



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en
una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Salazar Rivera, Gissela Lizeth (ORCID: 0000-0003-4254-7584)

ASESOR:

Dr. Garay Peña, Luis Edilberto (ORCID: 0000-0002-2864-5885)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a las personas que más amo en esta vida, mis adorados hijos, quienes son la razón de mi vida y dueños de mi amor incondicional, al igual que mi padre, que con su gran generosidad me apoya sin condiciones en cada etapa de mi vida.

Agradecimiento

Primero a Dios, que con su bondad infinita me permite seguir en pie de lucha, otorgándome salud por sobre todas las cosas y así poder seguir disfrutando de mi familia.

A mis amados hijos Diego y Valentina y por supuesto a mi héroe, mi gemelo de alma, mi infinitamente amado padre.

Y claro que no podría dejar de mencionar a mi compañero de vida, que con su peculiar forma de ser me ayuda e incentiva a seguir creciendo como madre y como profesional.

Y finalmente a mi querido asesor, gran docente que nos apoyó de manera incansable, así mismo al director de la clínica que me brindó todas las facilidades para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Índice de abreviaturas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	26
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	27
3.2 Variables y operacionalización.....	28
3.3 Población, muestra y muestreo.....	30
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.5. Procedimientos.....	34
3.6. Métodos de análisis de datos.....	35
3.7. Aspectos éticos.....	35
IV. RESULTADOS.....	36
4.1 Resultados Descriptivos.....	36
4.2 Contrastación de Hipótesis.....	47
V. DISCUSIÓN.....	53
VI. CONCLUSIONES.....	57
VII. RECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Determinación de Validez por juicio de expertos del instrumento gestión Administrativa.....	33
Tabla 2. Determinación de Validez por juicio de expertos del instrumento Calidad de atención.....	33
Tabla 3. Confiabilidad de la variable Gestión administrativa.....	33
Tabla 4. Confiabilidad de la variable Calidad de atención.....	34
Tabla 5. Rango de valor de Alfa de Cronbach.....	34
Tabla 6. Niveles de la gestión administrativa.....	36
Tabla 7. Niveles de la calidad de atención.....	37
Tabla 8. Niveles de planificación.....	38
Tabla 9. Niveles de organización.....	39
Tabla 10. Niveles de dirección.....	40
Tabla 11. Niveles de control.....	41
Tabla 12. <i>Niveles de Fiabilidad</i>	42
Tabla 13. Niveles de seguridad.....	43
Tabla 14. Niveles de empatía.....	44
Tabla 15. Niveles de capacidad de respuesta.....	45
Tabla 16. Niveles de aspectos tangibles.....	46
Tabla 17. Prueba de normalidad.....	47
Tabla 18. Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de atención.....	48
Tabla 19. Correlación entre Planificación de la Gestión administrativa y Calidad de atención.....	49
Tabla 20. Correlación entre Organización de la Gestión administrativa y Calidad de atención.....	50
Tabla 21. Correlación entre Dirección de la Gestión administrativa y Calidad de atención.....	51
Tabla 22. Correlación entre Control de la Gestión administrativa y Calidad de atención.....	52

Índice de figuras

Figura 1. Esquematizamos el tipo de investigación.....	28
Figura 2. Niveles de la gestión administrativa.....	36
Figura 3. Niveles de la calidad de atención.....	37
Figura 4. Niveles de planificación.....	38
Figura 5. Niveles de organización.....	39
Figura 6. Niveles de dirección.....	40
Figura 7. Niveles de control.....	41
Figura 8. Niveles de fiabilidad.....	42
Figura 9. Niveles de seguridad.....	43
Figura 10. Niveles de empatía.....	44
Figura 11. Niveles de capacidad de respuesta.....	45
Figura 12. Niveles de aspectos tangibles.....	46

Índice de abreviaturas.

SMIC = Sistema de métodos de impacto cruzado.

ENSUSALUD = Encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud.

Minsa = Ministerio de salud.

SSSPS = Statistical package for social sciences.

OMS = Organización mundial de la salud

CAMEC = Centro de medicina complementaria

SIS = Seguro integral de salud.

CERAMAX = Centro radiológico

MOF = Manual de organización y funciones

EVAL 01-MRL = Formulario para la evaluación por competencias laborales.

Pronacs = Proyecto nacional de calidad en salud.

PIMB = Países de ingresos medianos y bajos.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021. El enfoque de investigación fue cuantitativo, el diseño fue no experimental y el nivel correlacional. La población de estudio fue conformada por los usuarios que se atienden en la clínica odontológica, constituida por un total de 80 usuarios. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento empleado para la recolección de datos fue el Cuestionario. Los resultados hallados indican que el 82.5% de los integrantes de la muestra afirman que la gestión administrativa se encuentra en un nivel alto, por otro lado, el 17.5% se encuentra en el nivel medio. El análisis estadístico muestra la presencia de una relación positiva moderada ($r = 0,622$) entre la variable gestión administrativa y calidad de atención. De acuerdo al Rho de Spearman $p = 0,000 < \alpha = 0,050$ entre ambas variables por lo que se acepta la hipótesis alterna H_1 , llegando a la conclusión que, si existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021.

Palabras clave: Gestión administrativa, Calidad de atención, planificación.

Abstract

The present research aimed to determine the relationship between administrative management and quality of user care in a dental clinic in San Juan de Lurigancho, 2021. The research approach was quantitative, the design was non-experimental and the level correlational. The study population was made up of users who attend the dental clinic, consisting of a total of 80 users. The technique used was the survey and the instrument used for data collection was the Questionnaire. The results found indicate that 82.5% of the members of the sample affirm that administrative management is at a high level, on the other hand, 17.5% is at the medium level. The statistical analysis shows the presence of a moderate positive relationship (.622) between the variable administrative management and quality of care. According to Spearman's Rho $p = .000 < \alpha = .050$ between both variables, therefore the alternative hypothesis H1 is accepted, reaching the conclusion that if there is a significant relationship between administrative management and the quality of user care in a dental clinic in San Juan de Lurigancho, 2021.

Keywords: Administrative management, Quality of care, planning.

I. INTRODUCCIÓN

El término gestión en odontología se entiende como una herramienta eficaz que contribuye en gran medida a mejorar aquellos aspectos que son rechazados por los usuarios. El objetivo de toda buena gerencia es optimizar la calidad asistencial, pues quien va a juzgar la totalidad del proceso será el usuario y por supuesto teniendo en cuenta que no sólo evaluará el producto o tratamiento terminado, también la atención brindada durante todo el proceso, la limpieza, la interacción con el personal asistencial y el estado de las instalaciones y equipos odontológicos.

A nivel mundial, Kruk, Gage, Arsenault, y Jordan (2018) Evidencian que las organizaciones y personas encargadas de brindar servicio sanitario en los países con ingresos bajos y medios(PIMB) brindan una atención deficiente, la tercera parte de estos países perciben una atención insolente, falta de comunicación, consultas breves, y los tiempos de atención interminables. A su vez la mala experiencia produce desconfianza y el rechazo a la búsqueda de atención a pesar de necesitarla¹. La Comisión Global de Salud de Lancet Con respecto a los Sistemas de Salud, calcula que se sufren pérdidas de 5 a 8 millones de vidas cada año, a causa de la mala calidad en la atención. De igual manera , brindar acceso a la atención deficiente no bastará para conseguir resultados deseables, es primordial enfocarse en optimizar la calidad para poder conseguir altos niveles de atención en salud (National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine, 2018)².

Del mismo modo Bedi , Gulati, McGrath (2005) en el Reino Unido se hizo un estudio sobre la satisfacción de un grupo de usuarios adultos que acuden a los servicios dentales y se observó que el 89% se encontraba satisfecho con la atención brindada y sólo el 2% tenía la necesidad de presentar un reclamo a causa de la atención que se le dio en el servicio³.

A nivel latinoamericano, Con respecto al Marco que tiene como referencia al Proyecto Nacional de Calidad en Salud (PRONACS) (Bolivia) 2007, el sector sanitario y sus servicios que brinda presenta diversas características como: ser desintegrado, desarticulado, desordenado, disperso, discriminador con carencia de equidad donde todos cada miembro atiende a su gusto, cuando considere

necesario y no cuando debe y con los recursos que posee; es así que se produce insatisfacción que incrementa en los usuarios que requieren de los servicios de salud, provocando desconfianza y el peligro que se incrementen las demandas judiciales y reclamos⁴. Así también Lang J. (2004) indicó que en la clínica de la facultad de odontología en la Universidad San Carlos (Guatemala), existen diversos aspectos positivos en la atención y el servicio que brindan como, por ejemplo: tratamientos de precios bajos, tratamientos con calidad, amabilidad del estudiante y por otro lado mencionan como aspectos negativos a: deficiente trato de información del personal administrativo hacia el paciente, tiempo que esperan para la atención es prolongado, deficiente limpieza en los servicios higiénicos⁵.

Así mismo Becker, Loch, Reis. Un estudio brasileño propuso una serie de características con la que debería contar todo directivo institucional para lograr una gestión exitosa, con respecto a sus competencias gerenciales. Mencionando algunas como: Tener la capacidad de fomentar la unión, trabajar en equipo, incentivar una buena negociación y comunicación con los empleados y los usuarios de la institución, y la detección temprana de inconvenientes para su pronta solución⁶.

Aludiendo a los trabajos hechos a nivel local, El Ministerio De Salud (MINSA), mediante la Ley N° 29344 Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud, Declara el derecho a la atención de salud con calidad y de manera pertinente que posee todo ciudadano que habite en el territorio peruano. El gobierno requiere financiadores y prestadores sanitarios en el sector público y privado que ofrezcan una atención y servicio de calidad sin distinción alguna a través de un seguro en salud con el que pueda tener acceso a los diferentes servicios en salud⁷.

Además. Espinoza, Gil, Agurto (2020) mencionan que tanto el Perú como otros países de nuestra región presentan una gestión deficiente en sus establecimientos de atención primaria debido a que no consideran la planificación y una posterior evaluación en sus centros de salud.⁶⁻⁷⁻⁸.

Según datos del MINSA, el 14 % de centros de salud de atención básica presentan capacidades para gestionar, considerando la planificación y la

conducción. Por otro lado, el 32 % de los establecimientos disponen de una apropiada infraestructura, el 25 % cuenta con equipos necesarios y el 29 % se beneficia con capital humano competente⁹

Lara, Hermoza y Arellano (2020), concluyen que una gran mayoría de usuarios que acuden para la atención odontológica de un Hospital en Lima-Perú se encuentran insatisfechos con el servicio ofrecido. Un 60% se encuentran insatisfechos en estas dimensiones: aspectos tangibles, empatía, capacidad de respuesta. Los resultados obtenidos pueden ayudar para poder realizar cambios con respecto a los procesos de atención en el área odontológica ya sea en la institución de estudio o en otra similar¹⁰.

Los inconvenientes para acceder a estos servicios que puedan ser brindados con calidad y calidez aún permanecen en muchos sectores de la región, por tal motivo es importante que cada gobierno conozca su realidad, que analice sus necesidades de salud para poder deducir futuros inconvenientes que puedan perjudicar a la comunidad por eso se debe buscar que más personas accedan de manera equitativa a los servicios sanitarios, lograr el fortalecimiento de su administración, su gobernanza y su financiamiento con el propósito de poder recibir atención con calidad, cubriendo sus expectativas y logrando su satisfacción.

A nivel institucional existe un problema en la clínica odontológica que ha sido observado de manera empírica, se refiere básicamente a la atención ofrecida a los usuarios quienes son los que expresan ciertos malestares con respecto al trato y disponibilidad del personal para ayudarlos a resolver sus inquietudes y dudas de los procedimientos y la atención. Es necesario buscar mejoras en la gestión, contar con profesionales capacitados que puedan identificar aquellos problemas que causen inestabilidad en la institución, tomar decisiones asertivas, proponer soluciones, mejorar las políticas de la empresa para poder brindar calidad en el servicio y solucionar las necesidades del usuario. Todas las organizaciones, pequeñas o grandes, deben contar con una buena administración estratégica que traiga como consecuencia el crecimiento de la empresa de manera sostenible, de aquí surge el interés de realizar un estudio sobre la Gestión administrativa y la Calidad de atención en una Clínica en el distrito de San Juan de Lurigancho, es así que se formula el siguiente problema de investigación ¿Cuál es la relación entre la

gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho 2021?.Y se plantean como Problemas Específicos: PE₁: ¿Cómo se relaciona el proceso de planificación de la gestión administrativa con la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan De Lurigancho, 2021? PE₂: ¿Cómo se relaciona el proceso de organización de la gestión administrativa con la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en san juan de Lurigancho, 2021? PE₃: ¿Cómo se relaciona el proceso de dirección de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan De Lurigancho, 2021? PE₄: ¿Cómo se relaciona el proceso de control de la gestión administrativa con la calidad de atención al usuario en una Clínica odontológicas en San Juan De Lurigancho, 2021?

Por lo indicado líneas arriba, esta investigación tiene una justificación teórica, pues se contrastarán los resultados en base al análisis del conocimiento existente, a su vez busca generar reflexión, aumentar la información y el aporte a la literatura.

También el presente estudio se realiza por el criterio de conveniencia pues se justifica en la necesidad de revelar la situación de la Gestión administrativa y la calidad de atención en una Clínica odontológica en San Juan de Lurigancho y los resultados que se obtengan permitirán su posterior análisis de su entorno.

