL ESTUDIO.

ANEXO 09: BASE DE DATOS – GESTIÓN DE CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38				
1	3	2	2	0	3	3	2	3	1	0	0	1	3	3	5	3	1	3	3	1	2	3	0	3	3	1	1	2	0	3	3	2	2	2	3	3	3	2				
2	3	2	3	2	3	5	3	3	2	1	2	3	3	5	5	2	3	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3				
3	2	1	3	1	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2			
4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3			
5	2	1	2	0	1	3	2	2	2	1	1	2	2	1	3	5	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2			
6	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	5	5	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3			
7	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3			
8	2	3	2	2	3	3	3	3	2	5	3	2	2	5	5	5	1	5	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	5	3	3	3	3	3			
9	3	0	2	1	1	3	3	2	1	2	1	3	2	2	3	3	3	1	5	2	1	3	0	2	2	2	1	2	3	0	1	3	1	2	2	1	1	2	2			
10	5	2	1	0	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	5	3	2	2	3	0	3	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2				
11	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3			
12	3	3	3	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	5	3	2	3	3	3	5	3	3	3	3	3			
13	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1		
14	3	2	3	2	3	5	3	5	3	2	2	2	3	5	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2		
15	3	5	3	3	3	5	5	3	5	2	2	5	5	5	3	5	3	3	3	5	2	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
16	5	3	2	3	5	5	3	3	2	2	5	3	3	2	5	5	5	5	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	2			
17	3	3	3	2	5	5	5	5	2	2	2	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	2		
18	3	3	5	2	2	3	3	5	3	2	1	2	3	3	5	5	5	3	5	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3		
19	3	3	5	2	2	3	3	5	3	2	1	2	3	3	5	5	5	3	5	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
20	5	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
21	3	2	3	2	3	5	2	3	3	2	2	2	3	3	1	5	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	
22	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	5	5	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	5	3	5	2	3	3	2	3	3	3	5	3	2	
23	5	2	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	5	5	3	3	5	3	3	5	3	5	2	
24	3	1	2	3	2	1	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	5	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	5	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	
25	1	1	1	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	5	2	3	5	2	2	0	2	2	2	0	2	2	1	3	2	1	1	1	3	2	2	2	2	0		
26	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	5	5	5	3	2	2	3	5	3	2	2	3	5	3	3	3	5	3	3	3	5	2	3	3	3	2		
