



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Impacto de la gestión de calidad en la calidad de servicio odontológico en los
usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Ricardo Eugenio Sangama Trujillo (ORCID: 0000-0002-5115-4515)

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquín Vertiz Osores (ORCID: 0000-0003-2774-1207)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en la Salud

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

En primer lugar, a mi familia quien me guio con sus enseñanzas a forjar mis logros académicos y de vida, en especial a Norma, María y Yolanda, mujeres que son el pilar de todo lo que soy en la actualidad, a mi papá, hermana y amigos de la Cp por apoyo incondicional.

Agradecimiento

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, de manera especial a mi asesor el Dr. Jacinto Joaquín Vertiz Osoreo por la orientación y ayuda brindada en estos meses en el desarrollo de la investigación, a los participantes, amigos y compañeros por el apoyo incondicionado.

Índice

Carátula	I
Acta de sustentación	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Índice	VI
Indicé de tablas	VII
Indicé de figuras	VIII
Resumen	IX
Abstract	X
I. Introducción	1
II. Método	10
2.1 Tipo y diseño de investigación	10
2.2 Operacionalización de variables	12
2.3 Población, muestra y muestreo	14
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de los datos, validez y confiabilidad	15
2.5 Procedimiento	18
2.6 Método de análisis de los datos	18
2.7 Aspectos éticos	18
III. Resultados	18
IV. Discusión	25
V. Conclusiones	27
VI. Recomendaciones	28
Referencias	30
Anexos	35

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de variable Gestión de calidad	13
Tabla 2	Operacionalización de variable de calidad de servicio	13
Tabla 3	Ficha técnica del instrumento para medir la variable relaciones interpersonales	15
Tabla 4	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Variable Gestión de la calidad	16
Tabla 5	Descriptivos: Variable Gestión de calidad y dimensiones	18
Tabla 6	Descriptivos de la variable Calidad de servicio y sus dimensiones	20
Tabla 7	Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones	22
Tabla 8	Prueba de la correlación de Rho Spearman para Gestión de calidad y Calidad de servicio odontológico en usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020. Correlaciones	23

Índice de figuras

Figura 1	Descriptivos de variable Gestión de calidad y dimensiones	19
Figura 2	Descriptivos de dimensiones de Gestión de calidad	20
Figura 3	Descriptivos de variable Calidad de servicio y dimensiones	21
Figura 4	Descriptivos de las dimensiones de Calidad de servicio	21

Resumen

La investigación lleva por título Impacto de la gestión de calidad en la calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020 y el objetivo fue determinar el impacto significativo que existe entre gestión de calidad y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), - Lima 2020.

En cuanto a la metodología se consideró el método empleado fue el hipotético deductivo, porque plantean problemas para el surgimiento de hipótesis alternativas con el fin de deducir observaciones de fenómenos de estudio, su finalidad fue básica, porque tiene su origen en un marco teórico con el acumulo y el generar conocimiento, ratificar teorías , fue transversal porque no hay ningún tipo de interferencia se ejecutara una sola medición a la variable, Según el tiempo de ocurrencia, fue prospectivo porque se recolecta la información en medida que los fenómenos, el diseño fue no experimental, porque no tiene especificación aleatoria, grupo de comparación o manipulación de la variable, de nivel correlacional ya que se la finalidad establecer la relación que existe entre las dos variables.

La investigación determino que, si existe impacto significativo moderado, directamente proporcional y positiva, entre la gestión de calidad y la calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima -2020.

Palabras clave: Gestión de calidad, calidad de servicio, Seguro Integral de Salud.

Abstract

The research is entitled Impact of quality management on the quality of dental service in users of the Comprehensive Health Insurance (SIS), Lima 2020 and the objective was to determine the significant impact that exists between quality management and quality of dental service in users of the Comprehensive Health Insurance (SIS), Lima 2020.

Regarding the methodology, the method used was considered the hypothetical deductive one, because they pose problems for the emergence of alternative hypotheses in order to deduce observations of study phenomena, its purpose was basic, because it has its origin in a theoretical framework with the I accumulate and generate knowledge, ratify theories, it was transversal because there is no type of interference, a single measurement to the variable was executed, According to the time of occurrence, it was prospective because the information is collected as the phenomena, the design was not experimental, because it does not have a random specification, comparison group or manipulation of the variable, of correlational level, since the purpose is to establish the relationship between the two variables.

The research determined that if there is a moderate, directly proportional and positive significant impact between quality management and the quality of dental service in users of the Lima -2020 Comprehensive Health Insurance.

Keywords: Quality management, quality of service, Comprehensive Health Insurance.

I. Introducción

En la actualidad la salud está pasando por un momento de crisis, por muchas situaciones una de ellas la pandemia y la ausencia de atención al sector y la falta de actualización en el sistema ya que al parecer no presenta aspectos que permitan la mejora de los establecimientos ó centros de salud y la falta de conocimiento y estrategias para la mejora. Por ellos es importante tener estrategias que permitan alcanzar los objetivos que ayuden a la población a su acceso y apoyen a la satisfacción del usuario ó paciente.

La gestión de la calidad se muestra como una alternativa muy eficaz para el desarrollo de la optimo en nuestros tiempos, según la web de la escuela europea de excelencia nos dice que como definición que la gestión de calidad es un grupo de acciones y herramientas que tienen como resultados prevenir errores ó distorsión en proceso de realización de los productos ó servicios obtenidos del mismo.

Es importante decir que la organización mundial de la salud plantea como aspecto eficaz para la gestión de calidad, desarrollar y fortalecer el papel rector de las autoridades de salud. Desarrollando un visión innovador a través de entregas tecnológicas, estándar en procedimientos operativos, generar protocolos de calidad interno, entre otras herramientas, el cual nos llevaría a una buena implementación de la gestión de calidad en salud propiamente dicha.

Es crucial destacar que en gestión se dan aspectos importantes como la representación de líderes, el liderazgo es de vital importancia en este campo. En este campo por ejemplo en Europa tenemos la representación de la comisaria de la salud de Europa quien está gestionando planes de contingencia en el sector salud quien dice que en estos tiempos el papel fundamental es la coordinación acción que lo realiza con todo el responsable de salud del ese continente el cual servirá para la salida rápida de esta pandemia en este tiempo.

Otra disciplina importante para la buena ejecución en los servicios es la calidad; es por ellos que se dice que “La calidad en el servicio adquiere realidad en la percepción, considerando esta como un deseo más que la percepción, ya que esta última implicaría un pensamiento y análisis anterior”. (Berry, Bennet, Brown,1989, parr 2).

La OMS dice que el reparto diferente del personal profesional de la salud bucal y la falta de sitios de salud apropiados en gran número de los países incide que el acceso a los servicios de cuidados preventivos de salud bucal es a menudo mínimo.

Por ellos se puede decir que la salud bucal en países en desarrollo es baja, más aún en persona de condición social pobre o extrema pobreza, es por ellos que se debe generar estrategias para poder llegar a ello se debe desarrollar gestión en los servicios de salud y generar estrategias para todas las personas vulnerables en pobreza y puedan ellos tener acceso. Esas estrategias vienen por el desarrollo en la gestión de servicios de salud ya que gracias a esta disciplina se podrá ejecutar y desarrollar

En nuestro país, el ministerio de salud cuenta con protocolo de gestión de la calidad en salud, dicho protocolo sirve para el direccionamiento en este campo y así desarrollar como acción indispensable para los puestos de salud. Es por ello el Ministerio de Salud, desarrolla como definición a la gestión de calidad en la salud como un conjunto de componentes de interacción que ayudan a direccionar, regular, brindar asistencia técnica y testear a la colectividad de salud del sector. (MINSAL).

Cuando se habla de sistemas integradores se dice que estos sistemas deben ayudar a cerrar brechas ,en el ámbito de la salud , encontramos en el ministerio un sistema que funciona como un Organismo Público Ejecutor (OPE) al cual se le conoce como SIS (Sistema Integrado de Salud),quien tiene como objetivo asegurar la defensa de la salud, de los residentes en el país, que no cuenten con un sistema de seguro de salud, dando preferencia a personas vulnerables como son los que se encuentren en pobreza o pobreza extrema. La calidad de nuestros servicios de salud en estos tiempos presenta un déficit y lo podemos visualizar con la coyuntura actual donde muchas veces encontramos la falta de protocolos dentro de las instituciones de salud. El déficit mucha vez se presenta por la forma aislada de nuestro sistema de salud ya que cada uno de ellos trabaja de forma individualista y mezquina. Los hospitales están a cargo del Ministerio de Salud. Los hospitales cuentan con sus oficinas de gestión de calidad con resolución ministerial, marco de según el mismo últimamente en estos últimos años se ha ido realizando mejoras en el aspecto logístico y de infraestructura con la finalidad de brindar atención a las personas más vulnerables en su mayoría a los de extrema pobreza. (MINSAL2015).

Dentro del proyecto encontramos los siguientes antecedentes:

Mendoza (2020) realizó la investigación sobre la percepción del usuario respecto a la calidad de atención odontológica, que se brindan en la clínica de una la universidad de Chuquisaca, el cual llevo a resultados que la percepción de atención es buena tomando las dimensiones de acceso y rapidez, comodidad, seguridad eficacia entre otros.

También tenemos a Cáceres (2019), desarrollo un tema respecto a la gestión de calidad tipo ISO y su percepción que existe en la calidad del servicio universitario, teniendo como población una escuela académica profesional, su instrumento de evaluación fueron las encuestas, llego a la conclusión que el sistema de gestión ISO en calidad incide en la calidad al servicio universitario.

Encontramos a Caycho (2019) quien desarrollo habló del tema que tiene que ver con la calidad de atención y tiempo de espera en donde llego como conclusión que la calidad de atención y el tiempo de espera tiene relación significativamente. El cual nos dice que no hubo una relación opuesta entre variables.

También está Fernández (2019) quien desarrollo el tema de la percepción que tienen los usuarios dentro de una posta de salud con respecto a la calidad de atención odontológica, su población son los usuarios que concurrieron al centro de salud en el tiempo de su investigación. Se obtuvo como resultado que existe relación significativa entre el trato digno con respecto a calidad de atención.

Teoman, Ulengin (2018), nos dice que la calidad es de vital importancia en la competitividad en todo el rubro de trabajo, los conceptos actuales de liderazgo tienen que ver en es te campo de la calidad desarrollado en el transformacional y transaccional. Conceptos nos dicen que la capacidad de liderazgo transformador es determinante para el éxito.

Encontramos a Pingo (2018), desarrollo un tema sobre consultas externas, y lo desarrollo en un centro de salud de la provincia de Piura, el instrumento a usar fue la encuesta que consta de 27 preguntas, en este estudio se obtuvo como conclusión resaltante que hay relación entre proceso de consulta externa y calidad en servicio en pacientes usuarios del puesto de salud en una provincia piurana.

Jiménez (2017), dio a conocer que la gestión tiene efectos que influyen significativamente en la calidad de los servicios a los usuarios del Seguro Integral de Salud. Dice que desarrollo una metodología descriptivo aplicativo con un diseño que fue expos facto ó también llamada retrospectiva, con una población de estudio dividida en dos grupos una de ellas por los trabajadores profesionales de salud y el otro por los usuarios del sistema de salud integral (SIS), con un muestreo probabilístico del 95% con una probabilidad de error del 5%.