Así mismo serán beneficiados los usuarios que acudan a la institución ya que de existir inconvenientes en su gestión, se podrá realizar nuevas estrategias que permitan optimizar el servicio, fortalecer el compromiso de sus directivos, concientizar al personal, asumir nuevas actitudes y empatizar con el usuario y sus acompañantes que acudan al establecimiento. Por último, se realiza con fines prácticos ya que el desarrollo de la investigación propone estrategias que al ser aplicadas podrían contribuir con resolver determinados problemas.

Por estos motivos la investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021. Y se menciona como Objetivos Específicos: OE₁.- Determinar la relación entre la planeación de la gestión administrativa y calidad de atención al usuario en una clínica odontológica

en San Juan De Lurigancho,2021. OE2.-Determinar la relación entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan De Lurigancho, 2021 OE3.-Determinar la relación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan De Lurigancho, 2021. OE4.-Determinar la relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan De Lurigancho, 2021.

Así también se indica que la hipótesis general es: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan De Lurigancho, 2021 y se plantea las siguientes hipótesis específicas: HE₁: Existe relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021. HE₂: Existe relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan De Lurigancho, 2021. HE₃: Existe relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho,2021. HE₄: Existe relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Después de revisar la literatura vinculada con las variables de la investigación, se presentan a continuación algunos trabajos sobre el particular.

A nivel internacional, se tienen los siguientes proyectos de investigación:

González, Cruz, Zambrano, Quiroga, Palomares y Tijerina (2019). En su investigación tuvo por **Objetivo:** Evaluar la calidad de la atención en el servicio de odontología mediante sus dimensiones de procesos, estructura y resultados a partir de la perspectiva de satisfacción de los usuarios en Unidades, de un Sistema Local de Salud. **Material y Métodos** Se efectuó una investigación prospectiva, descriptiva, una encuesta para recolectar el sentir de 200 pacientes que acuden a consulta dental elegidos al azar, de esta manera se determinó la percepción con relación al grado de satisfacción y calidad de atención. Determinando el porcentaje y la frecuencia de la información, se utilizó la significancia de $p < 0.05$ de los datos mediante el programa SPSS. **Resultados:** El 90% de personas encuestadas indicó siempre recibió un trato cordial; al 67.5% le explicaron con respecto a su tratamiento, el 74.5% indicó recibir educación con la intención de optimizar su salud oral, el 36.5 % manifestó un óptimo tiempo de espera pues fue menor a 20 minutos, el 44.5% indicó que el tiempo de espera fue bueno ya que fue menor a 40 minutos. **Discusión:** El usuario tiene un nivel de satisfacción que gira en torno al trato amable, el tiempo el profesional a explicar el tratamiento, los resultados del trabajo realizado y también si durante en procedimiento no presentó dolor¹¹.

Numpaque, Buitrago y Pardo (2019). En su trabajo de investigación tuvo por **objetivo** identificar la percepción del usuario y su relación con la calidad del servicio de cirugía ambulatoria en una institución prestadora de servicios de salud en Boyacá, Colombia. **Materiales y métodos.** El nivel de la investigación es descriptivo, enfoque cuantitativo y de corte transversal; para examinar las dimensiones subjetivas y objetivas de la calidad de la asistencia en la cirugía ambulatoria. **Resultados.** Sus variables sociodemográficas muestran que el sexo femenino es quien predomina, con un promedio de edad 47.5 años. Según la valoración con la escala SERVQHOS, en la calidad subjetiva, los usuarios valoraron más: la amabilidad del personal, la confianza y trato individualizado, por otro lado,

en la calidad objetiva consideraron la apariencia. **Conclusión.** La percepción que tiene el usuario con respecto a la calidad de atención de los servicios se ha transformado en un factor concluyente para instaurar planes en las diversas acciones administrativas en los establecimientos sanitarios que contribuyan a la mejora continua de sus servicios¹².

Fernández (2018). En el estudio se presentó por **objetivo** evaluar la satisfacción de los pacientes en relación a la atención brindada en el servicio de odontología forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial mediante el trato recibido, el tiempo, la infraestructura durante el segundo semestre del 2018, para poder hacer las sugerencias pertinentes para ayudar a optimizar la calidad del servicio. **Materiales y métodos:** A través del cuestionario fue posible las variables de estudio: trato recibido, tiempo de atención e infraestructura para esto se necesitó información sociodemográfica que fue realizada de manera anónima mediante una muestra de 57 participantes; el estudio se realizó a través de promedios, coeficientes de variación y cruces de variables realizada a través de la base de datos de Excel y su posterior procesamiento con SPSS 22. **Resultados:** Como promedio para la satisfacción general: 1,46% estuvo muy insatisfecho, un 0,33% se encontró insatisfecho, un 4.02% manifestó sentirse satisfecho y por otro lado en la categoría de muy satisfecho en cuanto a la satisfacción general fue de 94,19%. **Conclusiones:** En cuanto a la infraestructura, al igual que el trato recibido manifiestan sentirse satisfechos; sin embargo, la variable tiempo no tiene la misma percepción ya que la asignación de citas y el horario no logra satisfacer a los pacientes especialmente a aquellos procedentes de Guanacaste, Puntarenas y Limón que tardan tres horas o más en trasladarse hasta la Ciudad Judicial¹³.

Mursuli, Rodríguez, Domínguez, Pérez, Puga, González, Cañizarez (2018). En su investigación plantea como **Objetivo:** Evaluar la calidad de la atención estomatológica de dos servicios de Estomatología General Integral de la provincia Sancti Spíritus. **Metodología:** Se efectuó un estudio de los servicios y sistema sanitario de 21 establecimientos en el área de Estomatología General Integral, en la provincia Sancti Spíritus de enero a noviembre del 2016. Fueron elegidos tanto de la zona rural como urbana. Se utilizó un muestreo aleatorio simple por zona.

Fueron seleccionados: El Policlínico Tipo II del municipio Cabaiguán y la Clínica Estomatológica Banao del municipio Sancti Spíritus en la zona rural. La muestra fue 24 estomatólogos y 388 pacientes. **Resultados:** En cuanto a la zona rural manifestaron estar satisfechos 57.8 % de pacientes, mientras que en la zona urbana 51.9 %; los profesionales indicaron sentirse regularmente satisfechos en los dos servicios con el 50.0 % en la zona rural y 71.4 % en la zona urbana. **Conclusiones:** en la zona urbana la calidad de atención en el área estomatológica fue considerada como buena y en la zona rural como regular¹⁴.

Torres, Gallo, Hallo, Jaraiseh, Muriel, Fernández (2017), en su Artículo presenta como **Objetivo:** determinar, a partir del empleo del método SMIC, los posibles escenarios para las instituciones de salud pública utilizando como instrumento que contribuya a tomar decisiones en la gestión de la información. **Métodos:** Se utilizó el método prospectivo SMIC, fundado en la asesoría de 12 expertos de seis países iberoamericanos, para establecer las combinaciones de las hipótesis de futuros (escenarios) que sean más factibles según la relación que exista con el tema de investigación. **Resultados:** El proceso que se obtuvo a través del software SMIC consiguió establecer que la hipótesis de un influyente y probable futuro sobre los demás, se relacionan con que haya plataformas y herramientas tecnológicas convenientes (H4), por otro lado, que los datos obtenidos sean utilizados como factor crítico de los establecimientos sanitarios y que acceda a la innovación (H1) es dependiente y la menos posible. Es así que el panorama que no cumple en el futuro con ninguna de aquellas hipótesis resultó siendo el de mayor probabilidad (P= 0,503). **Conclusiones:** La investigación evidenció que se necesita dinamizar las políticas en el área de salud para poder gestionar la información y estas cuenten con bases adecuadas y necesarias como: plataformas, sistemas, recursos humanos capacitados y se convierta en una herramienta efectiva para utilizarla en la toma de decisiones¹⁵.

Mena, Lara y Soliz (2017), en su artículo de investigación tuvo por **objetivo:** valorar el grado de satisfacción de los pacientes de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador. **Metodología:** estudio no experimental, descriptivo, retrospectivo pues los eventos fueron analizados después de ocurridos y transversal con enfoque cuantitativo. Se evaluó la variable

calidad de servicio, mediante la satisfacción del usuario según como recibió el servicio, para esto se utilizó el instrumento Servqual. **Resultados:** evidenciaron que los usuarios presentaban un nivel de satisfacción de 97%, siendo que el 17,3% fue satisfactorio y el 79,3% muy satisfactorio, sin embargo, examinando todas las dimensiones existe una brecha entre las perspectivas del cliente y el servicio brindado, y así concluir que se necesita de tomar decisiones que favorezcan al avance progresivo de la clínica odontológica¹⁶.

Por otro lado, a nivel nacional tenemos los siguientes estudios:

Lara, Hermoza, y Arellano (2020). En su estudio plantearon por **Objetivo** Determinar la satisfacción de aquellos pacientes que fueron atendidos en los consultorios odontológicos en un hospital de lima. **Material y métodos:** el trabajo de investigación fue observacional, descriptivo y transversal. Con una muestra constituida por 702 pacientes. Se trabajó con el modelo SERVQUAL que tuvo cierta modificación para poder establecer si existe satisfacción del paciente. Se incluyó pacientes de 18 años de edad a más que recibieron atención en el servicio odontológico. **Resultados:** hubo una frecuencia de insatisfacción de los pacientes que fue de 88,6%, ($p=0,000$). Hubo mayor insatisfacción en pacientes de edad promedio 35-49 años de un 34,5% y en aquellos que fueron a diagnóstico de un 30,9%; siendo significativo estadísticamente. **Conclusiones:** En su mayoría los pacientes atendidos en los consultorios odontológicos, indicaron que no estaban satisfechos con su atención ¹⁰.

Espinoza, Gil y Agurto (2020). En el artículo de investigación tuvieron por **Objetivo:** Identificar problemas en la gestión de los establecimientos de salud en el Perú desde la perspectiva de los directivos en relación a la encuesta ENSUSALUD 2016. **Métodos:** se efectuó un estudio descriptivo de la encuesta ENSUSALUD 2016. Se analizó la información correspondiente a aquellos que asumían un cargo de directivo en los establecimientos prestadores de los servicios en salud escogidas. **Resultados:** se logró entrevistar a 366 personas que desempeñan funciones administrativas en 184 establecimientos de salud tanto del sector privado como del sector público de diversas categorías de atención, de 25 regiones del estado. El 68,03 % fueron del sexo masculino y el 52,73% fue personal médico. Con promedio en edad (48,62 años) y promedio del tiempo en años que ha

trabajado en el establecimiento sanitario (11,7 años) y 4,60 teniendo cargo directivo. Aproximadamente la mitad del personal directivo (43,7 %) indicaron que en la región existe problemas en la gestión, entre estos se encuentran: carencia de recursos humanos, déficit de especialistas (34,7 %) y déficit presupuestal (38,2 %). **Conclusiones:** Se identificaron principalmente problemas con la disminución de recursos humanos, carencia de medicamentos e insumos, infraestructura deficiente y déficit en el presupuesto. Los resultados ofrecen conocimiento útil y necesario para el personal encargado de la gestión del mismo modo para la autoridad responsable en salud así puedan tomar las medidas oportunas y convenientes en que permitan brindar en salud un servicio con mejor calidad y lograr satisfacer al usuario⁸.

Riega (2020). En su investigación menciona que el objetivo fue: determinar de qué manera la gestión administrativa en salud incide en la aplicación del Programa de mejora de calidad en los trabajadores del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, 2020. Investigación no experimental, que presentó un enfoque cuantitativo, diseño correlacional y descriptivo. La muestra fue constituida por 76 trabajadores. Se determinó que el 62,2% de trabajadores indicaba que la comunicación entre sus miembros no era eficiente. Otro punto es que para el 56.6% de los consultados, las políticas públicas señaladas en la actualidad para el establecimiento no son adecuadas. Para el 65,8% de los interrogados, las diferentes actividades programadas, no se planifican de manera correcta. Del mismo modo para el 51.3% menciona que no existe adecuada selección del personal. También, para el 64,5% de los consultados, no son admitidos de modo adecuado, los cambios en la organización hospitalaria. Para el 47,4% de los entrevistados, en el establecimiento no se motiva de manera adecuada el trabajo en equipo. Para el 42,1% de los trabajadores, con respecto a sus funciones, no disponen de equipamiento tecnológico adecuado. Un 43,4% del personal consultado, dentro de sus actividades, no tienen la oportunidad de participar en los diversos procesos para tomar decisiones adecuadas. La gestión administrativa en salud repercute de forma significativa en la aplicación del Programa de mejora de calidad en los trabajadores del Hospital de Emergencias Villa El Salvador¹⁷.

Fuentes Rivera (2019) presentó por objetivo general, determinar la relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario. El diseño de la investigación fue no experimental, transaccional, descriptivo y correlacional, para la verificación de la hipótesis se empleó el estadístico Chi cuadrado de Pearson. Su población estuvo comprendida por 240 pacientes y se tomó una muestra de 100 usuarios que se atienden en la posta de San Bartolomé, seleccionados de forma seleccionada aleatoriamente, a quienes se les realizó la encuesta de 26 preguntas correspondientes a la calidad de atención odontológica y 15 preguntas para satisfacción de los usuarios. Se tuvo como resultado que el 68.24% de los encuestados perciben una mala calidad, el profesional no prioriza la salud de los usuarios en los procedimientos, no realizan un diagnóstico de forma oportuna, el 1.35 % de los consultados indican que perciben calidad de atención adecuada. Se concluye que existe relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario¹⁸.