27	1	1	2	2	2	2	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	
28	2	1	2	2	3	3	3	3	2	1	1	0	3	2	2	5	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
29	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	2	3	3	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3		
30	5	2	2	1	2	5	3	3	2	2	2	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	1	5	2	2	5	2	2	2	2	3	5	3	3	2	3	2	
31	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	
32	3	1	2	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
33	5	3	2	3	5	5	3	3	2	2	5	3	3	2	5	5	5	5	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
34	5	2	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	2	3	
35	3	1	3	2	1	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
36	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	
37	5	2	3	2	3	5	5	3	2	2	2	2	3	3	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
38	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2		
39	3	2	3	1	3	5	3	3	2	2	1	1	3	3	5	5	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	
40	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	3	3	2	
41	5	2	3	1	2	3	3	3	2	1	1	1	3	2	3	5	3	3	5	2	3	3	5	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
42	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	5	5	3	3	3	2	3	2	3	3	2	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	2	3	2	1	2	3	1	3	2	1	0	2	3	2	5	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
44	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	5	3	3	3	3	5	2	2	3	5	2	2	3	2	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	
45	2	3	1	3	5	3	3	2	2	1	1	3	3	3	5	5	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	
46	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	3	3	5	5	3	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
47	2	2	2	1	5	2	2	1	0	0	1	3	1	2	5	2	3	3	0	3	2	0	3	2	0	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	
48	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	3																								

88	4	1	3	1	2	5	4	4	4	1	1	4	4	3	4	5	4	4	2	3	4	2	4	3	2	3	4	4	1	4	3	3	3	4	2					
89	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3					
90	5	5	3	3	4	4	3	5	3	5	4	2	3	5	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	4	3	3	5	3	2	3	3	3	2	4	3				
91	4	2	3	3	3	2	2	3	2	3	1	2	2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2			
92	3	3	3	1	2	3	2	3	4	2	1	3	3	2	4	4	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	4	3			
93	3	0	3	0	2	3	0	0	3	3	0	0	3	3	3	3	3	2	3	3	0	2	3	3	2	2	3	3	4	0	3	3	4	3	3	3	3			
94	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	3	3	2	4	4	1	3	4	2	3	3	3	3	4	2			