Entramos a Milla (2017), investigo la gestión para la mejorar el servicio que da pos venta de los equipamientos de los servicios odontológicos, dando a conocer como conclusión que los enfoques holísticos inciden en la calidad, para ello trabajo se desarrolló un diseño holístico,

para decidir la impresión de la calidad de servicio, dicho trabajo se utilizó como instrumento la medición Servqual.

Mosadeghrad, Ashrafi (2017), nos dice en su investigación que poner en marcha un patrón de gestión calidad ajustado a un círculo de apoyo a acompañar y ayudar a mejorar y optimizar la calidad del servicio el cual perfecciona y agrada al usuario.

Rocha, Batista, Ambrosiano (2017), la finalidad del documento Servqual, fue estimar la calidad, de servicios en el ambiente odontológico monitoreando expectativas y las sensaciones de los pacientes de la protección dental y su sociedad con los datos demográficos de los usuarios. Como resultado, obtuvo diferencias entre expectativas y percepción, donde las féminas tuvieron mayor porcentaje de insatisfacción, así como las personas de mayor edad y aquellas personas con poca alfabetización

Song-Ee, Beverley, Hugh & Xin (2017) desarrollaron una investigación de la gestión de la calidad en un servicio electrónico, en sitio web, en esta investigación obtuvieron por primera vez la apreciación de los usuarios por el sitio ó lugar web. Teniendo como resultados para su escala de medición se estudió los siguientes factores: calidad, información, compromiso, comentarios de los clientes. Como resultados se obtuvo que tanta calidad del entorno y del proceso son factores de orden superior.

A continuación, se desarrolla el siguiente marco conceptual de nuestra variable

Variable 1 Gestión de calidad, en salud, según MINSAL, dice que como sistema tiene en aspecto introductorio que, se desenvuelve en los parámetros de la política del sector, el cual se direccionan en políticas y metas de calidad, dirigidas al encuentro permanente de la continua calidad, de la prestación de servicio. Entonces tiene como definición que dicho sistema como es la gestión de calidad es agrupación de componentes que ayudan a direccionar, regular, da asistencia técnica, y evalúa a las entidades del sector y a sus regímenes publica en sus tres niveles. Entonces como definición de gestión de la calidad, se dice que es elemento fundamental de gestión en una institución, es por ello que es una obligación que todo funcionario del sector, decretar y emplear la política de calidad de manera precisa por la dirección del MINSAL. (Ministerio de Salud,2015).

También es importante considerar a la Organización Internacional de Normalización ISO (2015), nos dice que la gestión de calidad es un principio que ayuda a las organizaciones a llegar al éxito a través de implementaciones de sistemas. ciertos principios de ayuda, que están en el ISO-9001, actualizado, incluyen a: Enfoque en el usuario, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque de proceso, mejora, toma de decisiones desarrolladas en evidencia,

gestión de relaciones. Principios que no tienen un orden de prioridad; cada organización desarrolla su punto prima.

Gestión de calidad, es un agregado de acciones e implementos que tienen como meta evitar errores ó dificultades en el proceso en una organización ó institución, es importante mencionar que no se quiere encontrar los errores si no evitar que suceda. (Escuela Europea de Excelencia, 2018).

También se resalta a McLaughlin y Kaluzny (1990) quienes nos dicen que gestión de calidad es un enfoque conceptual total y diferente del aseguramiento atención de calidad, es por ello que ellos dicen que la gestión de calidad es una secuencia de proceso que va de la mano con los resultados. Ansoff, Kipley, Lewis, Helm-Stevens, y Ansoff. (2018 p.25); dice en su libro implantando estrategias de gestión, que mientras se desarrolle sistemas que ayuden alcanzar el objetivo esto funcionara así se encuentre con aspectos complejos en su direccionamiento. También es importante que se hable de la administración como concepto, nos dice Chiavenato (2007) en su libro introducción a la administración que dicha ciencia lleva como significado persona que hace una labor bajo el direccionamiento de otra persona ó individuo; es entonces aquella persona que presta un servicio. Entonces se desarrolla que la administración es el desarrollo de planificar, coordinar, regular las metas de las instituciones. También se dice que administración (Stoner 1996) es “planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecida” el autor también en su libro habla de la importancia de los gerentes ó gestores dice que es a aquel ser humano que direcciona las tareas para lograr el objetivo ó metas de las instituciones. Es así que se dice que la gestión es un instrumento que es dirigido y planificado por las personas, quienes se encargan de llegar a los objetivos trazados en las instituciones, es importante decir que la variable gestión de calidad se desarrolla las siguientes dimensiones e indicadores.

La Variable **Gestión de calidad**, presenta como **dimensiones1: misión y visión**; según Barraza (2019), dice que la misión y visión, son miras en la cual se direcciona una empresa y le ayuda a crecer es por ello que nos dice que la misión “es lo que haces para alcanzar tu propósito en un periodo de tiempo”. Mientras que la Visión “es la realidad que le gustaría ver a la empresa entorno al mundo, sus clientes y ella misma”, ambos tienen la importancia de generar crecimiento y fortalecer el desempeño en los colaboradores de una institución. **indicador 1 cumplimiento de misión, indicador 2 cumplimiento de visión**. Tenemos como **dimensión, 2: metas y objetivos**, según ESAN (2019), dice que ambas dimensiones dan a

conocer el logro de la finalidad de una empresa ó institución, pero ambos se diferencian por varios aspectos que todo ejecutivo y administrativo debe conocer y saber. Por ello los objetivos son actos concretos que hacen las empresas ó instituciones para llegar al propósito particular de la misma. Son destinados a los trabajadores ó colaboradores quienes están o conforman el proceso en la institución. Mientras que las metas son efectos de una serie de acciones y recomendaciones que la institución desea llegar en un determinado tiempo se constituye en situaciones y objetivos que ayudan al logro y fin de una institución u organización también decir que la las metas pueden ser de corto, mediano y largo plazo, presenta los siguientes indicadores; **indicador1: cumplimiento de objetivos, indicador2: cumplimiento de metas.** Posterior presenta la **dimensión 3: Políticas institucional**, según Jiménez, (2017, p 52) dice que las políticas es la acción de establecer el propósito y de los objetivos fundamentales a largo plazo en una institución, empresa u organización, así como la acogida de los cursos en la retribución de recursos necesarios para cumplir. Por ende, los objetivos forman parte del planteamiento de la estrategia. Con los indicadores siguientes **indicador 1: Coherencia de la política, indicador 2: Coherencia de valores.**

Finalmente tenemos a la **dimensión 4: Estrategias de trabajo**, según Contreras (2013 p 178) da conocer en un primer plano que la estrategia en el trabajo dice que refiere al conocimiento total de los manejos de la institución por parte del estratega. En un segundo plano dice que se debe tener en claro el direccionamiento y a donde quiere llegar y con qué elementos cuenta para llegar a dichos resultados como consecuencia siempre teniendo en consideración la continuidad de la organización.

Después de ello es importante que los colaboradores deben conocer las estrategias de la institución para que puedan alcanzar los objetivos de la institución. Ahí se desarrolla los Indicador 1: Estrategia de organización, Indicador 2: Estrategia de recursos humano, Indicador 3: Ejecución y supervisión, Indicador 4: Acción de control.

Variable 2 Calidad de servicio, según Niedz (1998 p 339) da a conocer que la calidad de servicio, es una prestación que va dirigida a los pacientes o usuarios el cual esta direccionado con su estado emocional y sentimientos muchas veces es así que características como amabilidad, facilidad, claridad y esencialmente el restablecer la mejora de su salud son características esenciales de la calidad de servicio.

Dimensión 1: Espacio laboral para la atención al usuario, según Adrián, Yirda (2020) dice que es un sitio ó lugar donde la personal realiza ó hace ciertas labores, es crucial decir que tiene un valor significativo para el trabajador y para el usuario estar en un buen espacio

de trabajo. Con **indicador 1: Mejoramiento en el área de atención, indicador 2: Comodidad en el área de atención. Dimensión 2: Virtudes del personal de la salud**, según el Centro de Bioética (2010), dice que la virtud del personal de la salud es la forma de ser el carácter del individuo su forma o manera y su naturalidad al actuar diariamente, es importante decir que virtud también se refiere a la excelencia del personal. Por ellos se definido como virtud del personal de salud, fidelidad a la confianza con los pacientes también de la sociedad, comprensión, justicia, la prudencia, moderación o templanza, honestidad, integridad y postergación personal. De ese modo se dice que el personal de salud será de cualidades y ventajas, siempre que haya desarrollado junto a los conocimientos y habilidades técnicas. Se trata ciertamente de ideales, de éticas, de forma que el personal de salud poseedoras de dichas virtudes garantizara los fines de la medicina harán florecer su arte y su técnica, acompañaran y ayudaran a los usuarios o pacientes y llegaran hacer personal que alcanzaran la satisfacción personal, con los indicadores de, **indicador 1: Confianza del personal de salud, indicador 2: Agrado del personal de salud**. Finalmente tenemos a la **dimensión 3: Satisfacción al usuario**, según Diaz, Yampi (2017 p10) la satisfacción al usuario se define como la situación del estado de ánimo del usuario de contrastar la utilidad observada del producto con su punto de vista. Cabe resaltar que cuando mencionamos sobre satisfacción al usuario se destina a determinar hasta donde los productos y servicios realizan los deseos y necesidades del usuario. Satisfacer las expectativas del usuario conlleva consecuencia de satisfacción y vencer ello da una gran ventaja de lealtad por parte del usuario. En la dimensión se desarrolla los siguientes indicadores; **indicador 1: Satisfacción del Seguro Integral de Salud**
indicador 2: Compromiso del Seguro Integral de Salud, indicador 3: Rapidez en el Servicio, indicador 4: Mejora de atención y proceso institucional.