Reyes (2018). En la tesis planteada tuvo como **objetivo:** precisar que la gestión de los jefes de los policlínicos influye en la producción laboral en el área de odontología para mejorar la atención. **Metodología:** descriptiva, no experimental y transversal, con población de 15 profesionales y 8 policlínicos donde se incluyeron al jefe del establecimiento y, con excepción en la DINOES se tuvo al jefe de la institución, se empleó el cuestionario que cumplió con los estándares adjuntos a la norma técnica 050 - MINSA/DGSP-V.02. **Resultados:** Se efectuaron medidas de bioseguridad, se difundió el plan de la estrategia institucional y también sus procesos para la gestión en odontología que fue el de mayor conocimiento en las capacitaciones para el personal, que influenciaron para mejorar la producción en el área de odontología. **Conclusión:** La manera de gestionar de los jefes en los policlínicos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima, es medianamente adecuada y por tanto no influye para la producción laboral del servicio de odontología, para poder mejorar la atención en la policía Nacional del Perú 2018¹⁹.

Cerna (2018). En su trabajo de investigación el objetivo general fue: determinar si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho - 2018. Es un trabajo básico, diseño no experimental, descriptivo, correlacional, transversal.

Se manejó el método hipotético - deductivo. Su población se conformó por 48000 usuarios que asisten al centro de salud San Fernando, los cuestionarios se aplicaron a una muestra, un grupo reducido con características representativas de la población total, se seleccionó la muestra de una manera aleatoria simple de 38 personas. Para ambas variables tanto para gestión administrativa y para calidad de servicio se utilizó la encuesta y por instrumentos se utilizaron dos escalas de opinión de 40 enunciados que fueron valorados mediante la Escala de Likert, la validación de sus instrumentos se dio por un juicio de expertos y se utilizó en coeficiente Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad. Los resultados indicaron que hay una correlación de 0,668 positiva moderada y con valor de significancia = ,000< que $\alpha=,05$, por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , es decir, según los índices de correlación del coeficiente de Spearman, existe relación directa entre gestión administrativa y calidad de servicio²⁰.

Arbeláez y Mendoza (2017). En el Artículo de investigación plantearon como objetivo Establecer la relación entre la gestión del director y la satisfacción del usuario externo. **Diseño.** Estudio fue transversal y correlacional. **Participantes.** Nueve directivos de los establecimientos de salud y 652 usuarios externos. **Intervención.** Muestreo aleatorio simple, juicio de expertos, formularios válidos: SERVQUAL modificado para la satisfacción y EVAL O1-MRL para la gestión, consentimiento informado, análisis en sistemas SPSS V20, Excel. **Resultados.** El director realiza una gestión regular del 56% y satisfactoria del 44%. El usuario externo presentó un nivel de insatisfacción del 89% que es un nivel moderado y 11% un nivel leve de insatisfacción. Se manifestó un 100% de mala calidad de atención en la institución. Se mostró un nivel variado de correlación dimensional entre gestión e insatisfacción tipo: negativa débil (-0,28 y -016); positiva débil (0,31) y negativa fuerte (-0,52 y -070). **Conclusiones.** Presentó de manera relevante y directa una correlación entre la inadecuada gestión y la insatisfacción del usuario²¹.

Sánchez (2017). En su tesis presentó por objetivo analizar y determinar la calidad de la atención de salud y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca, 2017. Se realizó la entrevista a la muestra conformada por 142 usuarios externos mayores de edad, y se les realizó un cuestionario sociodemográfico y dos escalas tipo Likert; para la evaluación de la

calidad de la atención y satisfacción del usuario externo. Los resultados se procesaron a través del programa estadístico SPSS 24, obteniendo lo siguiente: el 50% de la muestra, son personas entre 18 a 28 años de edad, un 90,8 % son de sexo femenino, 85,2% vive en zona urbana, 37,3% presentan terminado el nivel secundaria, 89,4% cuenta con SIS, 25,4% se atendieron en consultorios de atención integral de la mujer, el 88% son continuadores, 66,4% contestaron ellos mismos, 52,8% indican buena calidad de atención y 47,2% atención regular, 93% satisfechos y el 7% ni satisfechos ni insatisfechos. Resultados: Se halla una correspondencia significativa positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, $r= 0,594$, $pv=0,00$, la correlación entre las dimensiones de ambas variables es significativa $pv < 0,05$, salvo la dimensión humana e interpersonal de la calidad de atención y aspectos tangibles de la satisfacción del usuario con $r= 0,040$ $pv= 0, 635$. Concluyendo: que la calidad de atención presenta una relación significativa con la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Pachacútec Cajamarca, 2017²².

Infantes (2016). El estudio de investigación tuvo por **objetivo** Evaluar los factores que se asocian a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria en el Hospital III de Iquitos, en el año 2016. **Materiales y métodos.** Investigación de corte transversal, donde se analizaron 305 participantes en consulta externa del Centro de Medicina Complementaria (CAMEC) en el año 2016, a través del uso de SERVQUAL modificado. Asimismo, se evaluó elementos que podrían estar relacionados, se clasificó al paciente (nuevo o continuador), edad, sexo, grado de instrucción, situación del encuestado (acompañante o paciente). **Resultados.** Se presentó una satisfacción general de 72,9%. Mientras que la satisfacción para cada dimensión fue de un 72,3% de Capacidad de Respuesta; 68,6% de Fiabilidad; 77,1% de Seguridad; 73,6%, para Aspectos Tangibles 73,6% y Empatía 73,7 %. La edad y el sexo se relacionaron con las magnitudes analizadas ($p<0,05$) y con el nivel de satisfacción general con respecto a los individuos con más de 58 años. **Conclusión.** El paciente manifestó una alta satisfacción y en cuanto a otras dimensiones, presentó mayor porcentaje de satisfacción la seguridad y la empatía, observando relación con respecto a la edad y el sexo²³.

Díaz (2016) el trabajo de investigación presentó por objetivo establecer si la Gestión Administrativa influye en la Calidad de Atención al usuario en el Centro de Radiodiagnóstico Maxilofacial – CERAMAX - Lima. Fue un trabajo de tipo no experimental, retrospectivo, descriptivo, correlacional, transeccional o transversal, utilizó el cuestionario validado y presentado a 18 profesionales, 43 técnicos y 138 usuarios, elegidos de manera aleatoria, con un nivel de confianza del 95% y con margen de error del 6%. Se hallaron como resultados: el 78% de profesionales, 76% de técnicos y 68% de usuarios, explican que la gestión administrativa aplicada en CERAMAX es apropiada, ellos también refieren que la calidad de atención que se ofrece en CERAMAX es adecuada. Por consiguiente, la investigación toma por conclusión que la Gestión Administrativa influye en la Calidad de Atención al usuario²⁴.

Por todo lo mencionado anteriormente se observa que existen trabajos previos que apoyan como base al presente trabajo de investigación, así mismo encontramos diversas teorías y definiciones relacionadas a las variables y sus dimensiones que van a permitir el desarrollo adecuado del estudio.

La gestión en los servicios sanitarios tiene como rumbo, perfeccionar la calidad de atención donde se beneficie a toda la comunidad, Por tanto, para Taylor (1994), padre de la administración, basado en sus principios de organización científica del trabajo realizados en 1911, refiere que gestión es el arte de saber qué se debe hacer y luego realizarlo de manera correcta a través de un camino eficiente²⁵.

Según Barros, y otros (2006): hace referencia que la gestión mediante procesos es una estrategia que tiene como base los principios de calidad total, con la finalidad de facilitar a todo profesional los conocimientos de posibles aspectos a mejorar y puedan tener herramientas que contribuyan a esa mejora. En el sistema sanitario, dichos procesos indican la coordinación de los recursos generales del sistema, tenerlos para el beneficio de la población y utilizarlos cuando corresponda, garantizando la atención integral, continua y personalizada, mediante servicios de calidad y eficientes que puedan satisfacer las necesidades para garantizar una atención de salud integral, personalizada y continua, mediante los servicios de calidad y eficientes que logren satisfacer las expectativas y necesidades con

respecto a la salud y en la medida que sea viable para el sistema sanitario. La gestión mediante procesos involucra los siguientes pasos:

1. Realizar la definición en cuanto al motivo de existir de la organización, misión que se ha planteado.
2. Describir los procesos por separado y realizar el mapa de procesos.
3. Distinguir cada proceso que sea clave y su respectivo responsable
4. Preparar los planes de progreso continuo de cada proceso (p.476)²⁶.

Por otro lado, Cabo (2014), señala que para poder gestionar es importante tomar decisiones y a su vez atreverse. Los objetivos tienen que transformarse en metas y como menciona la OMS, estos objetivos pueden ser medidos con fecha y designados a un responsable que pueda adquirirlos. Para contar con una correcta gestión se necesita de dos premisas y seis disciplinas. Estas premisas son las siguientes:

1. Instaurar un sistema contable donde se pueda visualizar en valores numéricos lo que logrado y poder comparar con lo planificado.
2. Poder ser capaz de tomar decisiones, actualmente es persuadir. Tanto la responsabilidad y la autoridad deben estar equilibradas. Ser autoridad implica dar órdenes y a su vez ser obedecidos. La responsabilidad es entender que nuestras decisiones tienen secuelas que hay que asumirlas. El resultado obtenido entre la autoridad y la responsabilidad necesita ser cercano a la unidad, es así como cada vez que sea mayor a la unidad existe una contingencia de que se presente despotismo y si fuese menor a la unidad, hay riesgo de manifestar un sentimiento de esclavitud en el lugar de trabajo.

En cuanto a las 6 disciplinas son las siguientes:

1. conocimiento de los acontecimientos, tener información necesaria y formación adecuada para un determinado momento.
2. Determinación de los objetivos, que sean cuantificados, fechados y con el responsable asignado de poder obtenerlos.
3. Abastecimiento de recursos materiales, de personal, de instalaciones y organizativos apropiados para los objetivos planteados.
4. Implementación de la organización de funciones, estableciendo un organigrama que permita delimitar una relación jerárquica donde se pueda especificar plenamente la supervisión.

5. Elección y motivación de los empleados, siendo primordial que haya un ambiente cordial y agradable donde el personal se sienta cómodo pues hay una correlación directa con la satisfacción de usuarios y familiares

6. Evaluación constante pues todos los modelos sanitarios presentan ciertos problemas que deben ser atendidos, por lo que es fundamental saber cuáles son las desviaciones y poder corregirlas.(p. 100)²⁷.

Además, Fayol (1969) indica que la gestión es un proceso ligado a cinco elementos o acciones administrativas: planeación, organización, dirección, coordinación y control. Estos componentes, ya sea en su función y también en su estructura, tienen que respetar y cumplir diversos principios administrativos que afirman el funcionamiento correcto del cuerpo social, tales como , la disciplina, la unidad de dirección, la autoridad, la unidad de mando, la división del trabajo, la autoridad, la jerarquía, la estabilidad personal, el orden, la centralización, la iniciativa, la unión personal, la equidad (p. 164)²⁸.

Respecto de Gestión Administrativa, Mendoza (2017), explica que tiene un carácter sistémico pues va a portar acciones muy bien encaminadas a conseguir los objetivos, mediante el cumplimiento de los ya conocidos procesos administrativos de gestión, como son: la planear, la organizar, la direccionar y el controlar²⁹. Por otra parte, Chiavenato (2014), refiere que la gestión administrativa es un grupo de tareas que se ejecutan con la finalidad de coordinar el trabajo de un conjunto de personas y así tener la posibilidad de alcanzar los objetivos trazados a través de labores básicas tales como: la planeación, la organización, la dirección y el control. (p.70)³⁰.

Con respecto a incorporar un modelo de gestión Para Ramírez (2016) es importante tener un modelo para gestionar, así plantear un estudio inicial y minucioso de la actual situación de la institución, con el propósito de conocer cada uno de sus procesos administrativos llevados a la práctica y a su vez conocer a los participantes que intervienen tanto el personal, como material³¹.

Además, Anzola (2002), expresa que en la gestión administrativa se efectúan hechos en conjunto con todos los órganos que intervienen en llevar a cabo los procesos en el interior de toda institución, sus actividades son realizadas mediante las etapas del proceso administrativo³². Del mismo modo Donabedian (1966) mencionó a los procesos como una estructura, que brinda resultados y a su vez

organiza a los elementos de la atención, refiere que dichos procesos tienen la responsabilidad de que los resultados sean eficaces y causen impacto³³.

Así también, Reynoso (2017) menciona que hay cuatro componentes fundamentales que se encuentran vinculados con la gestión administrativa, sin estos elementos no podríamos hablar de esta labor institucional, estos elementos son los siguientes: planeación, organización, dirección y control³⁴.