95	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	2	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2			
96	1	2	2	1	3	3	2	3	4	3	0	3	1	2	2	2	3	2	3	1	2	1	0	2	1	2	3	2	4	2	2	2	1	2	3	3	3			
97	4	2	3	5	5	4	3	5	4	2	3	4	4	2	5	5	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	5	3	4	4	3	4	3			
98	3	2	2	1	2	3	1	3	1	1	2	0	3	3	3	4	4	1	3	2	2	4	4	3	2	3	4	4	1	2	4	3	4	1	2	3	3	2		
99	4	3	3	2	4	4	3	4	2	1	2	3	4	2	5	5	1	1	3	3	5	3	2	3	4	3	2	3	4	2	2	1	3	3	3	3	3			
100	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	5	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	5	3	2	1	2	3	3	3	2			
101	5	2	1	1	3	4	2	3	2	3	2	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	1	2	3	2	4	5	5	5	2	1	4	4	5	5	5			
102	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2			
103	2	2	3	2	1	4	3	3	3	1	1	4	4	2	4	4	3	2	3	1	2	3	2	2	3	1	4	3	2	4	3	2	3	2	2	3	4	2		
104	2	2	3	2	1	4	3	3	3	1	1	4	4	2	4	4	3	2	3	1	2	3	2	2	3	1	4	3	2	4	3	2	3	2	2	3	4	2		
105	3	2	2	2	4	5	2	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	2	3	3	1	3	2	3	3	1	3	2	2	2	1	3	3	3	2	3	3	2		
106	4	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	5	2	3	3	3	4	4	1	4	3	3	3	3	1	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3		
107	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3		
108	4	2	3	1	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	1	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	
109	3	2	1	1	2	3	3	4	3	3	1	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	1	3	2	2	4	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2		
110	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	5	2	5	5	4	3	5	2	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5		
111	5	1	3	1	3	3	1	3	2	1	1	1	2	3	3	4	4	2	2	0	2	2	1	2	1	1	2	2	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1		
112	4	3	4	2	4	4	3	3	1	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2		
113	4	2	4	2	4	4	4	3	3	2	4	4	3	5	5	2	3	4	4	3	4	2	4	5	2	3	3	5	3	3	3	3	5	3	4	5	2			
114	3	2	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1	3	2	2	5	2	2	3	1	3	1	1	1	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1		
115	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	5	3	4	3	3		
116	3	4	3	2	1	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	4	4	3	4	2	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3		
117	4	1	2	2	2	4	3	2	4	0	2	1	3	1	1	4	2	3	1	0	3	0	3	2	1	3	3	2	1	3	2	0	4	0	0	2	3	0		
118	5	3	2	1	3	3	3	3	3	1	1	2	3	2	3	5	3	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	3	1	4	3	2	3	1	3	3	2	1		
119	5	3	3	2	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	1	4	3	3	4	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2		