Es importante menciona el conceptual del Seguro Integral de Salud, según la plataforma digital de del estado peruano, describe al sistema integral de salud, que es un seguro hecho para todo los peruano y extranjeros que radican en el territorio y no cuenten con algún seguro valido. El sistema integral de salud, cubre, medicinas, procedimientos quirúrgicos, bonificación de sepelio y traslado de emergencia. Aunque la cobertura tiene variación según el plan de seguro que presenta el usuario. Tiene una cobertura de más de 1400 enfermedades e incluyendo clases de cáncer. Siempre teniendo como referencia a la plataforma de estado En la investigación se habla del servicio, término que se utiliza muchos es estos tiempos, según Market Bussiness News, nos dice que un servicio, son sitios no físicos e intocables de

la economía, como por ejemplo los bancos, la salud, la educación, el transporte. Le Grand, Roberts (2018), nos dice que para generar buenos servicios en el sector público es de vital importancia la motivación, cual ayudara que los servicios ayuden a cumplir las políticas de las organizaciones. También es bueno decir que los servicios están evolucionando como por el ejemplo en marketing tenemos el servicio dominante como lo desarrollan, Vargo, Lusch (2017), dicen que para ellos se debe manejar teoría y definiciones de intercambios de mercado ,la integración del talento humano, realizar y determinar el valorar de las organizaciones, todo ellos ayuda a tener un dominio en nuestros servicios, servicios que son desarrollado por la más importante en una institución u organización que son las personas. Importante en la investigación mencionar que los servicios odontológicos, según el Ministerio de Salud, dice que salud bucal es uno de los problemas en la sociedad actual, por ello se necesita plantear un trabajo integral del problema, ejecutar acciones eficaces de promoción y prevención en la salud oral. Los habitantes de condición no pobre y pobre, muestran necesidades de tratamientos orales, solo que los habitantes de condición pobres deben elegir entre alimentarse ó gastar en su salud oral. Bajo el contexto de desigualdad en los servicios odontológicos, se desarrolló una investigación en el objetivo de estudiar el aspecto y el alcance de la diferencia en los servicios odontológicas en el cual realizaron una investigación sistemática y un metaanálisis con la exploración en tres centros de datos electrónicas (MEDLINE, Embase, Cochrane Central Database), que comprende en la fase de enero de 2005 a abril de 2017, para luego llegar a la conclusión que las desigualdades en los servicios odontológicos son considerables y consistente a nivel internacional. (Sophie, Seif, Thomson, Falk ,2018). También en el contexto de servicios de salud oral, Hernández, Azañedo, Seijas, Bendezú, Arroyo Vilcarromero, Agudelo (2016), manifiestan que los niños menores de doce años tienen un bajo acceso a los servicios de odontológicos, pero dando a conocer que el mejor acceso generar un oportuno enfoque preventivo en la salud publica odontológica. Pero también es importante decir que los detalles anteriormente descritos se dan mayormente en el sector público, por qué según investigación desarrollada en Perú en el 2106 muestra que existe una demanda significativamente considerada en sector privado, pero refiere también el grado cultura de la población incide ya que los que acuden a ellos son personas mayores, con un rango de estudio superior viviendo en una zona urbana basado en Lima Metropolitana. (Capcha, Sánchez, 2016). Finalmente también es importante conocer y hablar de la Calidad de servicio ; en este punto es bueno decir que este término se refiere a que es un antecedente que genera la satisfacción y comodidad del usuario, aunque

muchas veces se muestre difícil y desafiante más aun cuando las características son muy únicas en su nivel y generen un gran impacto en sus usuarios, es de vital importancia conocer que los empresarios deben manejar este rendimiento a sus servicios así no sea fácil de aplicar ni abordar ,pero es útil aplicar para su mejor rendimiento en nuestra institución u organización, y en estos nuevos tiempos la calidad el servicio a incluido de manera indispensable al marketing. (Alzaydi, Al, Nguye, Jayawardhena, 2018). Como lo refiere; Love, Horn. (2019) la calidad se debe ejecutar en todo el servicio como en la educación ya que de esa manera tendremos personas bien formadas que van permitir que brinden servicio de calidad con la ética debida, y al tener una educación de calidad se forma personas con calidad que posteriormente brindaran servicio de calidad y ello ayudara al desarrollo de una sociedad. También muchas veces se va presentar deficiencia al momento de actuar por ciertos detalles que uno debe analizar y mejorar, en un comparativo desarrollado por Minyan , Antonio (2017), encuentra cierto déficit en la calidad entre Reino Unido y China son notables y diferentes a la vez, ya que cada uno tiene puntos de quiebre.

En la presente investigación tenemos como **Problema general** es ¿Cuál es el impacto significativo entre gestión de calidad y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020? **Problemas específicos: específico 1:** ¿Cuál es el impacto significativo entre misión – visión y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020?, **específico 2:** ¿Cuál es el impacto significativo entre objetivos y metas y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020?, **específico 3:** ¿Cuál es el impacto significativo entre política institucional y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020?, **específico 4:** ¿Cuál es el impacto significativo entre estrategias de trabajo y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020?.

En la presente investigación tiene como justificación que desarrollando el conocimiento de la gestión en la calidad que es un principio principal para cumplir los objetivos conjuntos de la institución u organización y viendo la necesidad de conocer y constatar la realidad de la gestión dentro del centro de salud, se pretende conocer que impacto muestra la gestión de calidad en servicios odontológicos a los usuarios del sistema integral de salud en dicha institución, si cumple ò desarrollan los conocimientos de la gestión de calidad en la salud y los efectos que muestran sus desarrollo . Es importante mostrar la relevancia que tiene la gestión en nuestros tiempos y contrastar si su conocimiento genera la calidad que necesita la

población, ya que la población que acceden a estos servicios son los más vulnerables en nuestra sociedad

La investigación trata de conocer si se conoce y/o se cumple gestión de la calidad en la institución y como ello influye en los usuarios del sistema integral de salud. Dicha investigación va generar una importancia en el impacto que da la gestión de calidad, y sus efectos que brindan a la población que acude a recibir los servicios odontológicos en la institución. Finalmente, esta investigación va generar ciertas acotaciones en el ámbito odontológico y mayor estudio a la gestión como principio para desarrollar los objetivos institucionales y la incidencia que tiene la gestión la calidad.

En cuanto al **objetivo generales**; Determinar el impacto significativo que existe entre gestión de calidad y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020. Los **objetivos específicos: específicos 1**: Determinar el impacto significativo que existe entre misión – visión y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud-(SIS), Lima 2020. **,específico 2** Determinar el impacto significativo que existe entre objetivos y metas y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020.**,específico 3**: Determinar el impacto significativo que existe entre política institucional y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020. **, específico 4** : Determinar el impacto significativo que existe entre estrategias de trabajo y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020.

Hipotesis: Hipotesis general: Existe impacto significativo entre estrategias de trabajo y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020. **Hipotesis específicas: específica 1**: Existe impacto significativo entre misión – visión y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020. **específica 2**: Existe impacto significativo entre objetivos y metas y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020, **especifica 3**: Existe impacto significativo entre política institucional y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020, **especifica4**: Existe impacto significativo entre estrategias de trabajo y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

2.1.1 Enfoque

El estudio presenta un enfoque cuantitativo, y se realizó una distinción entre variables. Gestión de calidad y Calidad de servicio, lo cual involucro utilizar un instrumento para analizar lo aplicado a un grupo personas que reciben acciones del Sistema Integral de Salud. Según Rahman, (2017, p. 102-112) el enfoque cuantitativo es una investigación imperativa en el entorno de las pruebas de lenguaje y la investigación de evaluación, examina la conducta, las apreciaciones, los sentimientos y la comprensión de los tratados. Las investigaciones cuantitativas, dicho por Arias (2012,), son secuencia metódico sistemático direccionado a la respuesta del problema a través de la producción de nuevos pensamientos los cuales muestran la solución a las preguntas, a base de los datos estadísticos. (p. 57-59).

2.1.2 Método

En el estudio se aplicó método hipotético deductivo, ya que se plantean problemas, aparecen hipótesis con el fin de entender observaciones de fenómeno de curso. (Hernández 2008).

2.1.3 Tipo

Se realizó un estudio de tipo básico, correlacional y explicativo, puesto que no se maniobra de manera premeditado ni cambios de las variables, ya que se analiza de acuerdo a su acción natural.

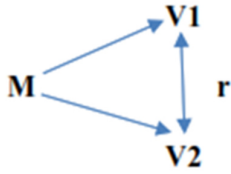
La investigación básica, según Muntane (2010) menciona que esta finalidad se caracteriza por desarrollarse dentro de un marco teórico y quedarse en ella, su finalidad es aumentar es aumentar los conceptos científicos sin una corroboración aspectos práctica. (p.221).

2.1.4 Diseño

Estudio tipo no experimental transversal.

El estudio no experimental, según Hernández (2005), son investigación que se desarrolla sin el cambio de variables. Básicamente está centrado en la observación de fenómenos en su entorno natural, para un estudio de análisis posterior. En este tipo de estudio la población es explorados en su ambiente natural. (p.205). Y transversal ya son investigaciones de tipo observacional, que aplica en un solo tiempo, sobrescrito de una población. (questionpro,2020, parr 1-2)

Detallado en lo anterior, tenemos un estudio que es: básica, descriptiva con diseño correlacional, transversal y no experimental. Para este estudio obedece la siguiente representación gráfica.



V1: gestión de calidad

V2: Calidad de servicio

r: Relación

M: Muestra

2.2 Variables y operacionalización

2.2.1 Gestión de calidad

Definición conceptual

Es un agregado de acciones e implementos que tienen como meta evitar errores ó dificultades en el proceso en una organización ó institución, es importante mencionar que no se quiere encontrar los errores si no evitar que suceda. (Escuela Europea de Excelencia, 2018).

Según MINSA, dice que como sistema tiene en aspecto introductorio que, se desenvuelve en los parámetros de la política del sector, el cual se direccionan en políticas y metas de calidad, dirigidas al encuentro permanente de la continua calidad, de la prestación de servicio. Entonces tiene como definición que gestión de calidad es agrupación de indicadores que ayudan a direccionar, regular, da asistencia técnica, y evalúa a las entidades del sector y a sus regímenes publica en sus tres niveles. Entonces como definición de gestión de calidad, se dice que es un elemento fundamental de la gestión en una institución, es por ello que es una obligación que todo funcionario del sector, decretar y emplear la política de calidad de manera precisa por dirección del MINSA. (Ministerio de Salud, 2015).

Definición operacional

La gestión de calidad, se evaluó con un cuestionario de 17 preguntas y se tomó las siguientes dimensiones: Misión - visión, Objetivo – metas, Políticas y Estrategias de trabajo, el cuestionario estuvo planteada por preguntas cerradas con una escala de Likert.

2.2.2 Calidad de servicio

Definición conceptual

Según Niedz (1998 p 339), da a conocer que la calidad de servicio, es una prestación que va dirigida a los pacientes o usuarios el cual esta direccionado con su estado emocional y sentimientos muchas veces es así que características como amabilidad, facilidad, claridad y

esencialmente el restablecer la mejora de su salud son características esenciales de calidad de servicio.

Definición operacional

La calidad de servicio fue medida con un cuestionario de 11 preguntas y se tomó las siguientes dimensiones: Espacio laboral para la atención al usuario, Virtudes del personal de la salud y Satisfacción al usuario

2.2.3 Operacionalización de variables

Tabla1

Operacionalización Gestión de calidad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles y rango
Misión visión	Cumplimiento de la misión	1,2,3,4		
	Cumplimiento de la visión			
Objetivos y Metas	Cumplimientos de objetivos	5,6,7,8	Ordinal Politómica Si No Desconoce	Bajo (14-23)
	Cumplimientos de metas			Medio (24-33)
Política institucional	Coherencia de la política	9,10, 11		Alto (34-42)
	Coherencia de valores			
Estrategias de trabajo	Estrategia de organización	12, 13		
	Estrategia para recursos humanos			
	De ejecución y supervisión	14, 15		
	Acción de control	16, 17		

Tabla 2

Operacionalización de calidad de servicio

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles y rango
Espacio laboral para la atención al usuario	Mejoramiento en el área de atención	1, 2		
	Comodidad en el área de atención		Ordinal	
Virtudes del personal de la salud	Confianza del personal de salud	3, 4	Politémica	Medio (11-18)
	Agrado del personal de salud		Si	Bajo (19-26)
			No	Alto (27-33)
			Desconoce	
Satisfacción al usuario	Satisfacción del Seguro Integral de Salud	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11		
	Compromiso del Seguro Integral de Salud			
	Rapidez en el Servicio			
	Mejora de atención y proceso institucional			

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

El grupo representativo como población para la investigación de estudio será el personal que labore en la institución de salud como son los cirujanos dentistas, personal que brinda servicio odontológico a usuarios ó paciente del Sistema Integral de Salud.