Por otro lado, Sallenave (1990) define planear como un proceso para poder decidir las acciones que deben ejecutarse en un futuro, en este proceso se debe considerar diversas opciones y decidir con cuál de éstas se podrían conseguir buenos resultados³⁵. Como afirma Gulick (1937) citado por (Fernández y Sánchez, 1997), se entiende por planificar a indicar en términos generales las actividades que deben estar realizadas y la metodología para ejecutarlas, con la finalidad de obtener los objetivos de la institución (p.110)³⁶. Weston (2020) Menciona a la planeación estratégica de la siguiente manera: Un proceso sistemático y reflexivo con la finalidad de establecer un curso de acciones, una dirección y conseguir el futuro esperado. La planificación estratégica diseña el futuro como lo desean los directivos, teniendo una dirección clara, objetivos, metas, prioridades, acciones y resultados para obtener el deseado futuro. Por último, el plan debe de estar orientado a la atención del público en general y asignar los recursos en la institución de manera ordenada (p.1)³⁷. Para Steiner (2004), en la planeación estratégica se identifica de manera sistemática las amenazas y oportunidades que aparezcan en el futuro y también diversos datos principales servirán de base para que las instituciones puedan tomar mejores decisiones en el presente y así evitar posibles riesgos³⁸. Así como alude Cabo (2014), la planificación radica en la precaución de un suceso, y se debe calcular para luego manifestar numéricamente lo que requiere ese entorno social para su atención de manera correcta; para obtener la eficiencia se relaciona la eficacia con el gasto, cómo y quiénes utilizarán el servicio que definirá la equidad y cómo será la calidad del servicio que ofrecen. Eso quiere decir brindar respuesta cuantitativa a la necesidad, la equidad, la eficacia, la eficiencia y la calidad (p. 81)²⁷.

En relación a la organización, es el segundo componente de la gestión administrativa y significa para Reynoso (2017). Un grupo de normas, obligaciones,

conductas que debe considerar y respetar cada uno de los miembros de toda institución, la organización tiene por función primordial; disponer y coordinar aquellos recursos disponibles como, por ejemplo: recurso humano, materiales y financieros³⁴. Además, Ramírez y col (2017). Refieren que organizar es establecer labores, responsabilidades y recursos. Instaurar una organización que siempre esté relacionada con el propósito que los colaboradores puedan interactuar y cooperar para conseguir los objetivos de la organización³⁹. Del mismo modo, Chiavenato (2006) indica que la organización es aquel campo donde se da la estructuración formal de la autoridad, mediante el cual las diferentes áreas de trabajo son integradas, definidas y coordinadas hacia la meta trazada⁴⁰. También González (2007) manifiesta la relevancia de la organización que es nombrada como “Sociedad” y está constituida por un grupo de sub - organizaciones que contemplan maneras específicas dentro del planeamiento y obtención de objetivos específicos; de este modo se encuentran; empresas, partidos políticos, hospitales, sindicatos, iglesias, etc.(pág. 7,8)⁴¹.

Por otra parte, el tercer componente de la gestión administrativa, es la dirección, es así que Reinoso (2011). Nos indica que la dirección es un proceso dinámico, primordialmente social, ya que incluye la interrelación entre las personas que trabajan en las diferentes áreas de la organización y desempeñan las diversas labores que se requieren para conseguir los objetivos de la institución. Es por esta razón que, mediante el empeño de cada miembro, los otros recursos servirán para cubrir aquellas necesidades y pretensiones de la sociedad humana contemporánea⁴².

Por consiguiente, la dirección tiene una función de carácter administrativo el cual utiliza la aplicación de la autoridad con el fin tanto de motivar, así como de activar a los integrantes para alcanzar los objetivos planteados. También comunica las labores encomendadas e influenciar en los trabajadores para que realicen dichas labores básicas. La dirección es un proceso que influye y guía las acciones que se relacionan con las actividades que realizan cada miembro de la organización como una sola unidad. Así también Blandez (2014) menciona que se refiere a la conducción del talento y el empeño de las personas a fin de lograr resultados planteados, establecer el modo de dirección apropiado, orientando a las personas

para el cambio, fijar estrategias con el propósito de buscar soluciones a los problemas y a su vez tomar decisiones correspondientes⁴³.

En cuanto al control, según Remington y Gallardo (2011). Es relevante para todo proceso administrativo, pues va a permitir realizar un seguimiento permanente y así conservar la información actualizada de los resultados para favorecer de manera eficaz la conducción adecuada de la empresa y en el momento indicado poder tomar las acciones correspondientes y acertadas⁴⁴. También Fayol, citado por Melinkoff (1990), indica que el control nos ayuda a constatar si se está cumpliendo todo conforme según acordado, según las disposiciones indicadas y a los principios administrativos. El objetivo es poder señalar los errores y faltas cometidas, a fin de poder corregirlos y evitar que vuelva a ocurrir (p. 62)⁴⁵. En la misma línea, Reynoso (2017). informa que el control tiene algunos elementos esenciales y nos indica que: (a) Se requiere analizar el proceso de supervisión de las actividades ejecutadas. (b) Debe existir patrones o estándares instituidos para determinar si existen posibles desviaciones en los resultados obtenidos. (c) El control contribuye a corregir desatinos y desviaciones posibles con los resultados, así como también con las diversas acciones y actividades realizadas³⁴.

Igualmente, Márquez (2000). Menciona que a través del control se puede contabilizar y corregir las tareas o actividades que realizan los subordinados con el fin de poder garantizar que se cumplan los objetivos. Todos los mecanismos de control tales como registros de producción, la revisión de los registros contables, inventarios, registro de horas que emplea el trabajador realizando su actividad en la empresa (horas/hombre), todo esta con el fin de comprobar un objetivo (p.330)⁴⁶.

Igualmente, para Pérez y Otero (2012): Ya habiendo planificado el futuro deseado, organizado todo aquel medio disponible y conseguir que se hayan ejecutado las decisiones, el personal directivo debe efectuar el último proceso de la gestión que es el control. El Control, nos recuerda a ciertos aspectos que pueden ser negativos, no obstante, controlar es fundamentalmente, ajustar, comparar los reales resultados con aquellos resultados planificados por consiguiente lograr desaparecer aquellas discrepancias negativas. Para poder controlar se debe seguir las siguientes etapas: 1. Precisar patrones de resultados que sean relativos a cierta etapa futura de tiempo. 2. Calcular los reales resultados del periodo. 3. Confrontar

los reales resultados y los estándares que han sido esperados. 4. Establecer los motivos de las diferencias, si existen. 5. Considerar las medidas necesarias y oportunas. las medidas oportunas. El control inicia con la planificación, al momento de comunicar a los trabajadores los objetivos que la empresa desea conseguir, las reglas, los procedimientos, las políticas y los presupuestos indican el camino por donde se debe llegar hacia ellos (p.35)⁴⁷.

Además, para Chiavenato (2002), El control simboliza el monitoreo, seguimiento y evaluación de cómo se desempeña la organización para constatar si se están ejecutando las tareas respecto a lo planificado, organizado y direccionado. El control está relacionado con la supervisión de las tareas para conservar y mantener a la organización encaminada en la línea correcta, con intención de lograr los objetivos y emprender configuraciones pertinentes para de esta manera subsanar los posibles errores.

Este control garantiza la aprobación de las acciones y actividades realizadas , con las labores planificadas⁴⁸.

Los líderes actuales en la gestión presentan un gran desafío, pues necesitan proponer e innovar los sistemas e integrarlos de manera que ayuden a modernizar y optimizar los servicios sanitarios, que estos evolucionen y logren cubrir las expectativas de las personas brindando atención de alta calidad a los pacientes. Del mismo modo, la información acerca de sus derechos debe ser accesible, así como también debe permanecer un compromiso sobre su salud por parte de los usuarios, esto exige tener amplia capacidad para cubrir esa demanda teniendo de base a la calidad⁴⁹.

Lo mencionado anteriormente por los autores nos explica que es importante conservar el orden en las empresas, cumplir con todas las etapas y así poder alcanzar las metas y objetivos inicialmente planteados, obteniendo también un trabajo más eficiente y poder hacer uso de una manera coherente de sus recursos, Sin embargo, la definición que menciona Chiavenato (2014) es la que más se adapta a mi proyecto de estudio, si bien cada una de las definiciones mencionadas anteriormente por los autores tienen mucha similitud, la que tomaré como referencia cubre mis intereses para el fin de mi trabajo, considerando que si una empresa logra fortalecer el compromiso de sus colaboradores y utiliza sus recursos o

materiales de manera correcta mediante sus procesos administrativos como: La planificación, la organización, la dirección y el control, esto sería favorable para lograr sus metas institucionales.

Por otro lado, acerca de la calidad de atención, Donabedian (1984). Menciona que es aquella que proporciona al usuario el máximo bienestar en cuanto a servicio o producto que le es ofrecido. la calidad de la asistencia es la condición o nivel de cumplimiento de un objetivo, la cual puede ser medida para conocer su valor. Indica que se puede entender que existen 2 dimensiones relacionadas entre ellas e interdependientes como son: la técnica y el apartado interpersonal. La atención técnica alude al trato que se le brinda a la ciencia y la tecnología médica y que a su vez fructifique una gran utilidad al nivel de salud, sin que esto conlleve a aumentar los posibles riesgos para el usuario. La atención interpersonal va a medir el nivel de apego a las normas, a los valores, perspectivas y pretensiones de los usuarios⁵⁰.

De igual manera la OMS (2009). Indica que es un nivel de excelencia profesional elevado, que tiene relación con usar de manera adecuada los recursos y a su vez con un mínimo de riesgo y con alto nivel de satisfacción para el paciente⁵¹. También La OMS (2020). Menciona que la calidad de la atención se da cuando la condición de los servicios sanitarios tanto para cada persona como para la población, aumentan la posibilidad de obtener resultados en salud, esperados y encajan con los conocimientos fundados en datos evidenciables. La definición mencionada incluye también a la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación, siendo así que la calidad pueda ser medida y mejorada constantemente mediante una atención en base a datos probatorios considerando preferencias y necesidades de los usuarios : pacientes, familias y las comunidades⁵².

Así mismo Álvarez (2003) indica que La calidad va a depender del juicio del paciente, este podría ser un juicio del servicio del producto, de acuerdo a las características de su uso y de la urgencia de adquirirlo. (p. 95)⁵³.

Por otro lado, Ortiz (2016) manifiesta que para percibir la calidad debe haber interacción entre usuarios y la entidad prestadora de servicios. Es así que la calidad

no solo implica la preparación científica de los profesionales sanitarios, sino también el trato y atención que le dan a los usuarios⁵⁴.

Además, Canzio (2019) manifiesta que los estándares indicados de calidad en la atención sanitaria se caracterizan por un nivel de competencia profesional excelente, utilizar de manera eficiente sus recursos, garantizar riesgos mínimos para los usuarios y garantizar para su salud resultados favorables⁵⁵.

Asimismo, Donabedian(1995), indica que la calidad sanitaria tiene una característica que difiere del modelo industrial, se refiere a su enfoque hacia el consumidor que es considerado un árbitro de la calidad. Es el consumidor quién, al final decidirá si el servicio o producto brindado fue capaz de cubrir sus expectativas y necesidades. El objetivo requerido no es sólo lograr que el consumidor se sienta satisfecho, es también conseguir su confianza, entusiasmo y fidelidad. Está presente el interés constante de querer saber los requerimientos y deseos del consumidor y poder traducir aquellas características concretas en los productos. Claro que el aprendizaje técnico y científico pueden crear productos de excelente calidad; no obstante, el juicio será validado en definitiva por la aprobación de los consumidores. A su vez , el mencionado autor indica que en el modelo de atención sanitaria vamos a encontrar importantes similitudes y discrepancias. Una semejanza es el compromiso de aceptar la satisfacción del consumidor a través de prestaciones de servicios óptimos, agradables y beneficiosos⁵⁶. También Donabedian explica que los usuarios no se encuentran idóneos para diferenciar entre una correcta y una pésima atención. El personal sanitario tiene el compromiso de proceder en favor de los pacientes, contribuyendo con sus beneficios de forma más apropiada. La atención sanitaria es un producto propio del empeño entre todos los involucrados como el personal sanitario y usuarios. Una característica sobresaliente de la calidad de atención sanitaria, es educar al paciente para los cuidados en su salud⁵⁶.

A continuación, Villalva (2007). Explica que la atención que ofrece el personal sanitario a cualquier persona, tiene dos componentes: el técnico y el interpersonal. El primero se refiere al uso de la ciencia y tecnología, el segundo es la interacción entre el profesional y paciente. Estos dos componentes relacionados

estrechamente, con frecuencia no pueden separarse taxativamente, porque la relación interpersonal estaría influenciando al éxito de los procedimientos, Asimismo, se incluye un tercer componente, que se va a determinar según las características de la infraestructura o del entorno en donde se realice la prestación de salud. Donde se mencionan, por ejemplo: características de la recepción, instrumental desinfectado, temperatura del ambiente, habitaciones cómodas, etc⁵⁷.

Por otro lado, Parasuraman, Zeithaml y Berry propusieron diez dimensiones que servirán para evaluar la calidad de servicios, tales como: fiabilidad, elementos tangibles, cortesía, profesionalidad, seguridad, credibilidad, accesibilidad, comunicación y comprensión con el cliente⁵⁸⁻⁵⁹. Después decidieron reagrupar a las dimensiones solo en cinco: empatía (atención personalizada), fiabilidad (atención cuidadosa) elementos tangibles (personal, equipos e instalaciones), capacidad de respuesta (atención rápida y segura), seguridad (inspirar confianza y credibilidad)⁶⁰.