120	3	4	3	2	4	5	3	4	3	2	1	1	4	2	5	5	5	3	3	3	3	2	3	4	5	4	3	5	3	4	4	4	5	3	4	2	3	4	2	
121	5	4	4	3	4	4	3	3	4	2	2	2	3	4	3	5	3	3	5	5	4	4	4	3	4	3	5	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	2		
122	5	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	3	3	0	3	4	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3		
123	3	3	3	1	3	4	3	3	1	1	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	1	3	3	1	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2		
124	3	2	3	2	2	4	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3		
125	2	3	3	2	3	4	1	2	0	1	1	4	3	4	4	5	4	3	2	3	3	0	4	2	2	1	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3		
126	4	4	3	3	4	5	4	5	3	3	2	4	5	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4
127	2	2	1	1	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2		
128	4	2	4	2	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2		
129	4	2	2	1	4	4	2	4	2	1	1	2	4	3	5	4	1	3	3	1	2	2	1	3	3	2	3	2	0	4	3	2	3	3	3	3	3	1		
130	3	4	4	4	5	5	4	3	5	2	3	4	3	3	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	
131	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	
132	3	3	4	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2		
133	5	2	3	1	3	4	4	4	4	2	1	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	
134	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	
135	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	5	2	3	3	2	3	4	0	5	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
136	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
138	2	3	3	1	3	4	4	3	4	1	2	4	3	2	3	4	5	3	4	3	1	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	1	4	2	2	3	4	2	2	
139	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	2	5	3	3																						

ANEXO 10: BASE DE DATOS – CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
1	2	1	4	3	2	4	1	1	1	1	1	4	2	0	1	2	5	1	2	3	1	3	0	4	1	5	3	0	4	1		
2	2	2	5	1	1	5	2	2	2	3	3	5	3	2	5	4	2	3	3	5	3	4	2	1	2	3	5	0	2	3		
3	3	4	3	4	1	4	1	1	1	1	2	4	2	1	2	3	3	4	3	3	2	2	2	4	1	2	4	2	4	4		
4	2	4	4	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	4	2	4	2	4	3	4	1	1	5	3	3	4		
5	2	3	5	2	2	5	1	1	1	2	2	3	4	2	2	3	2	3	2	4	2	2	1	3	2	3	5	1	3	4		
6	1	4	5	1	0	5	0	1	0	0	0	5	1	0	0	5	1	5	0	5	1	5	0	5	0	5	0	5	0	4	4	
7	2	3	4	2	2	4	3	1	1	2	2	4	0	0	4	4	2	4	2	4	2	4	1	4	1	1	4	1	4	4		
8	2	2	3	2	0	2	2	0	0	0	2	2	2	0	5	2	1	4	3	3	3	2	0	4	2	2	5	0	5	4		
9	3	3	5	4	1	2	1	0	0	1	1	5	2	0	4	4	3	3	3	2	1	1	0	5	3	4	5	0	2	2		
10	1	2	5	2	3	4	4	0	0	0	0	5	0	0	5	4	2	5	4	5	0	5	0	5	0	0	5	1	0	5		
11	3	3	4	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	1	2	0	3	2	4	4	4	5	0	1	2	2	2	5	3	3		
12	1	2	5	1	1	5	2	2	0	2	2	5	1	2	1	1	1	5	2	5	2	4	0	5	0	0	5	1	1	5		