Según Hernández (2010) dice que una población será una agrupación de casos que se asemejen en una serie de especificaciones (p.174).

2.3.2 Muestra

Según Arce (2012) dice “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”, por ello la muestra representativa es cual que por su y particularidad

iguales al del conjunto acceden hacer inferencias ó diseminar los resultados al resto de la población en un margen de error entendido (p. 83).

Se tiene como muestra a 111 unidades de un total de 155 y se utilizó la calculadora online de AEM.



Calculadora de Muestras

Margen de error:
10% ▾
Nivel de confianza:
99% ▾
Tamaño de Poblacion:
155
Calcular

Margen: 5%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 155

Tamaño de muestra: 111

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + (z^2(p \cdot q)) / N}$$

n= Tamaño de la muestra
Z= Nivel de confianza deseado
p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
q=Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la población

Fuente: https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php

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

2.4.1 Técnica

Es un medio por donde el indagador ó investigador obtiene la información necesaria de un presente de acuerdo a los objetivos (Sánchez y Reyes, 1998, p.149).

La técnica para recolectar datos en el presente estudio será una encuesta, herramienta que va ayudar el estudio.

2.4.2 Instrumento

Según Arias (2012, p.68), son recursos que se aplican para recolectar y guardar información. El instrumento de recolección para la recolección será el cuestionario con alternativas tipo Likert.

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento para medir la variable relaciones interpersonales

Nombre del instrumento: Escala de Gestión de Calidad en relación con la calidad de servicio

Autor(a): Ricardo Eugenio Sangama Trujillo

Lugar: Lima

Fecha de aplicación: 2020

Objetivo: Conocer el impacto de la gestión de calidad en la calidad de servicios odontológicos en los usuarios del Seguro Integral de Salud.

Administrado a: Cirujanos Dentistas y usuarios del Sistema Integral de Salud

Tiempo: 25 minutos

Margen de error: 5%

Observación: Consiste en un cuestionario de 28 ítems, 7 dimensiones, 16 indicadores, se empleó la escala Likert, con las opciones de Si, No, Desconoce

2.4.3 Validez de experto

Para validar el instrumento, se pidió la opinión y juicios de expertos, los cuales validaron, tomaron criterios de referencias.

Según Carrasco (2005, p.336), estos instrumentos deben medir con neutralidad, imparcialidad, fidelidad, ecuanimidad aquello que se desea cuantificar de la o las variables de estudio.

Tabla 4

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Variable Gestión de la calidad

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Maestro	Daza Henríquez José Luis	Aplicable
2	Maestro	Orestes Rodríguez Gómez	Aplicable

2.4.4 Confiabilidad

Confiabilidad en el instrumento A (Gestión de calidad) de esta herramienta como instrumento se realizó conforme al Alfa de Cronbach, regla que determina consistencia y exactitud.

Para decidir la confiabilidad del instrumento A y B se cuantificará el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, se necesita única dirección del instrumento de medición. (Baptista y Hernández, 2010).

Criterio de confiabilidad de valores

Escalas: ALL de Variables de Gestión de calidad.

Resumen de procesamiento de casos			
		N°	%
	Válido	30	100,0
Casos	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,913	14

Confiabilidad muy alta

Escalas: ALL de Variables de Calidad de servicio.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
	Válido	30	100,0
Casos	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	11

Confiabilidad muy alta

2.5 Procedimiento

Utilizando una encuesta de manera virtual después de su validación se procederá a repartirlo, al personal de salud en este caso el cirujano dentista que labore en hospital del Lima norte y a los usuarios que tuvieron atención en dicho hospital, dicha encuesta se desarrollará de manera virtual y anónima, con un tiempo aproximado de 25 minutos

2.6 Métodos de análisis de datos

En cuanto al análisis como validación y proceso de instrumentos se utilizó el SPSS como programa versión 25.0. Se ingreso la información recolectada al programa con la cual se pudo desarrollar tablas, figuras, porcentajes.

Se cita Hevia (2001, p. 46) que dice que la recolección de datos se presenta después del desarrollo del instrumento y terminada la recolección. El análisis ayuda a responder los interrogantes de la investigación.

2.7 Aspectos éticos

El estudio se aplicó con el consentimiento de aquellos involucrados en el estudio, tanto para el personal de salud caso los cirujanos dentistas y los usuarios ó pacientes que se atendieron con el Seguro Integral de Salud, en la encuesta que se desarrolló para la seguridad, garantía y la confianza de los participantes se hizo de manera anónima. Debido a la propagación mundial (pandemia) del nuevo coronavirus Sars CoV2 que genera la enfermedad por coronavirus COVID-19, la encuesta se desarrolló de manera virtual a través del compartir el enlace, para su desarrollo del cuestionario.

Se utilizado las citas y para las referencias a los autores, el modelo APA, para no infringir el derecho de autor.

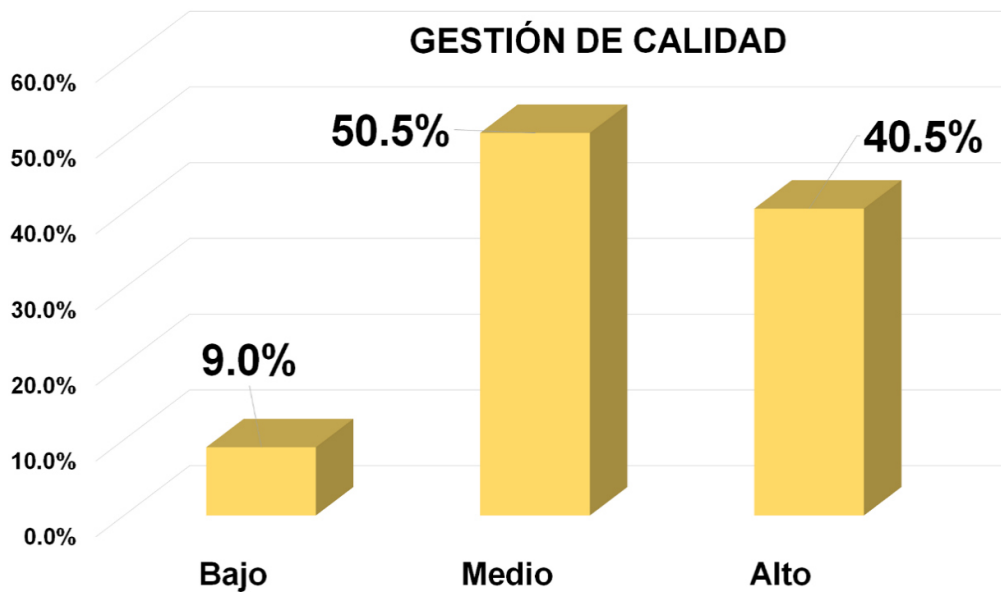
III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 5.

Descriptivos: Variable Gestión de calidad y dimensiones.

		Recuento	% de N tablas
Gestión de calidad	Bajo	10	9,0%
	Medio	56	50,5%
	Alto	45	40,5%
Misión – visión	Bajo	8	7,2%
	Medio	50	45,0%
	Alto	53	47,7%
Objetivos y Metas	Bajo	9	8,1%
	Medio	43	38,7%
	Alto	59	53,2%
Política institucional	Bajo	10	9,0%
	Medio	39	35,1%
	Alto	62	55,9%
Estrategias de trabajo	Bajo	16	14,4%
	Medio	48	43,2%
	Alto	47	42,3%



Figural. Descriptivos de variable Gestión de calidad y dimensiones

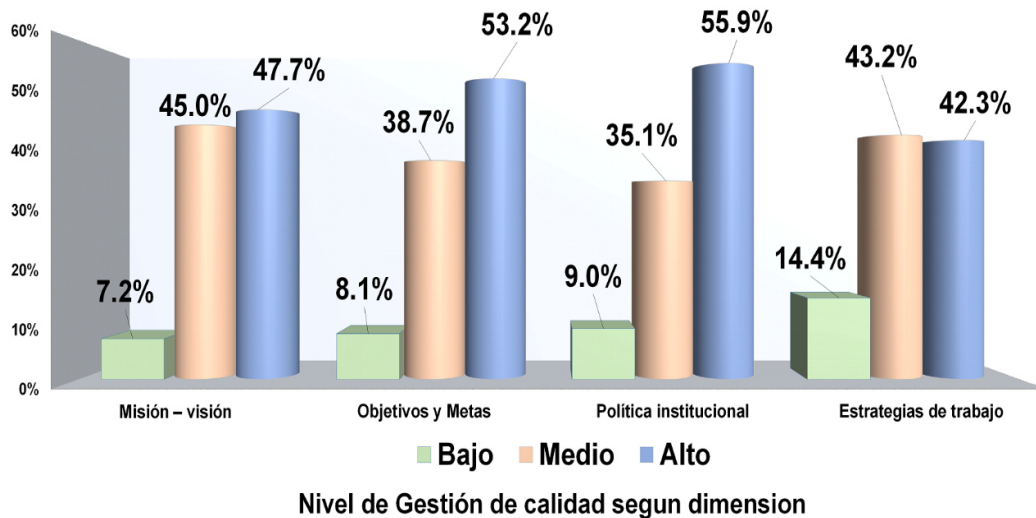


Figura2. Descriptivos de dimensiones de Gestión de calidad

Muestra que la variable Gestión de calidad tuvo un contundente dominio en su nivel Medio con un 50,5% de los 111 encuestados, mientras que en el caso de las dimensiones se observó que para:

Misión – visión tuvo un mayor predominio el nivel Alto con un 47,4%.

Objetivos y metas tuvo un mayor predominio el nivel Alto con un 53,2%.

Política institucional tuvo un mayor predominio el nivel Alto con un 55,9%.

Estrategias de trabajo tuvo un mayor predominio el nivel Medio con un 43,2%.

Tabla 6.
Descriptivos de la variable Calidad de servicio y sus dimensiones.