También, Begazo (2006) menciona que las dimensiones que ayudarán a medir la variable son cinco: (a) Fiabilidad. Destreza para desempeñar el servicio prometido de modo adecuado, sin errores y segura; los clientes esperan recibir información completa, fiable, y veraz sobre los servicios y los productos. (b) Seguridad. Conocimiento y competencia profesional que muestra el personal y su habilidad para inspirar confianza, credibilidad y seguridad en el ejercicio de su labor. (c) Empatía. Habilidades para mostrar interés por los usuarios e identificarse con sus expectativas y necesidades, mediante una atención personalizada con respeto, consideración y dispuestos a sus requerimientos. (d) Capacidad de respuesta. Voluntad y disposición del personal para prestar ayuda y brindar el servicio al consumidor. A través de acciones como agilidad en la atención del servicio, atención oportuna de consultas, oportunidad de respuesta a las quejas y reclamos, colaboración entre empleados para solucionar conflictos. (e) Elementos tangibles. Comprende la apariencia del personal, de la infraestructura, equipos, elementos de comunicación y al buen uso que se les da para contribuir con el servicio ofrecido (p. 80) ⁶¹.

La calidad de atención que se brinda en las clínicas en el área de odontología, actualmente se ha transformado en una pretenciosa necesidad de los odontólogos, para eso se requiere de componentes primordiales que estén dirigidos hacia la perfección profesional, usar los recursos de manera adecuada y eficiente,

reducir los riesgos para los usuarios, un nivel elevado de satisfacción que llevará finalmente al impacto que se reflejará en la salud de la población. Siendo así que la calidad de atención en odontología, tiene por objetivo, brindar un buen trato, amable, cordial y de acuerdo a las exigencias del usuario. El fin debe estar dirigido a poder solucionar los problemas que aquejan a los usuarios, por ende, se debe orientar y no dilatar los tratamientos dentales, laborando en un ambiente óptimo con infraestructura adecuada, utilizando herramientas y tecnología que sirvan para ejercer las labores diarias, de manera ética y con asistencia profesional. Es necesario realizar evaluaciones referentes a la calidad de atención en odontología ya que sirve de medio para inspeccionar determinados procesos o programas utilizados, a través de expresión de juicios conforme sea el nivel de éxito o metas percibidas. De esta manera se conoce donde se ha errado y posteriormente realizar los correctivos que ayuden a mejorar la atención. Por lo tanto, la calidad de las relaciones entre odontólogo - paciente va a depender de diversos componentes: la capacidad para conservar la confianza del usuario, la calidad para la comunicación, la disposición de atender al usuario con interés y empatía⁶².

Figuran tres elementos esenciales en la calidad de atención en odontología: 1. Estructura: se refiere al ambiente, al personal sanitario y a las instalaciones, la construcción del establecimiento. Involucra recursos económicos, infraestructura y el aspecto legal . 2. Proceso: Indica la secuencia de tareas que se deben realizar para conseguir los objetivos de salud. Estas tareas no solo implican al profesional sino también a los usuarios. 3. Resultado: Es la obtención de los objetivos planteados intentando lograr el cambio en el estado del paciente, sabiendo el impacto que causará en los pacientes, cumpliendo con los indicadores, con los gastos realizados y con la satisfacción a los pacientes⁶³.

Los pacientes presentan un alto interés por la calidad de atención que se les ofrecen, es por esta razón que es importante evaluar constantemente los servicios y modificar determinados aspectos en los establecimientos, según la información que se obtenga de los pacientes, estos resultados podrían ser utilizados para mejorar las instalaciones, el personal sanitario y asegurar una experiencia agradable para los pacientes⁶²⁻⁶³. Beach M., et al (2005) mencionan que los practicantes clínicos deberían establecer comportamientos positivos con respecto a los pacientes, a su vez fomentar la meditación o la intervención en los programas

educativos y entrenando las capacidades profesionales y de comunicación, así mismo los médicos educadores podrían brindar enseñanzas a los estudiantes acerca del respeto y el buen trato a los pacientes⁶⁴.

Quintana y cols explican que un elemento importante para poder evaluar la calidad de atención es observando el nivel de limpieza de las clínicas que brindan el servicio, ya que se requiere de un ambiente óptimo para realizar los diversos procedimientos y tratamientos odontológicos. Quintana y col mencionan que factores como la limpieza y la privacidad en la atención refleja porcentajes elevados de aceptación y satisfacción por parte del paciente⁶⁵.

Con la literatura anteriormente descrita, considero que lo mencionado por Donabedian me ayuda a poder entender y desarrollar mi estudio de investigación, al definir la Calidad de atención que busca brindar el máximo bienestar al usuario, y a su vez lo mencionado por Chiavenato sobre la Gestión administrativa que indica que conforma un conjunto de actividades que ayudan a guiar a un grupo de trabajo con el propósito de conseguir las metas. A partir de esta base se construirá el análisis de los resultados y así poder obtener las conclusiones pertinentes para el trabajo de investigación.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El Tipo de investigación es: Básica.

Cívicos y Hernández (2007), mencionan a la investigación básica nombrada también como; Investigación pura, exacta o fundamental, no considera una inmediata aplicación, pero si incrementar el conocimiento teórico, creación de productos a partir de sus resultados⁶⁶.

El estudio se efectuó bajo el enfoque cuantitativo, teniendo como referencia lo indicado por Hernández (2014), El enfoque cuantitativo conforma un grupo de procesos, tiene una secuencia, se tiene que cumplir un orden y es probatorio. Su idea inicial se irá delimitando, pues van a surgir objetivos y cuestionamientos que forman partes del proceso investigativo, se realizará un marco teórico, de las preguntas se formularán hipótesis y se determinará las variables, luego se indicará un plan para probar estas hipótesis, después se medirán las variables y finalmente se utilizará métodos estadísticos para poder analizar las mediciones que se hayan obtenido y así plantear diversas conclusiones para el trabajo de investigación⁶⁷.

El nivel de investigación del estudio es descriptivo - correlacional ; donde se describe situaciones o como se manifiesta determinado fenómeno. Por otro lado, se va a determinar la relación entre las dos variables y van a ser analizadas en un solo momento.

Hernández (2014) Respecto al nivel descriptivo menciona que es costumbre que el investigador pretenda describir escenarios, condiciones, hechos, detallar los perfiles y características de los individuos, las comunidades, procesos o todo aquel elemento que pueda ser sometido a un estudio, es decir indicar al detalle como son y se muestran, su objetivo no es relacionar las dimensiones sino describirlas⁶⁷.

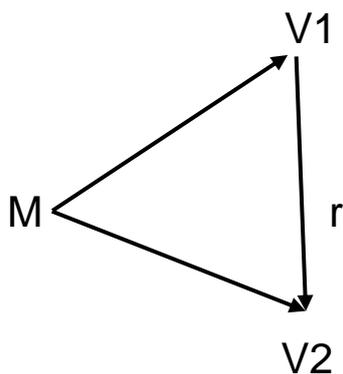
Diseño de investigación

El diseño de estudio será utilizado para examinar la verificación de las hipótesis planteadas en un contexto específico.

Kerlinger (2002) menciona que el diseño de investigación es el plan y la organización de un estudio, creados para adquirir respuestas a las interrogantes del estudio. El diseño de investigación indica la manera de tener un concepto del problema de investigación y el modo de ubicarlo dentro de una clasificación o estructura que ayude como base para la elaboración de experimentos (si los diseños son experimentales) y de recolección y análisis de datos (p. 83)⁶⁸.

El diseño de la investigación: es no experimental - transversal; siendo no experimental, pues no habrá manipulación de variables, solo se basará en la observación e interpretación, apoyándose en la definición de Hernández (2014) refiere que en una investigación no experimental no existe manipulación ni variación deliberada de las variables independientes para visualizar su consecuencia sobre las demás variables⁶⁷. Así también se menciona a Manterola (2001), quién indica que en el estudio de corte transversal todas las mediciones se hacen en una sola ocasión, en un momento determinado de la evolución del evento de interés, por lo que no existen períodos de seguimiento⁶⁹.

Figura 1. Esquematizamos el tipo de investigación.



Dónde:

M = Usuarios.

V1 = Gestión Administrativa.

V2 = Calidad de Atención.

r = relación entre las dos variables

3.2. Variables y Operacionalización

Hernández y cols (2014) nos indican que una variable puede presentar cambios con posibilidad de ser medidos, observados y alcanzan valor para la investigación científica, en el punto en el que guarda relación con otras variables o forman parte de una teoría o hipótesis (construcciones hipotéticas o constructos). Por otro lado, el autor pone como ejemplo de variables: aprendizaje, género, inteligencia, rendimiento, entre otras, Es así que se infiere que las variables son de naturaleza cualitativa⁶⁷.

Por tanto, las variables de esta investigación tanto Gestión administrativa como Calidad de atención son cualitativas y estas a su vez deben de ser definidas a través de dos maneras: conceptual y operacional.

Definición conceptual: Hernández (2014), explica que son definiciones de libros especializados o del diccionario, va a describir las características reales de un fenómeno o de un objeto y se les llama también "definiciones reales". Básicamente compone un conjunto articulado de palabras para proporcionar su entendimiento y su ajuste a los requerimientos prácticos de la investigación⁶⁷.

Definición Operacional: Hernández (2014) cita a Reynolds, (1986, p. 52) donde la define como el grupo de procedimientos donde se indica las acciones que todo observador tiene que desempeñar para obtener las sensaciones o impresiones sensoriales, donde se indicara la presencia de una teoría en menor o mayor grado. Muestra que operaciones o actividades se debe realizar para medir la variable y realizar la interpretación de los datos conseguidos⁶⁷.

Variable 1: Gestión Administrativa

Definición conceptual: Chiavenato (2014), refiere al conjunto de acciones que se ejecutan para poder coordinar el trabajo de un conjunto de personas y así tener la posibilidad de alcanzar los objetivos trazados a través de labores básicas como son: planificar, organizar, direccionar y controlar³⁰.

Definición operacional: Reynoso (2017), señala que se cuentan con cuatro elementos fundamentales que se encuentran vinculados con la gestión administrativa y estos nos ayudarían a medir la variable en estudio, estos son: planeación, organización, dirección y control³⁴.

Es así que se desagrega la variable Gestión administrativa en dimensiones tales como: planificación, organización, dirección y control, y éstas a su vez en indicadores.

Variable 2: Calidad de atención:

Definición conceptual: Donabedian (1984)

Aquella que proporciona al usuario el máximo bienestar en cuanto a servicio o producto que le es ofrecido. la calidad de la asistencia es la condición o nivel de cumplimiento de un objetivo, la cual puede ser medida para conocer su valor.

Definición operacional: Begazo menciona que las dimensiones que ayudarán a medir la variable son cinco: (a) Fiabilidad. Destreza para desempeñar el servicio prometido de manera adecuada, sin errores y segura; los clientes esperan recibir información completa, fiable, y veraz sobre los servicios y los productos. (b) Seguridad. Conocimiento y competencia profesional que muestra el personal y su habilidad de transmitir confianza, credibilidad y seguridad en el ejercicio de su labor. (c) Empatía. Habilidades para mostrar interés por los usuarios e identificarse con sus expectativas y necesidades, mediante una atención personalizada con respeto, consideración y dispuestos a sus requerimientos. (d) Capacidad de respuesta. Voluntad y disposición del personal para prestar ayuda y brindar el servicio al consumidor. A través de acciones como agilidad en la atención del servicio, atención oportuna de consultas, oportunidad de respuesta a las quejas y reclamos, colaboración entre empleados para solucionar conflictos. (e) Elementos tangibles. Comprende la apariencia del personal, de la infraestructura, equipos, elementos de comunicación y al buen uso que se les da para contribuir con el servicio ofrecido (p. 80) ⁶¹

Por lo tanto, la variable calidad de atención se descompone o desagrega en dimensiones, mencionadas a continuación: fiabilidad, empatía, seguridad,

capacidad de respuesta y elementos tangibles; estos elementos facilitarían la medición de la variable.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Hernández (2014) cita a Lepkowski, (2008) menciona que la población es un grupo de casos que coinciden con una cadena de criterios predeterminados y a partir de ellos poder definir los parámetros muestrales⁶⁷. Teniendo en cuenta este concepto se menciona que la población se estará conformando por el total de pacientes que acuden a una Clínica Odontológica en San Juan de Lurigancho, siendo su tamaño de 80 usuarios.

Muestra

Para Hernández y cols (2014) La muestra constituye un subconjunto de elementos que pertenecen a una población, intentando que sea un reflejo exacto del total de la población⁶⁷. Con respecto al estudio se indica que la población es pequeña, por consiguiente, se ha considerado como sujetos de esta investigación a la totalidad de integrantes. Es decir, a los 80 usuarios que son atendidos en la clínica odontológica.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Usuarios Frecuentes que se atiendan en la clínica odontológica.
- Que vivan en zonas aledañas a la clínica.
- Los Usuarios que acuden a una clínica odontológica durante el año 2021 aceptaron y firmaron el consentimiento informado para que puedan tener participación en el trabajo de investigación.

Criterios de exclusión

- Usuarios que sólo se hayan atendido una vez en la clínica.
- Que no vivan en las zonas cercanas a la Clínica.
- Que se atiendan en otro centro odontológico.
- Menores de 18 años.

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

Teniendo elegido el diseño para el estudio y la muestra indicada, lo siguiente será recoger la información necesaria sobre las variables de estudio y para esto necesitamos definir las técnicas de recolección. Falcón y Herrera (2005), indican que la técnica es el procedimiento que se realiza para poder recopilar la información necesaria, su aplicación contribuye con nuestro trabajo. (p.12)⁷⁰.