13	4	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	1	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	0	4	2		
14	3	4	3	3	1	3	3	2	1	2	2	4	1	2	2	4	2	4	4	4	3	3	1	4	1	2	4	1	4	4		
15	2	1	5	1	0	4	2	0	0	0	0	4	0	0	1	5	1	5	1	2	1	5	0	5	0	2	5	0	4	5		
16	3	2	4	1	2	5	2	2	1	2	2	4	1	2	4	4	2	4	2	3	2	3	2	4	1	0	5	2	4	5		
17	2	3	4	2	5	5	1	1	0	3	1	4	0	0	2	4	2	5	2	4	3	3	1	5	0	0	5	0	4	5		
18	2	3	4	3	1	4	1	0	0	2	1	4	1	0	2	4	2	4	2	4	2	4	1	3	1	4	1	2	5	2	3	4
19	2	3	4	3	1	4	1	0	0	2	1	4	1	0	2	4	2	4	2	4	1	3	1	4	1	4	1	2	5	2	3	4
20	2	3	4	2	0	5	2	0	0	0	0	4	0	0	0	4	1	5	1	5	1	4	0	5	0	0	5	0	0	5		
21	2	2	3	3	0	4	0	1	1	2	2	4	1	0	0	5	1	5	1	5	1	4	0	5	0	5	0	5	0	2	5	
22	2	2	4	3	1	0	0	0	0	1	1	4	0	0	0	4	2	5	0	4	0	1	0	5	0	0	5	0	0	5		
23	2	4	5	2	2	3	1	1	1	1	0	4	2	1	2	4	2	5	2	4	2	2	1	5	0	0	5	0	0	5		
24	2	2	3	2	1	4	3	0	0	1	0	3	0	0	1	4	2	4	2	3	1	3	0	5	0	0	4	0	3	5		
25	3	3	4	2	5	5	2	1	1	1	2	5	1	2	2	4	1	5	1	4	2	5	2	5	2	2	4	1	4	5		
26	2	3	4	3	3	0	0	0	2	2	2	4	1	0	4	4	1	4	3	4	1	3	0	4	0	3	4	0	5	5		
27	2	3	4	2	3	5	1	3	2	1	1	3	1	1	0	4	1	4	2	4	1	3	1	5	0	2	3	3	3	4		
28	4	3	5	2	3	1	1	0	2	2	4	1	0	4	3	3	3	2	3	2	3	1	3	0	3	0	2	4	1	5	3	
29	2	2	4	3	1	4	1	1	0	2	1	4	1	0	1	5	2	5	3	5	1	4	0	5	0	5	0	5	0	5	5	
30	2	1	5	4	1	5	3	1	1	2	2	5	1	1	3	5	2	4	2	3	2	3	3	5	0	2	5	0	4	4		
31	1	2	4	2	1	3	1	2	2	2	2	4	1	1	0	4	1	5	1	4	2	4	1	4	1	4	1	2	4	2	5	5
32	3	3	4	2	0	4	4	3	2	1	4	5	2	2	1	4	4	4	3	4	2	4	2	4	0	1	5	2	1	5		
33	3	2	4	1	2	5	2	2	1	2	2	4	1	2	4	4	2	4	2	3	2	3	2	4	1	0	5	2	4	5		
34	2	4	5	2	2	3	1	1	1	1	0	4	2	1	2	4	2	5	2	4	2	2	1	5	0	0	5	0	0	5		
35	1	4	5	2	0	5	2	0	0	1	0	5	0	0	0	5	1	5	1	4	1	4	0	5	0	0	5	2	5	5		
36	3	2	3	3	1	3	1	2	1	2	2	3	1	0	0	4	3	4	2	4	3	3	1	4	0	0	4	0	4	4		
37	2	4	5	1	2	5	1	2	2	1	0	5	0	1	1	4	1	4	3	4	1	3	1	5	0	0	5	0	5	5		
38	2	3	4	2	3	5	1	3	2	1	1	3	1	1	0	4	1	4	2	4	1	3	1	5	0	2	3	3	3	4		
39	2	1	4	2	2	4	3	1	1	0	1	4	1	1	1	3	2	3	2	4	1	2	2	2	1	2	5	2	2	2		
40	2	3	5	2	2	5	5	2	1	3	3	4	1	1	2	4	2	4	2	4	2	4	1	4	1	1	5	2	4	4		
41	3	2	3	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	0	2	3	1	5	3		
42	2	1	4	2	0	2	0	0	0	0	0	4	0	0	2	4	1	4	0	2	4	1	4	0	0	4	0	2	4	0	2	
43	1	5	4	3	1	4	1	1	0	0	1	5	0	0	2	3	2	4	3	3	2	2	0	2	0	1	3	1	5	5		
44	2	4	4	2	3	4	3	1	1	1	0	5	0	1	4	4	2	4	0	5	0	4	1	4	1	1	5	1	5	5		
45	2	1	4	2	2	4	3	1	1	0	1	4	1	1	1	3	2	3	2	4	1	2	2	2	2	2	5	2	2	2		
46	2	3	4	2	0	4	3	1	2	3	3	4	1	2	2	4	3	4	3	3	2	3	4	4	1	2	4	1	4	4		
47	1	5	5	1	3	5	3	2	2	2	4	5	1	1	5	5	2	4	4	5	4	5	0	5	1	0	5	0	2	5		
48	1	4	5	1	3	5	4	2	2	2	4	5	0	4	1	5	2	5	4	5	2	2	1	5	1	1	5	1	4	5		
49	2	4	5	2	3	5	1	1	0	1	0	5	0	0	2	4	1	5	0	4	0	4	1	4	0	1	5	3	4	5		
50	1	3	3	2	0	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	5	1	5	0	3	0	3	0	5	0	0	5	0	5	5		