		Recuento	% de n tablas
Calidad de servicio	Bajo	19	17,1%
	Medio	32	28,8%
	Alto	60	54,1%
Espacio laboral para la atención al usuario	Bajo	14	12,6%
	Medio	55	49,5%
	Alto	42	37,8%
Virtudes del personal de la salud	Bajo	17	15,3%
	Medio	72	64,9%
	Alto	22	19,8%
Satisfacción al usuario	Bajo	13	11,7%
	Medio	40	36,0%
	Alto	58	52,3%

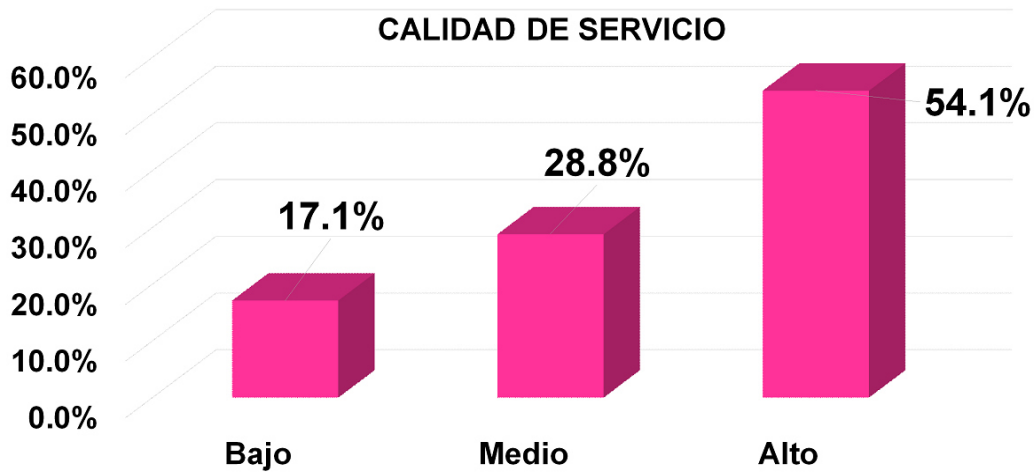


Figura3. Descriptivos de variable Calidad de servicio y dimensiones

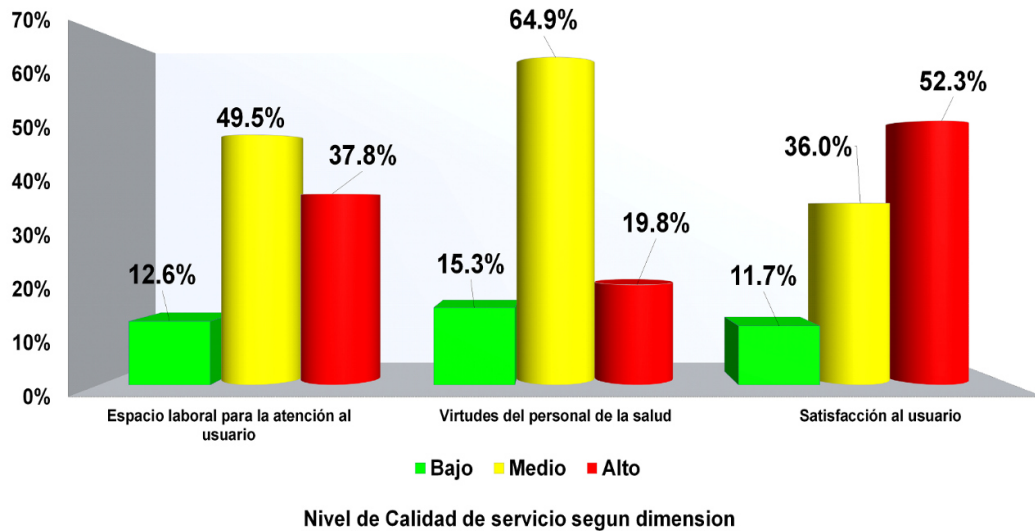


Figura4. Descriptivos de las dimensiones de Calidad de servicio

Muestra que, variable Calidad de servicio tuvo un contundente dominio en su nivel Alto con un 54,1% de los 111 encuestados, mientras que en el caso de las dimensiones se observó que para:

Espacio laboral para la atención al usuario tuvo un mayor predominio el nivel Medio con un 49,5%.

Virtudes del personal de la salud tuvo un mayor predominio el nivel Medio con un 64,9%.

Satisfacción al usuario tuvo un mayor predominio el nivel Alto con un 52,3%.

3.3. Relación entre las variables

Tabla 7

Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones

	Pruebas de normalidad (Muestras mayores a 50)		
	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov ^a gl	Sig.
Misión – visión	,307	111	,000
Objetivos y Metas	,335	111	,000
Política institucional	,349	111	,000
Estrategias de trabajo	,271	111	,000
Gestión de calidad	,286	111	,000
Espacio laboral para la atención al usuario	,269	111	,000
Virtudes del personal de la salud	,332	111	,000
Satisfacción al usuario	,327	111	,000
Calidad de servicio	,337	111	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para elegir el tipo de estadística en el análisis de hipótesis de estudio, iniciamos a establecer el tipo de distribución de datos en el caso de procedencia de distribuciones normales; muestra asumida da el total de 111 usuarios es por ello que utilizo una prueba conocida como Kolmogorov-Smirnov con nivel de significancia del 0,05 es por ello que se propone lo siguiente:

Ho: La división de variable no difiere de la división normal.

Ha: La división de variable difiere de la división normal.

Consideramos la regla de decisión:

$p < 0.05$, rechaza Ho.

$p > 0.05$, acepta Ho.

Considerando la tabla el ρ _valor de las variables y las dimensiones son menores a 0,05 establecido como nivel de significancia, es decir rechaza la Ho y acepta la Ha, cual muestra que estos datos no provienen de una distribución normal y por lo tanto no pertenecen a los estadísticos paramétricos, por ello en este caso se empleó Rho Sperman.

3.4. Resultados inferenciales.

Antes del test de contraste plantearon las siguientes hipótesis:

Hipotesis general:

H₀: No existe impacto significativo entre gestión de calidad y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020.

H₁: Si existe impacto significativo entre gestión de calidad y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020

Hipotesis especifica 1:

H₀: No existe impacto significativo entre misión – visión y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020

H₁: Si existe impacto significativo entre misión – visión y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020

Hipotesis especifica 2:

H₀: No existe impacto significativo entre objetivos y metas y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020

H₁: Si existe impacto significativo entre objetivos y metas y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020

Hipotesis especifica 3:

H₀: No existe impacto significativo entre política institucional y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020

H₁: Si existe impacto significativo entre política institucional y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020

Hipotesis especifica 4:

H₀: No existe impacto significativo entre estrategias de trabajo y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020

H₁: Si existe impacto significativo entre estrategias de trabajo y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020

Tabla 8.

Prueba de la correlación de Rho Spearman en Gestión de calidad y Calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020
Correlaciones

		Gestión de calidad	Misión – visión	Objetivos y Metas	Política institucional	Estrategias de trabajo	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,886**	,571**	,659**	,597**	,503**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000
		n	111	111	111	111	111	111
	Misión – visión	Coefficiente de correlación	,886**	1,000	,586**	,497**	,477**	,585**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000
		n	111	111	111	111	111	111
	Objetivos y Metas	Coefficiente de correlación	,571**	,586**	1,000	,638**	,516**	,529**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000
		n	111	111	111	111	111	111
	Política institucional	Coefficiente de correlación	,659**	,497**	,638**	1,000	,661**	,597**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000
		n	111	111	111	111	111	111
	Estrategias de trabajo	Coefficiente de correlación	,597**	,477**	,516**	,661**	1,000	,467**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000
		n	111	111	111	111	111	111

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

Se muestra, en todas las salidas, que el valor obtenido de la significancia es menor a la propuesta ($p < 0.05$), teniendo suficiente evidencia a rechazar en su totalidad las hipótesis nulas, teniendo la siguiente consideración:

Hipótesis general:

Si existe impacto significativo entre gestión de calidad y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020, mostrando que el impacto

fue positivo y de nivel moderado ($R_s = ,503$; $p = 0.000 < 0.05$), señalando que, a mayor gestión de calidad, la calidad de servicio mejora en el Seguro Integral de Salud.

Hipótesis específica 1:

Si existe impacto significativo entre la misión – visión y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima, observando que el impacto es positivo de nivel moderado ($R_s = ,585$; $p = 0.000 < 0.05$), señalando que, a mayor misión – visión, la calidad de servicio mejora en el Seguro Integral de Salud.

Hipótesis específica 2:

Si existe impacto significativo entre la objetivos y metas y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima, observando que el impacto es positivo de nivel moderado ($R_s = ,529$; $p = 0.000 < 0.05$), señalando que, a mayor objetivos y metas, la calidad de servicio mejora en el Seguro Integral de Salud.

Hipótesis específica 3:

Si existe impacto significativo entre la política institucional y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima, observando que el impacto es positivo de nivel moderado ($R_s = ,597$; $p = 0.000 < 0.05$), señalando que, a mayor política institucional, la calidad de servicio mejora en el Seguro Integral de Salud.

Hipótesis específica 4:

Si existe impacto significativo entre las estrategias de trabajo y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima, observando que el impacto es positivo de nivel moderado ($R_s = ,467$; $p = 0.000 < 0.05$), señalando que, a mayores estrategias de trabajo, la calidad de servicio mejora en el Seguro Integral de Salud.

IV. Discusión

En la presente investigación que lleva como título Impacto de la gestión de calidad en la calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020, podemos observar que se obtuvo resultados importantes e interesante como que la variable gestión de calidad obtuvo un contundente dominio en su nivel medio con un resultado de un 50,50% de un total de 111 encuestados, en tanto para los indicadores misión-visión un nivel alto con un 47,4%, objetivos y metas un nivel alto con un 53,2%, política institucional nivel alto con un 55,9%, estrategias de trabajo un nivel medio con un 43,2%.

Desde los resultados obtenidos admitimos la hipótesis alternativa general de la investigación pues dice que existe impacto significativo en gestión de calidad y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020.

Estos hallazgos presentan relación con los resultados de Jiménez (2017) que señala que la gestión tiene una influencia significativamente en calidad de servicio en usuarios del Seguro Integral de Salud, se estudió poblaciones divididas en dos grupos en las que se consideraba al personal de salud y a los usuarios del Seguro Integral de Salud. Ello es compatible con los resultados encontrado en el estudio.

Así mismo en los resultados descritos por Cáceres (2019) dice que presentan una incidencia de la gestión de la calidad ISO con calidad del servicio universitario, para ello tuvo como población a un número significativo de estudiantes universitarios que posterior a los resultados estadísticos, se pudo verificar dicha incidencia, desarrollando un contraste similar a los datos obtenidos en la investigación.

Como también muestra Milla (2017) dice la gestión de procesos y calidad incide satisfactoriamente en el usuario posterior al adquirir los equipos odontológicos.

Es importante mencionar que la variable de gestión en sus diferentes formas, incidí de manera significativa en la calidad de servicio en los resultados anteriormente descrito como lo describen Song-Ee, Beverley, Hugh y Xin (2017), Mosadeghrad, Ashrafi (2017).

Así mismo tomando las consideraciones el Ministerio de Salud (2015), que dice que están generando mejoras en el aspecto logístico y en infraestructura para llevar a una mejor atención, se puede ver que, si tiene un reflejo aceptable, hacia los usuarios, ya que los resultados dicen que, a mayores estrategias de trabajo, la satisfacción con los usuarios se muestra incidentemente significativa.

Teniendo en consideración la primera hipótesis específica de misión – visión Jiménez (2017) encontramos que hay una incidencia significativa en la calidad de servicio odontológico, resultados que coinciden con los hallazgos encontrados en la investigación.

Relacionado a la segunda hipótesis específica de objetivos y metas se encuentra una relación significativa con la fiabilidad que reciben los usuarios, dimensión que genera satisfacción en el servicio, resultados similares a los hallazgos encontrados en la investigación.

Ambas hipótesis tienen una relación con la investigación desarrollada, cabe resaltar entonces que para ambas investigaciones la gestión genera un impacto significativamente alto relacionado a la calidad del servicio, ello ayuda que el usuario ó paciente se sienta satisfecho con el Seguro Integral de Salud.

En cuanto a la tercera hipótesis específica encontramos a Pingo (2018) y Teoman, Ulengin (2018) sostiene desarrollando y manejando políticas en el bienestar del usuario va incidir e influenciar de una manera significativa en la calidad del servicio para los usuarios, esto lleva al usuario que se sienta más a gusto con sus tratantes ya que de esa manera ellos sienten la empatía y consideración del personal.

Considerando la cuarta hipótesis específica Mendoza (2020), Caycho (2019) y Fernández (2019), consideran que la calidad tiene una incidencia significativa cuando hay estrategias de trabajos estos casos trato digno y el tiempo de espera. Ello es acorde con los hallazgos encontrados en la investigación.