Por otro lado, se menciona que, en este estudio, la recolección de información fue proporcionada por los usuarios que se atienden en una clínica odontológica en el distrito de San Juan de Lurigancho, previo a este procedimiento se sometió debidamente al instrumento a un juicio de expertos (5) y a una prueba piloto conformada por 10 usuarios, para poder determinar el coeficiente de confiabilidad estadística.

Para poder reunir la información requerida se manejó la siguiente técnica: La encuesta. Siendo definida por Cantín y cols. (2009), como una herramienta para poder obtener datos de aquellas personas que accedan a realizarla, a través de la elaboración de un cuestionario adecuado para cada fin⁷¹. Igualmente, el instrumento utilizado fue el cuestionario para ambas variables, mencionando a Hernández y cols. (2014), quienes explican que el instrumento de medición es un medio que emplea el investigador, que sirve para recolectar y registrar los datos de las variables de la investigación⁶⁷. Por otra parte, se realizaron preguntas para cada variable, para la gestión administrativa se elaboraron 21 preguntas y para la variable calidad de atención se realizaron 16 preguntas, el mismo que ha sido adaptado por Chávez (2016). En ambos cuestionarios la escala de medición es ordinal (escala de Likert) mediante las alternativas de respuesta:

1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre

La Validez señala que el instrumento debe utilizar una medida que pretenda medir el objeto de estudio. Existen variables que son más complejas de medir, como cuando interviene la subjetividad, las emociones, los sentimientos, entre otras. Es

así que Hernández y cols. (2014) indican que la validez es el nivel en que un instrumento puede medir efectivamente la variable que se procura medir, el instrumento de medición necesita incluir a todos o la mayoría de los elementos del contenido de las variables que van a ser medidas⁷⁰. Por otro lado, la confiabilidad para Hernández y cols (2014) expresan que es el nivel en que su aplicación reiterada al mismo individuo u objeto ocasiona derivaciones similares, de no ser así indicaría que dicho instrumento no es confiable⁶⁷.

La validez del juicio de expertos se realizará con la colaboración de cinco expertos, cuyos puntajes se observa en la siguiente tabla.

Tabla 1. *Determinación de Validez por juicio de expertos del instrumento gestión Administrativa.*

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Dra. Bustamante Romaní Gardenia	Si	Si	Si	Aplicable
Dr. Chumpitaz Caycho Hugo Eladio	Si	Si	Si	Aplicable
Dra Marita De los Ríos Guevara	Si	Si	Si	Aplicable
Dr. Garay Peña Luis Edilberto	Si	Si	Si	Aplicable
Dra, Pillman Infanson Rosa Estrella	Si	Si	Si	Aplicable

Tabla 2. *Determinación de Validez por juicio de expertos del instrumento Calidad de atención.*

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Dra, Bustamante Romaní Gardenia	Si	Si	Si	Aplicable
Dr. Chumpitaz Caycho Hugo Eladio	Si	Si	Si	Aplicable
Dra Marita De los Ríos Guevara	Si	Si	si	Aplicable
Dr. Garay Peña Luis Edilberto	Si	Si	Si	Aplicable
Dra, Pillman Infanson Rosa Estrella	Si	Si	Si	Aplicable

Fuente: Certificado de validación de expertos

Alfa de Cronbach para Gestión administrativa, se aplicó la prueba estadística a 10 encuestados donde se analizaron los 21 ítems y reveló los valores de confiabilidad teniendo los siguientes resultados:

Tabla 3.

Confiabilidad de la variable Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	Nº. elementos
0.859	10

Los valores obtenidos se encuentran dentro del rango de confiabilidad de nuestro instrumento.

Alfa de Cronbach de Calidad de Atención, se aplicó la prueba estadística a 10 encuestados donde se analizaron los 16 ítems y reveló los valores de confiabilidad teniendo los siguientes resultados:

Tabla 4.

Confiabilidad de la variable Calidad de atención.

Alfa de Cronbach	Nº elementos
0.852	10

Los valores obtenidos se encuentran dentro del rango de confiabilidad de nuestro instrumento.

Tabla 5.

Rango de valor de Alfa de Cronbach.

Criterio	Rango o valores estimados
No confiable	0
Baja confiabilidad	0.01 - 0.49
Moderada confiabilidad	0.50 - 0.70
Fuerte confiabilidad	0.71 - 0.89
Muy fuerte confiabilidad	0.90 – 1.00

Nota: George y Mallery (2003, p. 231)

3.5. Procedimiento

Habiendo elaborado los instrumentos para la recolección de datos se solicitó la validez del juicio de expertos, se aplicó el estudio piloto para obtener el coeficiente de confiabilidad del alfa de Cronbach, los resultados indican que la variable Gestión administrativa obtuvo un índice de 0.859 y para la variable Calidad de atención el índice fue 0.852, También se realizó las coordinaciones con el encargado de la institución para aplicar la encuesta a los integrantes del estudio.

3.6. Métodos de análisis de datos.

Para la estadística descriptiva se utilizará frecuencias y porcentajes que serán representadas en tablas y figuras.

Según Hernández y cols. (2014), la estadística descriptiva explica la información, valores o puntuaciones adquiridas para cada variable y después realiza un análisis estadístico con el fin de buscar la relación entre variables⁷⁰.

Se recolecta los datos obtenidos por los instrumentos de medición para poder realizar una base de datos para cada variable tanto para Gestión administrativa como para Calidad de atención a través del programa Excel, luego estos datos serán tabulados (colocados en tablas) y posteriormente interpretados.

La estadística inferencial según Hernández y cols. (2014), es la estadística utilizada para poder probar las hipótesis y así calcular determinados parámetros. Para la estadística inferencial se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman⁷⁰

Hernández y cols. (2014), Indican que el coeficiente de correlación de Spearman es una medida no paramétrica de correspondencia para las variables con medición ordinal, es así que las unidades de análisis de la muestra pueden organizarse por categorías o rangos, es utilizado frecuentemente para poder vincularlo de manera estadística la escala de Likert⁶⁹.

Para la estadística inferencial de análisis de datos se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman, por ser una medida no paramétrica donde se van a comparar los valores de dos variables.

3.7. Aspectos éticos

Antes de realizar la encuesta a los usuarios que acuden a la clínica odontológica se les informará el motivo y ellos con su autorización y firma otorgarán el consentimiento informado y podrán participar en la presente investigación. Se respetará los derechos de autor al momento de indicar las citas y referencias. Del mismo modo, la información del presente estudio será realizada con veracidad, los datos obtenidos serán los recolectados a través de la muestra y esta información que nos brinde el usuario será de manera anónima

IV. RESULTADOS

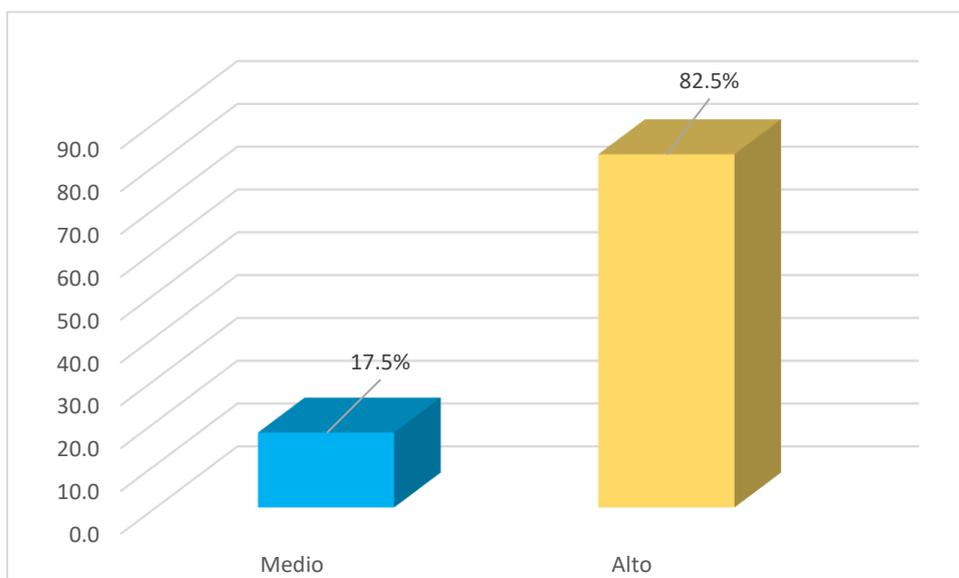
4.1 Resultados Descriptivos

A continuación, se incluyen las tablas y figuras de las variables y dimensiones de la investigación.

Tabla 6
Niveles de la gestión administrativa

Niveles	fi	%
Medio	14	17.5
Alto	66	82.5
Total	80	100.0

Figura 2
Niveles de la gestión administrativa



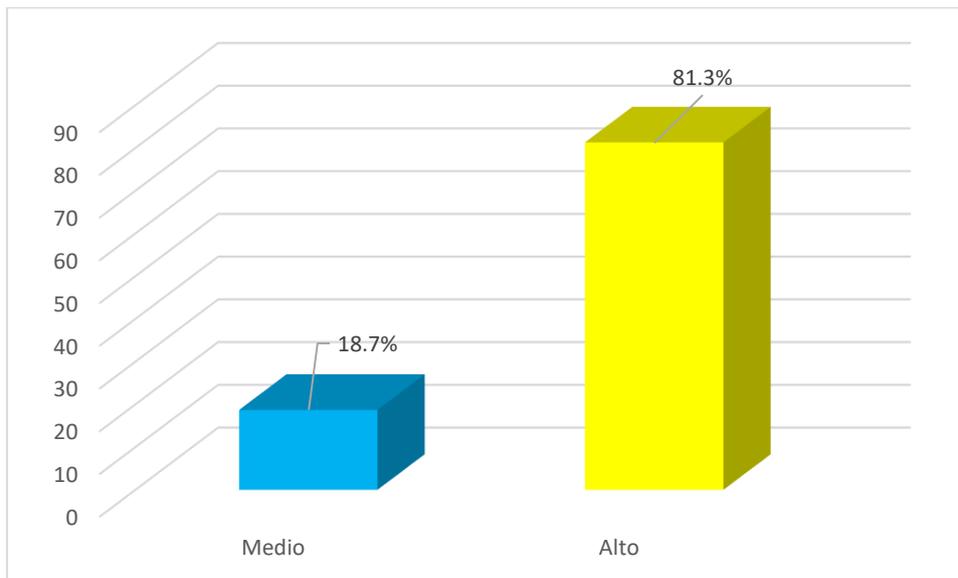
Interpretación

En relación con lo observado en la tabla 6 y la figura 2, el 82.5% de los integrantes de la muestra afirman que la gestión administrativa se localiza en un alto nivel, porque los usuarios perciben que la clínica cuenta con un servicio de primera calidad con equipos modernos, atención por especialidades, también perciben que el personal se encuentra motivado por un buen líder, por otro lado, el 17.5% se encuentra en el nivel medio.

Tabla 7
Niveles de la calidad de atención

Niveles	fi	%
Medio	15	18.8
Alto	65	81.3
Total	80	100.0

Figura 3
Niveles de la calidad de atención



Interpretación

Conforme con lo observado en la tabla 7 y la figura 3 el 81.3% de los integrantes de la muestra afirman que la calidad de la atención se localiza en un alto nivel, porque los usuarios perciben una atención personalizada con un equipo de trabajo con conocimiento y preparación para poder resolver dudas o inquietudes, así satisfacer sus necesidades y cubrir sus expectativas, y el 18.7% está en el nivel medio.

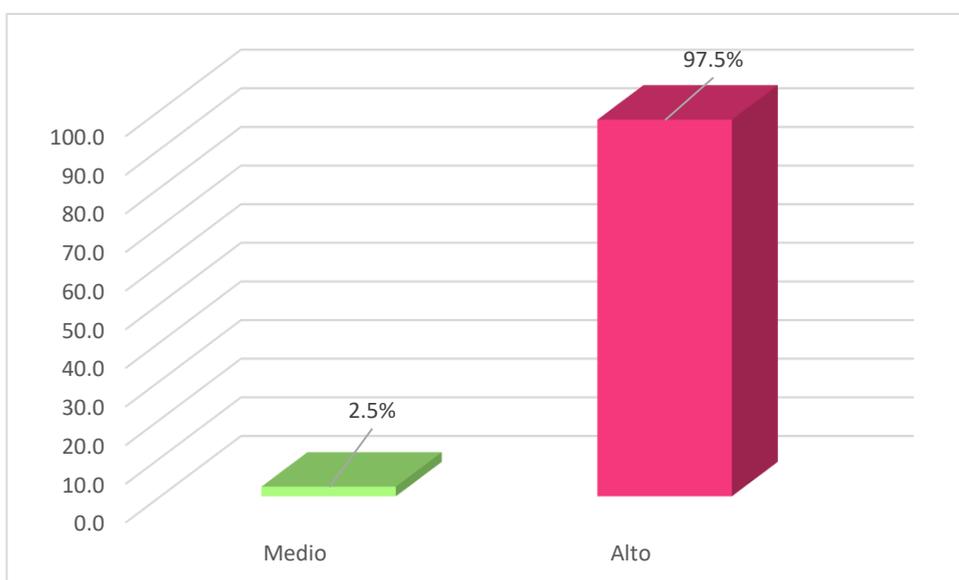
Tabla 8

Niveles de planificación

Niveles	fi	%
Medio	2	2.5
Alto	78	97.5
Total	80	100.0

Figura 4

Niveles de planificación



Interpretación

Con respecto a lo observado en la tabla 8 y la figura 4 el 97.5 % de los integrantes de la muestra afirman que la planificación se encuentra en un nivel alto, porque la clínica tiene como objetivo brindar una atención de calidad a través de todos sus servicios de salud a los usuarios en SJL - Lima-Este y el 2.5 % está en el nivel medio.