51	2	4	5	1	1	5	0	1	1	2	3	5	1	0	0	4	2	5	2	4	2	4	2	5	0	5	0	4	5	5		
52	3	2	5	3	1	4	3	1	1	3	2	4	0	3	4	1	4	2	3	4	2	3	1	1	0	3	4	2	5	1		
53	2	2	4	4	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	4	4	2	4	1	3	1	3	1	4	1	1	4	1	5	4		
54	2	3	5	2	4	5	2	1	1	2	2	5	2	1	2	5	2	5	2	4	2	4	1	5	1	2	3	1	3	3		
55	1	2	5	1	2	4	1	0	0	1	0	5	0	0	1	5	1	5	1	4	2	3	0	4	0	0	5	0	0	5		
56	2	5	4	1	3	5	2	0	0	2	0	5	0	0	3	5	2	5	2	4	2	5	1	5	0	5	2	5	5	5		
57	2	3	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	5	5	2	4	4	2	2	4	3	4	5		
58	2	4	4	1	2	3	2	2	3	2	1	2	1	1	4	4	3	4	2	4	2	4	4	5	1	4	5	0	4	3		
59	3	1	2	3	2	3	2	1	1	2	2	2	0	0	5	1	4	3	2	2	2	3	0	3	1	0	2	1	5	3		
60	2	3	3	3	0	4	1	2	2	1	1	4	1	1	2	4	2	4	1	2	1	4	2	3	1	2	4	1	3	5		
61	1	5	5	1	1	5	2	2	1	4	3	5	2	0	1	4	3	3	3	4	2	4	0	3	2	2	5	1	5	4		
62	3	3	4	3	2	3	0	1	2	0	0	3	0	0	5	2	3	4	1	4	2	5	0	3	0	3	5	0	4	3		
63	2	5	4	2	1	4	1	1	0	1																						

76	2	5	5	1	0	5	0	0	0	1	0	5	0	0	0	4	2	4	2	2	0	0	0	5	0	0	5	0	0	5
77	2	2	3	3	5	3	2	0	0	1	1	2	2	1	3	2	3	4	3	3	1	4	1	4	1	4	4	1	3	4
78	2	4	5	3	2	4	2	1	2	3	1	4	0	0	1	3	2	4	2	4	2	4	2	5	1	1	5	1	4	4
79	2	4	4	2	1	4	3	0	0	0	0	4	0	2	2	4	3	3	1	3	1	4	0	4	0	1	4	0	2	4
80	2	2	4	2	0	4	1	0	0	1	0	3	1	1	3	5	1	5	2	2	1	3	0	4	0	1	5	4	4	5
81	1	1	4	4	2	5	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5	1	5	1	4	0	3	0	4	0	0	5	0	3	5
82	2	3	5	3	4	4	1	1	1	1	1	3	1	2	2	4	2	4	2	3	1	2	1	4	1	2	4	2	3	5
83	2	3	5	3	4	4	1	1	1	1	1	3	1	2	2	4	2	4	2	3	1	2	1	4	1	2	4	2	3	5
84	2	1	5	1	1	5	1	0	0	0	0	5	0	0	1	4	1	5	2	5	1	5	4	5	0	0	5	5	5	5
85	3	3	3	4	1	2	2	2	1	1	1	3	1	1	3	2	3	3	1	2	2	2	1	3	1	2	3	1	5	3
86	4	2	3	3	1	3	1	1	2	2	2	3	2	3	4	2	5	2	3	2	2	2	2	3	1	3	3	0	5	1
87	3	2	4	4	1	4	2	2	2	2	2	4	3	1	2	4	3	3	2	4	2	3	2	2	2	3	3	1	3	2
88	2	4	4	3	4	4	3	4	3	2	2	5	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	1	3	4	3	3	3
89	2	3	4	3	1	4	1	1	0	1	2	3	0	2	2	3	1	5	2	3	1	3	0	4	0	1	5	2	5	5
90	1	2	5	4	1	4	1	0	0	0	2	5	0	0	1	4	1	5	2	5	2	3	0	5	0	1	5	0	5	5
91	3	3	5	2	1	4	1	0	0	3	3	4	0	2	1	2	4	3	2	3	1	3	1	4	1	1	5	4	4	4
92	2	3	3	2	4	5	1	0	1	3	1	5	0	1	1	2	2	5	3	5	2	5	0	5	1	2	5	0	3	5
93	2	2	3	3	2	3	4	1	1	2	4	3	0	0	3	4	2	4	3	4	2	2	0	4	0	0	4	0	4	5
94	2	2	3	4	2	3	2	2	2	1	1	2	1	2	1	3	2	4	2	4	2	4	2	4	1	1	4	2	4	5
95	2	3	4	2	1	4	3	2	0	2	1	5	0	0	4	4	2	4	1	2	3	2	0	4	0	1	4	1	3	5
96	3	5	4	3	2	3	2	1	2	1	2	4	1	2	1	2	4	3	2	3	5	4	1	5	3	1	4	1	2	4
97	2	4	5	2	2	4	1	1	1	1	2	5	1	1	4	4	2	2	3	4	2	3	2	5	2	2	5	1	0	4
98	2	4	4	1	2	4	2	2	1	4	2	3	2	1	5	3	3	4	3	3	2	2	1	4	1	2	4	1	4	4
99	1	3	4	5	3	3	0	0	0	0	0	4	2	0	5	2	3	2	0	3	1	0	0	5	1	5	3	0	2	2
100	2	5	4	5	4	0	0	0	0	0	4	1	0	1	4	2	4	4	3	1	1	0	5	1	3	5	4	2	4	4
101	3	1	4	2	1	3	1	2	2	0	0	4	0	1	5	5	2	5	1	4	0	5	5	0	4	5	0	2	5	5