Pero también es importante resaltar que no siempre se encuentra satisfacción de calidad en un ambiente odontológica, tal como se pudo obtener como los resultados de Rocha, Batista, Ambrosiano (2017), donde después de generar una investigación sobre expectativas y percepciones, encontraron brechas significativas entre expectativas y percepción respecto a la calidad, ello nos da conocer que no siempre se genera un buen resultado de percepción y expectativa en los pacientes que realizan sus tratamientos en los servicios dentales.

V. Conclusiones

Primera Los resultados obtenidos determina que, si existe impacto significativo moderado, directamente proporcional y positiva, entre la gestión de calidad y la calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020.

Segunda Se determina que, si existe impacto significativo moderado, directamente proporcional y positiva, entre la misión – visión y la

calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020.

Tercera Se determina que, si existe impacto significativo moderado, proporcional y positiva, en los objetivos y metas y la calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud - (SIS), Lima 2020.

Cuarta Se determina que, si existe impacto significativo moderado, directamente proporcional y positiva, entre la política institucional y la calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020.

Quinta Se determina que, si existe impacto significativo moderado, proporcional y positiva, en las estrategias de trabajo y la calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020.

VI. Recomendaciones

Primera

Se recomienda seguir manteniendo los criterios de gestión de calidad, en las áreas odontológicas, para que de esa manera mejorar la calidad de servicio odontológicos y que los directores de provincia intensifiquen estos criterios para la mejora de su calidad en sus localidades.

Segunda

Se recomienda a los usuarios del Sistema Integral de Salud, que siempre den a conocer sus molestias e incomodidades con la finalidad de que el personal de salud de odontología pueda generar algunos ajustes o mejoramientos.

Tercera

Se recomienda a los estudiantes a fines a la carrera a seguir investigando para mantener la calidad en el servicio odontológico y/o mejorarlo, siempre con la finalidad de que los usuarios sientan comodidad y apoyo al momento de llegar a sus consultas.

Cuarta

Se recomienda a los responsables del Seguro Integral de Salud mantengan las coordinaciones necesarias con el personal de Ministerio Salud con la finalidad de que se pueda seguir obteniendo estos resultados positivos respecto a la calidad de servicio odontológico.

Quinta

Se recomienda al área del Seguro Integral de Salud que forma periódica aproximadamente una vez al mes realizar charlas de capacitación al personal de salud respecto a gestión y su influencia en la calidad.

Sexta

Se recomienda a investigar en todas las áreas del ámbito de salud, que impacto presenta la gestión de calidad respecto a la calidad de servicio.

Séptima

Se recomienda que el personal de salud que asuma la dirección del servicio, tenga estudios en ámbito gestión para que de ese modo su labor tenga mayor efectividad.

Referencia

- Academy, C. (2019, 26 enero). ¿Cuál es la diferencia entre Propósito, Misión y Visión? Entrepreneur.
<https://www.entrepreneur.com/article/294059#:~:text=Prop%C3%B3sito%3A%20es%20la%20raz%C3%B3n%20de,sus%20clientes%20y%20ella%20misma>
- Alzaydi, Z. M., Al-Hajla, A., Nguyen, B., Jayawardhena, C. (2018). A review of service quality and service delivery. *Business Process Management Journal*, 24(1), 295–328.
<https://doi:10.1108/bpmj-09>
- Ansoff, R., Kiple, D., Lewis, A. O., Helm-Stevens, R., & Ansoff, R. (2018). *Implanting Strategic Management*. Springer Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-99599-1>
- Araujo, O. R. H. (2001). *Reflexiones-- Metodológicas y Epistemológicas Sobre Las Ciencias Sociales*. Alianza Editorial.
- ARIAS, F. (2012). El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica (6ª edición ed.) [Libro electrónico]. EDITORIAL EPISTEME, C.A.
<https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Berry, L. L., Bennett, D. R., & Brown, C. W. (1989). *Calidad de servicio*. Díaz de Santos.
- Cáceres, L. (2019, 5 febrero). SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015 Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO UNIVERSITARIO EN LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER 2018. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2545>
- Capcha, P., & Sanchez, N. (2018). THE DEMAND OF DENTAL CONSULTATION IN THE PUBLIC AND PRIVATE SECTOR IN PERU. repositorio.upch.edu.pe/http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3765/Demanda_CapchaDuymovich_Pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caycho, J. (2019, 26 diciembre). *Calidad de atención odontológica y tiempo de espera de pacientes en cita programada en un centro de salud - Santa Anita - 2019*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39474>
- Chiavenato, I. (2007). *INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN* (7ma ed.). Elsevier Editora.
- Conteras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión*, 35, 152-181.
<https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>

- Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión*, 35, 152-181. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>
- Diaz, J., & Yampi, T. (2018, 20 junio). SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LAS FARMACIAS MIFARMA DEL SECTOR ANGAMOS DE SURQUILLO – LIMA, 2017. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/>
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/1654>
- Dirección de salud. (2015). Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGQUALIDAD-2.pdf
- DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD DE LAS PERSONAS DIRECCIÓN DE CALIDAD EN SALUD. (2006). “SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD”. <http://spij.minjus.gob.pe/>
http://spij.minjus.gob.pe/graficos/peru/2006/junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf
- ESAN. (2019, 19 septiembre). ¿Cómo diferenciar los objetivos de las metas? <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/como-diferenciar-los-objetivos-de-las-metas/>. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/como-diferenciar-los-objetivos-de-las-metas/>
- Fernández, A. (2020, 3 enero). Percepción de la Atención y Trato Digno del Servicio Odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss,” “San Juan de Miraflores, 2018. <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39587>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación (5ta ed.). McGraw-Hill Education.
- Hernández-Vásquez, A., Azañedo, D., Díaz-Seijas, D., Bendezú-Quispe, G., Arroyo-Hernández, H., Vilcarromero, S., & Agudelo-Suárez, AA (2016). Access to dental health services for children under twelve in Peru, 2014. *Collective health* , 12, 429-441. <https://doi.org/10.18294/sc.2016.912>
- International Organization for Standardization ISO. (2015). Quality management principles. <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100080.pdf>
- Jiménez, E. (2017, 30 noviembre). Efectos de la gestión en la calidad del servicio a usuarios del seguro integral de salud (SIS) - Lima. <http://repositorio.uigv.edu.pe/>
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1737>
- Jimoh, R., Oyewobi, L., Isa, R., & Waziri, I. (2018). Total, quality management practicas and organizational performance: the mediating roles of strategies for continuous improvement. *International Journal of Construction Management*, 19(2), 162-177. <https://doi.org/10.1080/15623599.2017.1411456>
- Le Grand, J., & Roberts, J. (2017). The Public Service Mutual: Theories of Motivational Advantage. *Public Administration Review*, 78(1), 82-91. <https://doi.org/10.1111/puar.12819>

- Lerman, C., & Jameson, J. L. (2018). Leadership Development in Medicine. *The New England journal of medicine*, 378(20), 1862–1863. <https://doi.org/10.1056/NEJMp1801610>
- Lizarzaburo, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(30), 33-54. <https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02>
- Love, H. R., & Horn, E. (2019). Definition, Context, Quality: Current Issues in Research Examining High-Quality Inclusive Education. *Topics in Early Childhood Special Education*, 027112141984634. <https://doi.org/10.1177/0271121419846342>
- McLaughlin, C. P. (1990, 29 julio). Total quality management in health: making it work. *PubMed*. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/2204611/>
- McLaughlin, C. P., & Kaluzny, A. D. (1990). Total quality management in health: Making it work. *Health Care Management Review*, 15(3), 7-14. <https://doi.org/10.1097/00004010-199001530-00002>
- Mendoza Morales, F. (2020). Percepción del paciente acerca de la calidad de atención odontológica. *Revista Vive*, 3(7), 35-43. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v3i7.40>
- Ministerio de Salud. (2015, 04 diciembre). HOSPITAL CAYETANO HEREDIA DARÁ SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA CON ALTA TECNOLOGÍA PARA LOS PACIENTES EN EXTREMA POBREZA. <http://www.hospitalcayetano.gob.pe>. Recuperado 1 de mayo de 2020, de http://www.hospitalcayetano.gob.pe/Inicio/images/Documentos/NP02_CAYETANO_ODONTOLOGIA.pdf
- MINSA. (2012). Salud Bucal. <https://www.minsa.gob.pe>. https://www.minsa.gob.pe/portalweb/06prevencion/prevencion_2.asp?sub5=13
- MINSA. (s. f.). Salud bucal -presentación. Ministerio de Salud. Recuperado 5 de junio de 2020, de https://www.minsa.gob.pe/portalweb/06prevencion/prevencion_2.asp?sub5=13
- Mosadeghrad A M, Ashrafi E. The impact of quality management on patient satisfaction in a hospital: brief report. *Tehran Univ Med J*. 2017; 75 (3) :228-234
- Muntane, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *RAPD ONLINE*, 33(3), 221. <https://www.sapd.es>
- Niedz, B. A. (1998). Correlates of hospitalized patients' perceptions of service quality. *Research in Nursing & Health*, 21(4), 339-349. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/%28SICI%291098-240X%28199808%2921%3A4%3C339%3A%3AAID-NUR6%3E3.0.CO%3B2-G>
- Page not found. (s. f.). QuestionPro. Recuperado 18 de junio de 2020, de <https://www.questionpro.com/blog/es/estudiotransversal/#:%7E:text=El%20estudio%20transversal%20se%20define,transversal%20y%20estudio%20de%20prevalencia>

- Pingo, D. (2018, 1 octubre). PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD I-4 LA UNIÓN - PROVINCIA PIURA, EN EL MES DE ENERO 2018. <http://repositorio.uwiener.edu.pe>.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2119>
- QuestionPro. (s. f.). ¿Qué es la investigación correlacional? <https://www.questionpro.com>. Recuperado 17 de junio de 2020, de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-correlacional/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20correlacional%20es%20un,mente%20puede%20hacer%20cosas%20brillantes.%20nur6%3E3.0.co;2-g>
- Quiere-saber-lo-que-significa-la-gestión-de-calidad. (s. f.). <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>.
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>
- Rahman, M. S. (2016). The Advantages and Disadvantages of Using Qualitative and Quantitative Approaches and Methods in Language “Testing and Assessment” Research: A Literature Review. *Journal of Education and Learning*, 6(1), 102. <https://doi.org/10.5539/jel.v6n1p102>
- Reda, S. F., Reda, S. M., Thomson, W. M., Schwendicke, F. (2018). Inequality in utilization of dental services: a systematic review and meta-analysis. *American journal of public health*, 108(2), e1-e7. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2017.304180>
- Reyes, C., & Sanchez, H. (1998). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Mantaro.
- Rocha, J., Pinto, A., Batista, M., Paula, J. S. d. e., & Ambrosano, G. (2017). The importance of the evaluation of expectations and perceptions to improve the dental service quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(6), 568-576. <https://doi.org/10.1108/ijhcqa-01-2016-0008>
- Rocha, J., Pinto, A., Batista, M., Paula, J.S.d. and Ambrosano, G. (2017), "The importance of the evaluation of expectations and perceptions to improve the dental service quality", *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 30 No. 6, pp. 568-576. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-01-2016-0008>.
- Sanchez, J. D. (2018). *Quality Management Systems*. Pan American Health Organization / World HealthOrganization.https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=5459:2011-quality-management-systems&Itemid=3951&lang=en
- Seguro Integral de Salud (SIS). (2020). Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/130-seguro-integral-de-salud-sis>
- Song-Ee Hahn, Beverley Sparks, Hugh Wilkins & Xin Jin (2017) E-service Quality Management of a Hotel Website: A Scale and Implications for Management, *Journal*

of Hospitality Marketing & Management, 26:7, 694-716, DOI: 10.1080/19368623.2017.1309612

Stoner, J. A. F., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (1995). Management (6.a ed.). Prentice Hall.