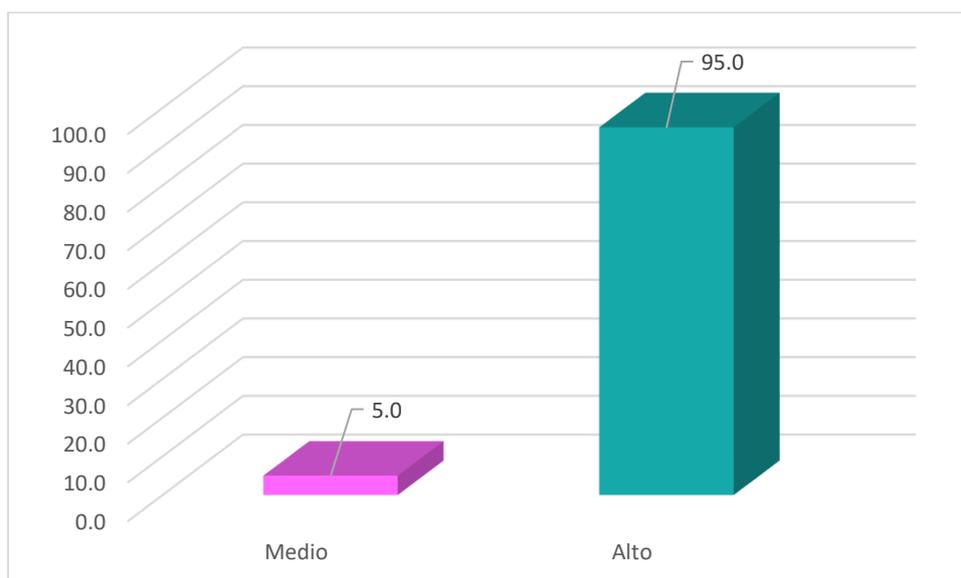
Tabla 9

Niveles de organización

Niveles	fi	%
Medio	4	5.0
Alto	76	95.0
Total	80	100.0

Figura 5

Niveles de organización



Interpretación

Conforme a lo observado en la tabla 9 y la figura 5 el 95.0 % de los integrantes de la muestra afirman que la organización se encuentra en un nivel alto, porque cada profesional trabaja por especialidades, en un área determinada para poder desarrollarse y tener un mejor desempeño y el 5.0 % en el nivel medio

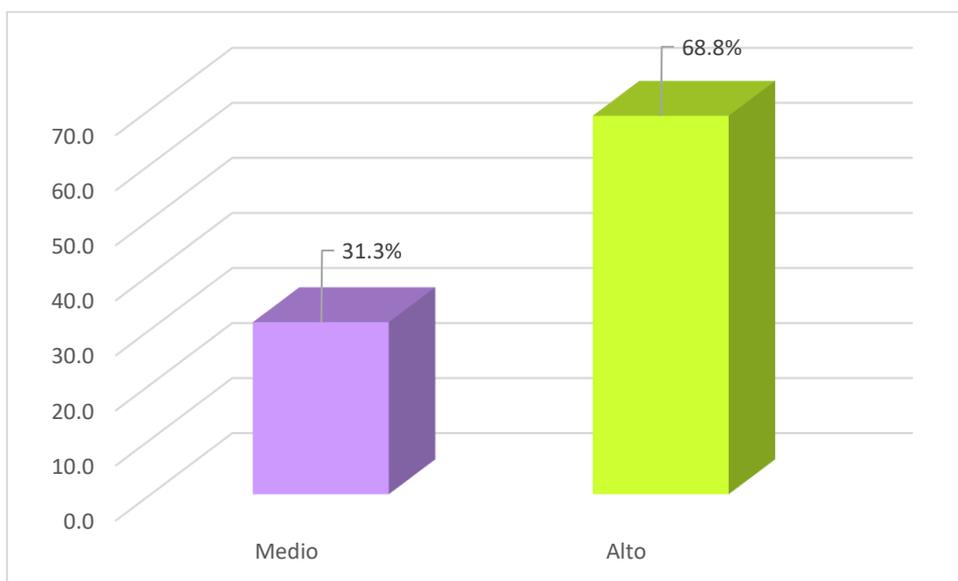
Tabla 10

Niveles de dirección

Niveles	fi	%
Medio	25	31.3
Alto	55	68.8
Total	80	100.0

Figura 6

Niveles de dirección



Interpretación

Con respecto a lo observado en la tabla 10 y la figura 6 el 68.8% de los integrantes de la muestra afirman que la dirección se encuentra en un nivel alto, porque existe un buen líder que motiva a sus trabajadores, así mismo, existe la comunicación y empatía que ayuda a contribuir a percibir un buen ambiente laboral y el 31.3% se ubica en el nivel medio.

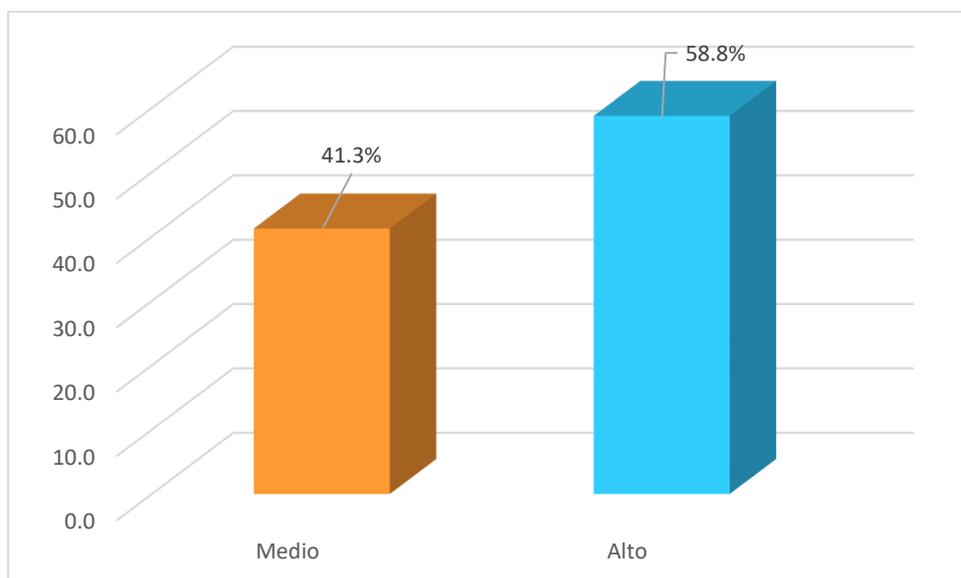
Tabla 11

Niveles de control

Niveles	fi	%
Medio	33	41.3
Alto	47	58.8
Total	80	100.0

Figura 7

Niveles de control



Interpretación

Conforme a lo plasmado en la tabla 11 y la figura 7 el 58.8% de los integrantes de la muestra afirman que el control se encuentra en un nivel elevado, porque tanto los trabajadores de la institución como los procedimientos o tratamientos que realizan están siendo supervisados y controlados por un superior para poder corregir a tiempo, posibles deficiencias o dificultados que puedan presentarse y el 41.3% está en el nivel medio.

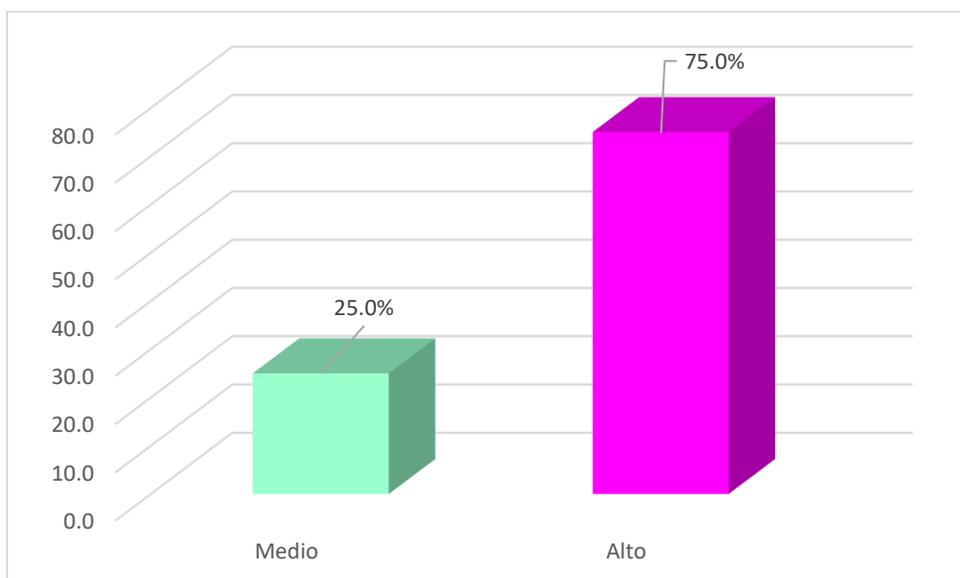
Tabla 12

Niveles de Fiabilidad

Niveles	fi	%
Medio	20	25.0
Alto	60	75.0
Total	80	100.0

Figura 8

Niveles de Fiabilidad



Interpretación

Conforme a lo que se aprecia en la tabla 12 y la figura 8 el 75.0% de los integrantes de la muestra afirman que la fiabilidad se encuentra en un nivel superior porque se percibe que existe honestidad por parte del personal que labora en la clínica y se brinda un servicio óptimo para satisfacer las necesidades de los pacientes y el 25.0% está en el nivel medio

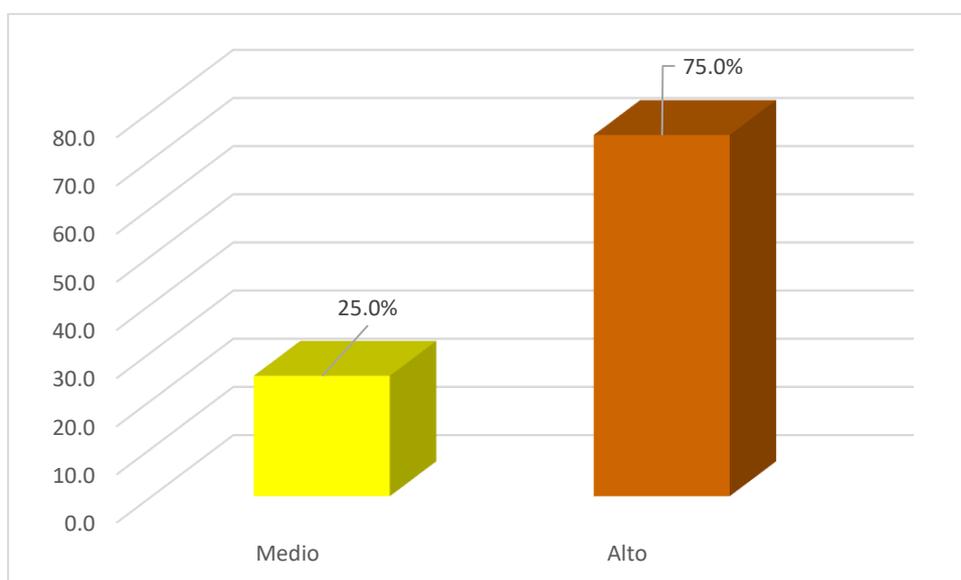
Tabla 13

Niveles de seguridad

Niveles	fi	%
Medio	20	25.0
Alto	60	75.0
Total	80	100.0

Figura 9

Niveles de seguridad



Interpretación

De acuerdo a lo que se observa en la tabla 13 y la figura 9 el 75.0% de los integrantes de la muestra afirman que la seguridad se halla en un nivel elevado, porque los trabajadores de la institución proporcionan confianza en la atención ofrecida a los pacientes, los equipos, materiales e insumos son utilizados con responsabilidad por el personal profesional y técnico, además hay higiene y seguridad en las instalaciones de la clínica odontológica; y el 25.0% está en el nivel medio.

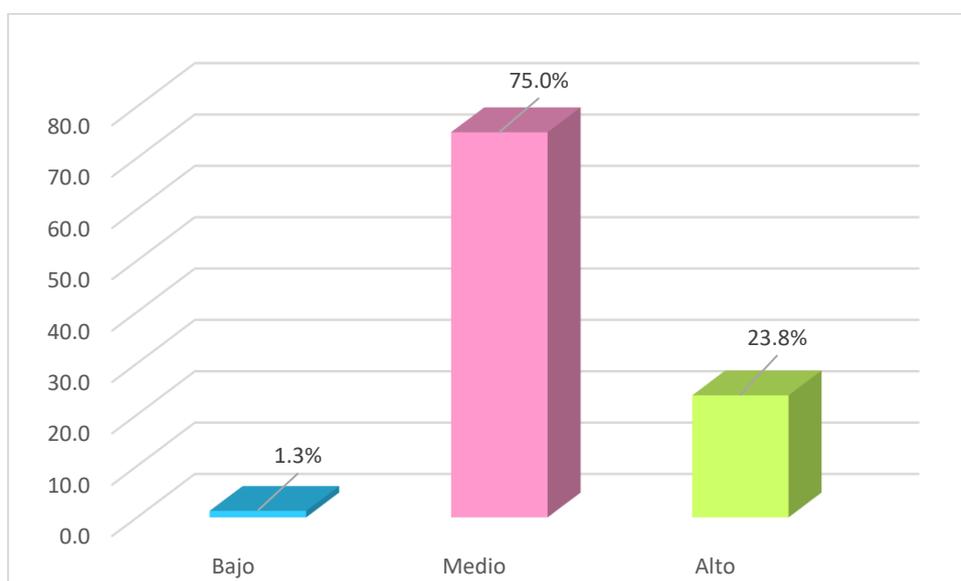
Tabla 14

Niveles de empatía

Niveles	fi	%
Bajo	1	1.3
Medio	60	75.0
Alto	19	23.8
Total	80	100.0

Figura 10

Niveles de empatía



Interpretación

Con respecto a lo que se distingue en la tabla 14 y la figura 10 el 75.0% de los integrantes de la muestra afirman que la empatía se halla en un nivel medio, porque se ofrece atención personalizada y los trabajadores se identifican y adaptan con las necesidades de los pacientes y sus acompañantes, el 23.8% se encuentra en un nivel alto y el 1.3% en el nivel bajo.