102	2	2	5	2	1	4	1	1	3	1	1	4	0	0	2	4	2	4	1	4	1	4	4	4	1	1	4	4	2	4
103	2	4	4	2	2	4	3	1	1	3	2	5	1	1	4	4	2	4	2	4	2	4	0	3	1	0	5	0	4	5
104	2	4	4	2	2	4	3	1	1	3	2	5	1	1	4	4	2	4	2	4	2	4	0	3	1	0	5	0	4	5
105	3	3	5	2	2	5	5	2	2	3	3	5	2	2	1	5	3	3	4	5	3	4	3	2	2	5	5	1	1	3
106	2	3	3	2	1	3	2	1	1	1	1	4	0	0	4	4	2	4	2	2	1	2	0	4	0	1	5	0	3	4
107	1	1	5	2	1	4	2	1	0	0	0	5	0	0	5	5	1	5	1	4	0	4	0	5	0	0	5	0	5	4
108	3	2	3	3	1	3	1	1	0	0	1	3	0	0	0	3	3	3	1	3	1	2	0	3	0	0	3	1	5	3
109	2	5	5	2	1	5	3	2	2	1	1	5	0	0	1	4	1	5	1	4	0	5	0	5	0	0	5	1	4	5
110	1	3	5	2	1	4	1	1	0	1	1	5	0	0	0	4	2	5	2	4	3	4	2	4	1	0	5	2	4	4
111	2	4	5	2	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	2	4	4	5	1	4	1	5	1	4	5	1	2	4
112	2	3	4	5	1	4	1	1	1	2	1	3	1	1	2	4	1	5	2	4	2	4	2	4	1	1	5	1	2	4
113	3	4	4	3	2	4	2	2	1	1	2	5	1	1	4	2	2	4	2	4	1	1	1	3	1	1	5	1	3	4
114	2	3	4	3	5	5	1	2	2	0	1	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	5	5
115	1	3	4	3	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	2	5	2	4	2	5	1	1	1	1	5	1	2	4
116	2	2	3	4	2	4	2	2	1	1	0	4	1	0	3	4	2	4	1	4	1	3	0	4	0	1	4	0	4	4
117	2	2	5	1	2	4	1	4	4	1	1	2	2	2	3	3	1	4	4	5	1	3	3	4	2	2	4	1	3	4
118	1	2	5	4	4	5	5	1	1	1	2	5	0	0	4	4	1	5	2	4	1	2	1	5	0	1	5	0	5	5
119	1	3	5	3	3	5	3	1	1	1	1	5	1	1	2	3	2	4	3	5	1	4	1	5	1	1	4	1	3	5
120	2	3	4	2	1	4	0	1	2	1	0	3	1	0	5	4	2	4	2	4	0	5	3	5	0	0	5	1	0	5
121	1	2	5	0	2	4	0	1	0	2	2	4	1	0	5	4	1	5	2	4	1	3	0	5	0	0	4	0	4	5
122	1	1	5	0	1	0	0	1	0	0	3	2	0	0	1	2	2	3	2	3	2	2	0	4	0	2	5	2	1	4
123	2	2	4	2	4	4	5	5	4	3	3	4	1	0	1	4	3	5	1	5	3	4	4	5	1	1	5	1	1	5
124	2	2	2	3	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	5	4	2	4	2	4	1	1	1	5	1	1	5	1	5	5
125	4	4	4	3	2	4	1	1	0	2	2	4	3	0	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	4	4	1	4	2
126	2	3	5	2	1	4	4	1	1	1	1	4	0	0	2	4	2	4	2	4	2	2	1	4	0	2	4	3	5	4
127	2	2	5	3	3	4	1	2	2	1	2	4	1	2	1	3	1	5	2	4	1	4	1	1	2	2	5	1	2	5
128	2	3	3	3	4	4	1	1	2	1	3	0	0	0	4	2	5	3	3	2	3	1	4	0	0	5	0	4	4	4
129	2	2	4	2	1	4	2	1	2	1	1	5	2	1	1	2	4	3	3	3	1	2	1	3	1	4	3	1	5	2
130	1	3	5	2	0	5	0	0	0	1	4	4	0	0	1	5	2	5	4	5	3	3	0	5	0	2	5	0	3	5
131	1	2	5	5	1	5	0	0	0	0	0	5	0	0	1	5	1	5	3	5	2	3	0	5	0	1	5	2	1	5
132	3	2	4	2	1	4	2	2	1	1	2	4	1	1	2	4	2	4	1	4	1	4	1	4	1	2	4	0	5	4
133	1	5	5	1	1	5	4	0	0	3	4	4	2	0	1	4	2	3	5	4	4	0	4	3	4	5	0	4	5	5
134	3	3	4	3	1	4	0	2	2	1	2	4	0	2	2	4	2	4	2	3	2	2	1	4	0	0	5	1	5	4
135	1	1	3	0	1	3	0	0	0	0	0	3	0	1	3	5	1	5	1	3	1	3	0	3	0	1	5	0	5	5
136	2	4	5	1	2	5	0	0	0	3	4	5	2	0	3	4	3	4	4	3	1	5	0	0	3	2	5	0	2	4
137	1	5	5	2	1	5	1	2	2	2	1	5	2	1	2	5	2	3	3	4	1	2	1	5	2	3	5	2	4	4
138	3	5	5	2	4	4	0	1	2	2	2	4	0	2	5	5	2	4	4	4	2	4	3	4	2	2	4	2	3	5
139	2	3	3	2	1	3	3	1	1	2	1	3	1	1	4	3	3	4	3	3	2	2	1	4	1	1	4	1	3	4
140	2	4</																												