Stracuzzi, S. P., & Pestana, F. M. (2003). Metodología de la investigación cuantitativa. Alianza Editorial.

Teoman S, Ulengin F. (2017). The impact of management leadership on quality performance throughout a supply chain: an empirical study, Total Quality Management & Business Excellenc. Total, Quality Management & Business Excellence, 1-13. <https://doi.org/10.1080/14783363.2016.1266244>

Teoman, S, Ulengin, F. (2018) The impact of management leadership on quality performance throughout a supply chain: an empirical study, Total Quality Management & Business Excellence, 29:11-12, 1427-1451. <https://doi.org/10.1080/14783363.2016.1266244>

Trullols, L. R. (2020, 6 abril). La coordinación, clave en la gestión de la crisis sanitaria en Europa. euronews. <https://es.euronews.com/2020/04/06/la-coordinacion-clave-en-la-gestion-de-la-crisis-sanitaria-en-europa>

Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2017). Service-dominant logic 2025. International Journal of Research in Marketing, 34(1), 46-67. <https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2016.11.001>

Zhu, M., Peyrache, A. (2015). The Quality and Efficiency of Public Service Delivery in the UK and China. Regional Studies, 51(2), 285-296. <https://doi.org/10.1080/00343404.2015.1080992>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Impacto de la gestión de calidad en la calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020

Autor: Sangama Trujillo Ricardo Eugenio

Problema	Objetivo	Hipotesis	Variables e indicadores					
			Variable 1: Gestión de calidad					
			Dimensi ones	Indicad ores	Ítems	Escala y valores	Niveles ó rango	
<p>Problema General ¿Cuál es el impacto significativo entre gestión de calidad y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el impacto significativo que existe entre gestión de calidad y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima, 2020.</p>	<p>Hipotesis General</p> <p>Existe impacto significativo entre estrategias de trabajo y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020.</p>		<p>Cumplim iento de la misión</p>	<p>¿A Ud. el SIS le capacitó sobre la misión institucional? ¿El SIS le brinda capacitación(es) en su área ó sector?</p>	<p>Ordinal Escalami ento de Likert</p>		
		<p>Objetivo Específicas</p> <p>Objetivos específicos 1:</p>	<p>Hipotesis Especificas</p> <p>Hipotesis especifica 1: existe impacto significativo entre misión – visión y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro</p>	<p>Misión – visión</p>	<p>Cumplim iento de la visión</p>			<p>¿A ud el SIS le brinda capacitación(es) sobre la visión institucional? ¿A ud el SIS, le apoyan ó incentivan a proyectos de mejoras en su área?</p>
	<p>Problema Específicas</p> <p>Problema específico 1: ¿Cuál es el impacto significativo entre misión – visión y calidad de servicio</p>	<p>Determinar el impacto significativo que existe entre misión – visión y calidad de servicio odontológico en los usuarios del</p>		<p>Objetivo s y Metas</p>	<p>Cumplim ientos de objetivos</p>			<p>¿A ud el SIS le brinda capacitación sobre los objetivos institucional? ¿A ud el SIS le orienta para desarrollar</p>

<p>odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima, ¿2020?</p> <p>Problema específico 2: ¿Cuál es el impacto significativo entre objetivos y metas y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020?</p> <p>Problema específico 3: ¿Cuál es el impacto significativo entre política institucional y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de</p>	<p>Seguro Integral de Salud (SIS), Lima, 2020.</p> <p>Objetivo específico 2: Determinar el impacto significativo que existe entre objetivos y metas y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020.</p> <p>Objetivo específico 3: Determinar el impacto significativo que existe entre política institucional y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020.</p> <p>Objetivo específico 4:</p>	<p>Integral de Salud (SIS), Lima 2020.</p> <p>Hipotesis específica 2: Existe impacto significativo entre objetivos y metas y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020.</p> <p>Hipotesis específica 3: Existe impacto significativo entre política institucional y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020.</p> <p>Hipotesis específica 4:</p>	<p>Política institucional</p> <p>Estrategias de trabajo</p>	<p>Coherencia de la política</p> <p>Coherencia de valores</p> <p>Estrategia de organización</p> <p>Estrategia para recursos humanos</p> <p>De ejecución y supervisión</p>	<p>estrategias para alcanzar el objetivo en su área?</p> <p>¿A ud el SIS le brinda capacitación(es) sobre las metas institucionales? ¿Llego a la meta institucional propuesta el año 2019?</p> <p>¿A ud el SIS le brinda capacitación(es) sobre las políticas institucionales?</p> <p>¿Ud cumple los valores institucionales? ¿La ética es un valor institucional en su área de trabajo? ¿Considera apropiada la organización de los recursos humanos y</p>		
---	---	--	---	---	---	--	--

<p>Salud (SIS), Lima 2020?</p> <p>Problema específico 4:</p> <p>¿Cuál es el impacto significativo entre estrategias de trabajo y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020?</p>	<p>Determinar el impacto significativo que existe entre estrategias de trabajo y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020.</p>	<p>Existe impacto significativo entre estrategias de trabajo y calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020.</p>		<p>Acción de control</p>	<p>tecnológicos que dispone el SIS?</p> <p>¿Su área cuenta con tecnología para el desarrollo de su labor?</p> <p>¿Alguna vez fue supervisado por el SIS en su labor?</p> <p>¿Considera apropiado la ejecución y supervisión del SIS?</p> <p>¿Para Ud. existe acciones de control del SIS?</p> <p>¿Considera apropiada la gestión del SIS?</p>		
<p>Variable 2: Calidad de servicio</p>							

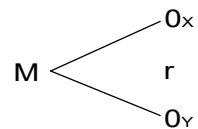
			Dimensi ones	Indicad ores	Ítems	Escala y valores	Niveles ó rango
			Espacio laboral para la atención al usuario	Mejoram iento en el área de atención Comodid ad en el área de atención	¿Aprecia mejora en la sala de su atención? ¿Se siente cómodo en la sala de espera, cuando es atendido?	Ordinal Escalami ento de Likert	
			Virtudes del personal de la salud	Confianz a del del personal de la salud Agrado del personal de la salud	¿Considera confiable los servicios que reciben ud como usuario del SIS? ¿Siente agrado del personal que atiende en el SIS?	Si No Descono ce	Bajo 11-18 Medio 19-26 Alto 27-33
			Satisfacc ión al usuario	Agrado del personal de la salud	¿Se siente satisfecho (a) con la atención como usuarios del SIS?		

				<p>Satisfacción del Seguro Integral de Salud</p> <p>Compro miso del Seguro Integral de Salud</p> <p>Rapidez en el Servicio</p> <p>Mejora de atención y proceso institucional</p>	<p>¿Existe satisfacción y seguridad en los servicios que ofrecen el SIS?</p> <p>¿Ud. fue atendió en el día y hora programado de su cita?</p> <p>¿Aprecia rapidez en el servicio que ofrece el SIS?</p> <p>¿Su tratamiento termino en la hora programada?</p> <p>¿Ud. fue atendida con amabilidad, cordialidad por el personal de salud?</p> <p>¿Considera Ud. apropiada la atención del SIS?</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

Tipo y diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumento	Estadístico de análisis
<p>Básico, descriptivo correlacional</p> <p>La investigación por su tipo es no experimental; según Hernández. (2014) refieren que una investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables.</p> <p>Diseño</p> <p>Es transeccional o transversal, porque el instrumento que se ha diseñado se aplica en un momento determinado. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se refirieron al respecto: su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como „tomar una fotografía“ de algo que sucede. (p. 154). Además, la explicación de este estudio</p>	<p>Población</p> <p>La población estará conformada por usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) Lima, considerando que en su conjunto son 156 usuarios.</p> <p>Tamaño de muestra</p> <p>cálculo correspondiente se utilizó la siguiente fórmula probabilística:</p> $n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$ <p>La muestra fue constituida por 111 usuarios como se especifica.</p>	<p>Técnicas</p> <p>En el estudio se utilizó la técnica de la encuesta que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana</p> <hr/> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario. de recolección de datos</p> <p>El instrumento estuvo elaborado en la modalidad del Tipo Escala de Likert, la misma que fue construida en base a las dimensiones e indicadores.</p> <p>Variable 1: Gestión de calidad.</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio.</p>	<p>Fase Descriptiva:</p> <p>Haciendo uso del software Excel 2019, se tabularán y organizarán los datos recogidos, procediéndose a elaborar el registro de datos o base de datos.</p> <p>Los datos registrados permitieron el análisis descriptivo de los datos, elaborándose las tablas de frecuencia y las figuras necesarias con las que se comunicaron los resultados obtenidos.</p> <p>Fase Inferencial:</p> <p>Se hará uso del software SPSS en su versión 25,0; a partir de los datos registrados en una base de datos.</p> <p>El cálculo de la relación entre las variables mediante la prueba Rho de Spearman, la cual fue seleccionada dado que las variables son de naturaleza cualitativa y de medición ordinal.</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^N d_i^2}{N^3 - N}$

sobre la búsqueda de los motivos las cuales indagan acerca de la causa en vista de que los efectos llaman la atención de los investigadores.

Gráficamente se denota:



Dónde:

m: unidades de análisis o muestra de estudios.

01: Observación de la variable Gestión de calidad.

02: Observación a la variable Calidad de servicio.

r. coeficiente de correlación

Esta asociación entre dos variables requiere que ambas estén medidas en al menos una escala ordinal, de manera tal que los objetivos o individuos en estudio puedan ser colocados en rangos en dos series ordenadas. La magnitud de esas diferencias “*d*” nos da una idea de qué tan cercana es la relación entre las puntuaciones de la variable 1 y la variable 2. Si la relación entre los dos conjuntos de rangos fuera perfecta, cada “*d*” debería ser cero. Mientras más grandes sean las “*d*” menos perfecta es la asociación entre las dos variables

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA(USUARIO-SIS)

Estimado participante la siguiente encuesta tiene como finalidad recoger la información sobre el Impacto de gestión de la calidad en la calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020, la misma que tiene preguntas donde luego de leer debe marcar una alternativa que considere idónea para Ud. Se le recuerda, que esta técnica es anónima, desde ya se agradece su participación.

A. ENCUESTA PARA USUARIO

*Obligatorio

1. ¿Aprecia mejoramiento en la sala de su atención del SIS? *

SI

No

DESCONOCE

2. ¿Se siente cómodo en la sala de espera, cuando es atendido? *

Sí

No

DESCONOCE

3. ¿Considera confiable los servicios que reciben ud como usuario del SIS? *

Sí

No

DESCONOCE

4. ¿Siente agrado del personal que atiende en el SIS? *

Sí

No

DESCONOCE

5. ¿Se siente satisfecho (a) con la atención como usuarios del SIS? *

Sí

No

DESCONOCE

6. ¿Ud. fue atendió en el día y hora programado de su cita? *

Sí

No

DESCONOCE

7. ¿Existe satisfacción y seguridad en los servicios que ofrecen el SIS? *

Sí

No

DESCONOCE

8. ¿Aprecia rapidez en el servicio que ofrece el SIS? *

SI

No

DESCONOCE

9. ¿Su tratamiento termino en la hora programada? *

Sí

No

DESCONOCE

10. ¿Ud. fue atendida con amabilidad, cordialidad por el personal de salud? *

SI

No

DESCONOCE

11. ¿Considera Ud. apropiada la atención del SIS? *

Sí

No

DESCONOCE

ENCUESTA (PERSONAL DE SALUD)

Estimado participante la siguiente encuesta tiene como finalidad recoger la información sobre el Impacto de la gestión de la calidad en la calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020, la misma que tiene preguntas donde luego de leer debe marcar una alternativa que considere idónea para Ud. Se le recuerda, que esta técnica es anónima, se agradece su participación.

A. ENCUESTA PARA EL PERSONAL DE SALUD

*Obligatorio

1. ¿A Ud. el SIS le capacitó sobre la misión institucional? *

SI

No

DESCONOCE

2. ¿El SIS le brinda capacitación(es) en su área ó sector? *

Sí

No

DESCONOCE

3. ¿A Ud. el SIS le brinda capacitación(es) sobre la visión institucional? *

Sí

No

DESCONOCE

4. ¿A Ud. el SIS, le apoya ó incentivan a proyectos de mejoras en su área? *

Sí

No

DESCONOCE

5. ¿A Ud. el SIS le brinda capacitación sobre los objetivos institucional? *

Sí

No

DESCONOCE

6. ¿A Ud. el SIS le orienta para desarrollar estrategias para alcanzar el objetivo en su área? *

SI
No
DESCONOCE

7. ¿A Ud. el SIS le brinda capacitación(es) sobre las metas institucionales? *

Sí
No
DESCONOCE

8. ¿Llego Ud. a la meta institucional propuesta el año 2019? *

Sí
No
DESCONOCE

9. ¿A Ud. el SIS le brinda capacitación(es) sobre las políticas institucionales? *

Sí
No
DESCONOCE

10. ¿Ud. cumple los valores institucionales? *

Sí
No
DESCONOCE

11. ¿La ética es un valor institucional en su área de trabajo? *

SI
No
DESCONOCE

12. ¿Considera apropiada la organización de los recursos humanos y tecnológicos que dispone el SIS? *

Sí
No
DESCONOCE

13. ¿Su área cuenta con tecnología para el desarrollo de su labor? *

Sí
No
DESCONOCE

14. ¿Alguna vez fue supervisado por el SIS en su labor? *

Sí
No
DESCONOCE

15. ¿Considera apropiado la ejecución y supervisión del SIS? *

Sí
No
DESCONOCE

16. ¿Para Ud. existe acciones de control del SIS? *

Sí
No
DESCONOCE

17. ¿Considera apropiada la gestión del SIS? *

Sí
No
DESCONOCE

Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión de la calidad

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Misión – Visión								
1	¿A Ud. el SIS le capacita sobre la misión institucional?	X		X		X		
2	¿El SIS le brinda capacitación(es) en su área ó sector?	X		X		X		
3	¿A Ud. el SIS le brinda capacitación(es) sobre la visión institucional?	X		X		X		
4	¿A Ud. el SIS le apoyan ó incentivan a proyectos de mejoras en su área?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Objetivos- Metas								
5	¿A Ud. el SIS le brinda capacitación sobre los objetivos institucionales?	X		X		X		
6	¿A Ud. el SIS le orienta para desarrollar estrategias para alcanzar el objetivo en su área?	X		X		X		
7	¿A Ud. el SIS le brinda capacitación(es) sobre las metas institucionales?	X		X		X		
8	¿Llego a la meta institucional propuesta el año 2019?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 Política institucional								
9	¿A Ud. el SIS le brinda capacitación(es) sobre las políticas institucionales?	X		X		X		
10	¿Ud. cumple los valores institucionales?	X		X		X		
11	¿La ética es un valor institucional en su área de trabajo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 Estrategias de trabajo								
12	¿Considera apropiada la organización de los recursos humanos y tecnológicos que dispone el SIS?	X		X		X		
13	¿Su área cuenta con tecnología para el desarrollo de su labor?	X		X		X		
14	¿Alguna vez fue supervisado por el SIS en su labor?	X		X		X		
15	¿Considera apropiado la ejecución y supervisión del SIS?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad de Servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Espacio laboral para la atención al usuario								
1	¿Aprecia mejora en la sala de su atención?	X		X		X		
2	¿Se siente cómodo en la sala de espera, cuando es atendido?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Virtudes del personal de la salud								
3	¿Considera confiable los servicios que reciben Ud. como usuario del SIS?	X		X		X		
4	¿Siente agrado del personal que atiende en el SIS?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 Satisfacción del Seguro								
5	¿Se siente satisfecho (a) con la atención como usuarios del SIS?	X		X		X		
6	¿Existe satisfacción y seguridad en los servicios que ofrecen el SIS?	X		X		X		
7	¿Ud. fue atendido en el día y hora programado de su cita?	X		X		X		
8	¿Aprecia rapidez en el servicio que ofrece el SIS?	X		X		X		
9	¿Su tratamiento termino en la hora programada?	X		X		X		
10	¿Ud. fue atendida con amabilidad, cordialidad por el personal de salud?	X		X		X		
11	¿Considera Ud. apropiada la atención del SIS?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. Orestes Rodríguez Gómez** **DNI: 00851018**

Especialidad del validador: **Esp. en Emergencias y Desastres** **Mg. Gestión de los Servicios de la Salud**

30 de junio 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 dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión de la calidad

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 Misión – Visión								
1	¿A Ud. el SIS le capacita sobre la misión institucional?	X	X	X	X	X	X	
2	¿El SIS le brinda capacitación(es) en su área o sector?	X	X	X	X	X	X	
3	¿A Ud. el SIS le brinda capacitación(es) sobre la visión institucional?	X	X	X	X	X	X	
4	¿A Ud. el SIS, le apoyan o incentivan a proyectos de mejoras en su área?	X	X	X	X	X	X	
DIMENSION 2 Objetivos- Metas								
5	¿A Ud. el SIS le brinda capacitación sobre los objetivos institucional?	X	X	X	X	X	X	
6	¿A Ud. el SIS le orienta para desarrollar estrategias para alcanzar el objetivo en su área?	X	X	X	X	X	X	
7	¿A Ud. el SIS le brinda capacitación(es) sobre las metas institucionales?	X	X	X	X	X	X	
8	¿Llego a la meta institucional propuesta el año 2019?	X	X	X	X	X	X	
DIMENSION 3 Política institucional								
9	¿A Ud. el SIS le brinda capacitación(es) sobre las políticas institucionales?	X	X	X	X	X	X	
10	¿Ud. cumple los valores institucionales?	X	X	X	X	X	X	
11	¿La ética es un valor institucional en su área de trabajo?	X	X	X	X	X	X	
DIMENSION 4 Estrategias de trabajo								
12	¿Considera apropiada la organización de los recursos humanos y tecnológicos que dispone el SIS?	X	X	X	X	X	X	
13	¿Su área cuenta con tecnología para el desarrollo de su labor?	X	X	X	X	X	X	
14	¿Alguna vez fue supervisado por el SIS en su labor?	X	X	X	X	X	X	
15	¿Considera apropiado la ejecución y supervisión del SIS?	X	X	X	X	X	X	
16	¿Para Ud. existe acciones de control del SIS?	X	X	X	X	X	X	
17	¿Considera apropiada la gestión del SIS?	X	X	X	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Daza Henríquez José Luis DNI: 44632506

Especialidad del validador: Cirujano Dentista - Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

30 de junio 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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad de Servicio

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 Espacio laboral para la atención al usuario								
1	¿Aprecia mejora en la sala de su atención?	X		X		X		
2	¿Se siente cómodo en la sala de espera, cuando es atendido?	X		X		X		
DIMENSION 2 Virtudes del personal de la salud								
3	¿Considera confiable los servicios que reciben Ud. como usuario del SIS?	X		X		X		
4	¿Siente agrado del personal que atiende en el SIS?	X		X		X		
DIMENSION 3 Satisfacción del Seguro								
5	¿Se siente satisfecho (a) con la atención como usuarios del SIS?	X		X		X		
6	¿Existe satisfacción y seguridad en los servicios que ofrecen el SIS?	X		X		X		
7	¿Ud. fue atendido en el día y hora programado de su cita?	X		X		X		
8	¿Aprecia rapidez en el servicio que ofrece el SIS?	X		X		X		
9	¿Su tratamiento terminó en la hora programada?	X		X		X		
10	¿Ud. fue atendida con amabilidad, cordialidad por el personal de salud?	X		X		X		
11	¿Considera Ud. apropiada la atención del SIS?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Daza Henríquez José Luis DNI: 44632506

Especialidad del validador: Cirujano Dentista - Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

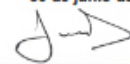
30 de junio del 2020

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Prueba de confiabilidad

Items	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
Sujetos											
Enc. 01	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 02	2	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3
Enc. 03	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 04	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
Enc. 05	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 06	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 07	2	1	3	2	2	3	2	2	2	1	3
Enc. 08	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
Enc. 09	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
Enc. 10	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3
Enc. 11	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
Enc. 12	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
Enc. 13	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
Enc. 14	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
Enc. 15	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1
Enc. 16	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 17	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3
Enc. 18	1	2	3	1	1	3	1	1	1	2	3
Enc. 19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 22	2	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3
Enc. 23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 24	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
Enc. 25	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 27	2	1	3	2	2	3	2	2	2	1	3
Enc. 28	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
Enc. 29	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
Enc. 30	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3

Items	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
Sujetos														
Enc. 01	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 02	2	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3
Enc. 03	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 04	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2
Enc. 05	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 06	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 07	2	1	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	1	2
Enc. 08	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Enc. 09	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2
Enc. 10	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2
Enc. 11	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3
Enc. 12	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
Enc. 13	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2
Enc. 14	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3
Enc. 15	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3
Enc. 16	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 17	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3
Enc. 18	1	2	3	1	1	3	1	1	1	2	3	1	1	3
Enc. 19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 22	2	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3
Enc. 23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 24	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2
Enc. 25	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 27	2	1	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	1	2
Enc. 28	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Enc. 29	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2
Enc. 30	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2

Anexos 5: Rangos y niveles

Gestión de calidad

Bajo 14-23
Medio 24-33
Alto 34-42

Misión – visión

Bajo	3-4
Medio	5-6
Alto	7-9

Objetivos y metas

Bajo	2-3
Medio	4-5
Alto	6

Política institucional

Bajo	3-4
Medio	5-6
Alto	7-9

Estrategias de trabajo

Bajo	6-9
Medio	5-6
Alto	7-9

Calidad de servicio

Bajo	11-18
Medio	19-26
Alto	27-33

Espacio laboral para la atención al usuario

Bajo	2-3
Medio	4-5
Alto	6

Virtudes del personal de la salud

Bajo	2-3
Medio	4-5
Alto	6

Satisfacción al usuario

Bajo	7-11
Medio	12-16
Alto	17-21