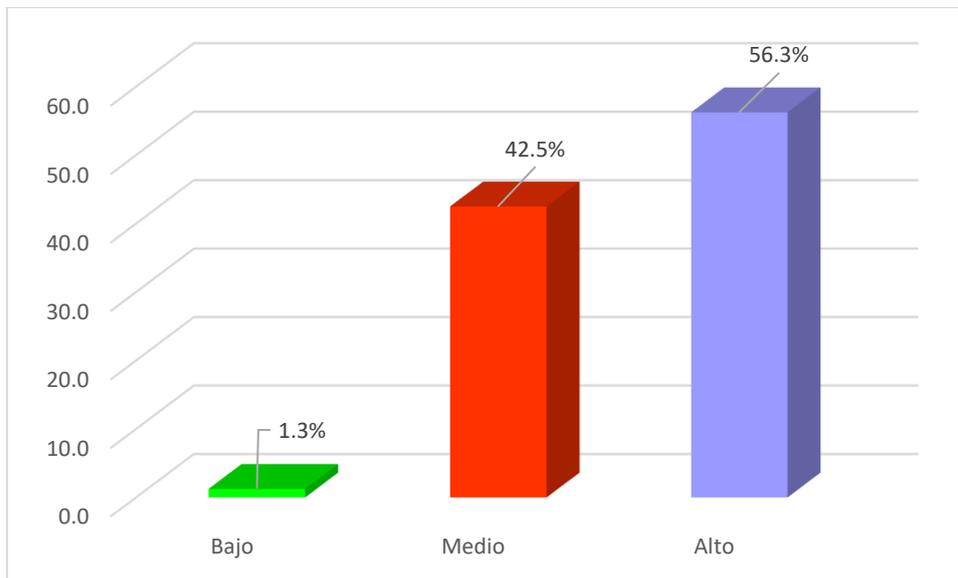
Tabla 15

Niveles de capacidad de respuesta

Niveles	fi	%
Bajo	1	1.3
Medio	34	42.5
Alto	45	56.3
Total	80	100.0

Figura 11

Niveles de capacidad de respuesta



Interpretación

De acuerdo con lo que se observa en la tabla 15 y la figura 11 el 56.3% de los integrantes de la muestra afirman que la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel elevado, porque se observa que la atención es de manera oportuna y se brinda solución a los problemas o quejas que puedan manifestar los pacientes, el 42.5% está en un nivel moderado y el 1.3% en un nivel bajo.

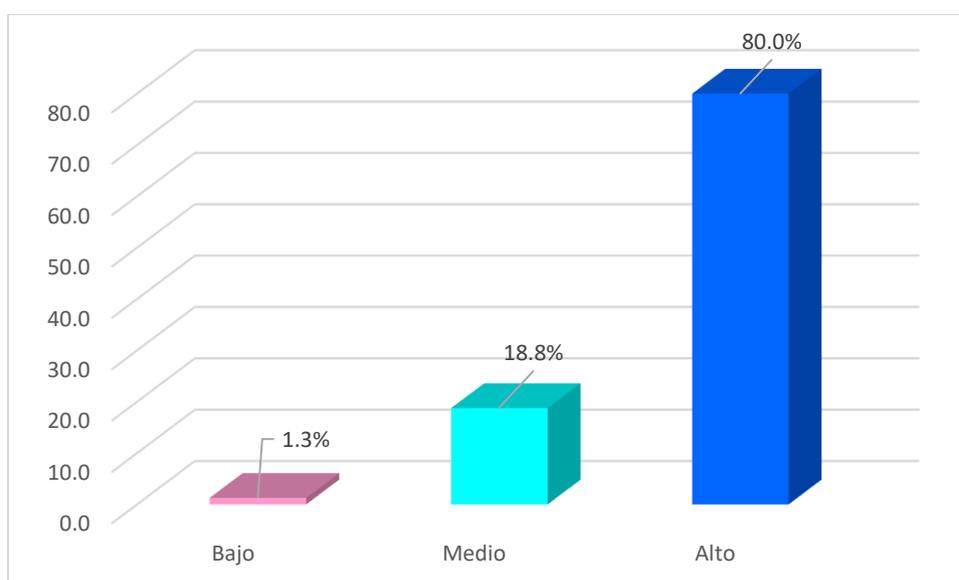
Tabla 16

Niveles de aspectos tangibles

Niveles	fi	%
Bajo	1	1.3
Medio	15	18.8
Alto	64	80.0
Total	80	100.0

Figura 12

Niveles de aspectos tangibles



Interpretación

Conforme se distingue en la tabla 16 y la figura 12 el 80.0 % de los integrantes de la muestra afirman que los aspectos tangibles se encuentran en un nivel alto, porque se cuenta con una infraestructura moderna e instalaciones seguras, amplias y ventiladas, así como también con equipo tecnológico moderno y actualizado, el 18.8% en un nivel medio y el 1.3% en un nivel bajo.

4.2 Contrastación de Hipótesis

Previo a contrastar las hipótesis se aplica la prueba de normalidad de la información, mediante la prueba no paramétrica de Kolmogorov-Smirnov, en vista que la muestra es mayor a los 50 elementos.

Tabla 17

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,501	80	,000
Calidad de atención	,496	80	,000

Se formula la hipótesis respectiva

H₀: Los datos tienen una distribución normal

H₁: Los datos no tienen una distribución normal

Decisión:

Si $p < 0,05$ rechaza la H₀ y acepta la H₁

Si $p > 0,05$ acepta la H₀ y rechaza la H₁

La prueba de normalidad aplicada indica que las variables tienen un $p = ,000$ menor que $\alpha = ,050$ por tanto los datos no corresponden a una distribución normal, entonces se utiliza la correlación de Rho de Spearman.

Hipótesis general

H₀ No Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan De Lurigancho, 2021

H₁ Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0.05$)

Reglas de decisión

Si $p < \alpha$; se acepta la hipótesis alterna.

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula.

Prueba estadística: Rho de Spearman.

Tabla 18

Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de atención

			Gestión administrativa	Calidad de atención
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	.622**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	.622**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

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

Interpretación

Se reveló con el análisis estadístico la presencia de una relación positiva moderada (,622) entre la variable gestión administrativa y calidad de atención. De acuerdo al Rho de Spearman $p = ,000 < \alpha = ,050$ entre ambas variables por lo que se acepta la H_1 , entonces existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021.

Hipótesis específica 1:

H_0 : No existe relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021.

H_1 : Existe relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021.

Tabla 19

Correlación entre Planificación de la Gestión administrativa y Calidad de atención.

			Planificación	Calidad de atención
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1.000	.333**
		Sig. (bilateral)		0.003
		N	80	80
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	.333**	1.000
Sig. (bilateral)		0.003		
		N	80	80

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

Interpretación

El análisis estadístico muestra la presencia de una relación positiva moderada (,333) entre la dimensión planificación de la gestión administrativa y calidad de atención. De acuerdo al Rho de Spearman $p= ,003 < \alpha ,050$ por lo que se acepta la H_1 , entonces Existe relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021.

Hipótesis específica 2:

H_0 : No existe relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan De Lurigancho, 2021.

H_1 : Existe relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan De Lurigancho, 2021.

Tabla 20

Correlación entre Organización de la Gestión administrativa y Calidad de atención.

			Organización	Calidad de atención
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1.000	.331**
		Sig. (bilateral)		0.003
		N	80	80
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	.331**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.003	
		N	80	80

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

Interpretación

Se obtuvo del análisis estadístico la presencia de una relación positiva moderada (,331) entre la dimensión organización de la gestión administrativa y calidad de atención. De acuerdo al Rho de Spearman $p = ,003 < \alpha ,050$ por lo que se acepta la H_1 , entonces Existe relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021.

Hipótesis específica 3:

H_0 : No existe relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho,2021.

H_1 : Existe relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho,2021.

Tabla 21

Correlación entre Dirección de la Gestión administrativa y Calidad de atención.

			Dirección	Calidad de atención
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1.000	.505**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	.505**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

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

Interpretación

Los resultados del análisis estadístico muestran la presencia de una relación positiva moderada (,505) entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y calidad de atención. De acuerdo al Rho de Spearman $p= ,000 < \alpha ,050$ por lo que se acepta la H_1 , entonces Existe relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021.

Hipótesis específica 4:

H_0 : No existe relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho,2021.

H_1 : Existe relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho,2021.

Tabla 22

Correlación entre Control de la Gestión administrativa y Calidad de atención

			Control	Calidad de atención
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1.000	.508**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	.508**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

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

Interpretación

Los resultados del análisis estadístico muestran la presencia de una relación positiva moderada (,508) entre la dimensión control de la gestión administrativa y calidad de atención. De acuerdo al Rho de Spearman $p = ,000 < \alpha ,050$ por lo que se acepta la H_1 , entonces Existe relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021.

IV. DISCUSIÓN

Conforme al objetivo general y al resultado que se obtuvo en la contratación de la hipótesis mediante la prueba de Rho Spearman el resultado del $p = 0.000 < \alpha = 0,050$, es reconocida la hipótesis alternativa H_1 , entonces: Se evidencia un vínculo significativo entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021. Esta conclusión concuerda con la de González, Cruz, Zambrano, Quiroga, Palomares y Tijerina (2019) quienes señalan que el 90% de las personas encuestadas indicó siempre recibir un trato cordial; al 67.5% le explicaron con respecto a su tratamiento, el 74.5% indicó recibir educación con la intención de mejorar su salud oral, el 36.5 % manifestó un excelente tiempo de espera pues fue menor a 20 minutos, por otro lado, el 44.5% indicó que el tiempo de espera fue bueno, menor a 40 minutos, en vista de ello el usuario tiene un nivel de satisfacción que gira en torno al trato amable, el tiempo que destina el profesional para explicar el tratamiento, los resultados del trabajo realizado y también durante el procedimiento no presentó dolor¹¹. De igual manera Mursuli, Rodríguez, Domínguez, Pérez, Puga, González, y Cañizarez (2018) encontraron que los pacientes atendidos en la zona rural quedaron satisfechos un 57.8 % y en la zona urbana un 51.9 % ; por parte de los profesionales manifestaron estar regularmente satisfechos con los dos servicios 50.0 % en la zona rural y 71.4 % en la zona urbana. Se concluye que la calidad de atención odontológica en la zona urbana fue considerada como buena y en la zona rural como regular¹⁴. Así mismo Mena, Lara y Soliz (2017), demostraron que el nivel de satisfacción de los usuarios como promedio general fue 97%, donde el 79,3% refirió sentirse muy satisfecho, el 17,3% estuvo satisfecho, no obstante, en todas las dimensiones analizadas se presentaban brechas entre el servicio recibido y las expectativas del cliente , llegando a concluir que se necesita tomar decisiones que favorezcan a la mejora progresiva de la clínica odontológica¹⁶. Además, Infantes (2016) encontró una satisfacción general de 72,9%. Mientras que en satisfacción por dimensiones se halló 73,7% de empatía, 68,6% fiabilidad, 77,1% seguridad, 73,6% aspectos tangibles, 72,3% aspectos tangibles. La edad y el sexo se relacionaron con las dimensiones analizadas ($p < 0,05$) y con la satisfacción general en caso de los sujetos mayores de 58 años, es así que se obtuvo que el paciente percibió una alta satisfacción y las dimensiones que presentó altos porcentajes de

satisfacción fueron la empatía y la seguridad.²³ Asimismo, Sánchez (2017)., indica que el 52,8% refiere buena calidad de atención mientras que el 47,2% atención regular, 93% se encuentran satisfechos y por otro lado el 7% ni satisfechos ni insatisfechos, existe correlación significativa positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, $r= 0,594$, $pv=0,00$, siendo así que la correlación entre las dimensiones de las dos variables es significativa $pv < 0,05$. Donde concluye que la calidad de la atención presenta una relación significativa con la satisfacción del usuario externo²². De la misma manera, Fernández (2018). evidenció que el promedio de satisfacción es: 1,46% muy insatisfecho, 0,33% insatisfecho, 4.02% se encuentra satisfecho y en la condición de muy satisfecho el promedio de la satisfacción total es 94,19%, con respecto a la infraestructura y del mismo modo el trato recibido manifiesta sentirse satisfechos; sin embargo, la variable tiempo de espera no tiene la misma percepción ya que la asignación de citas y el horario no satisface a los pacientes¹³. De modo similar, Diaz (2016) encontró que el 78% de profesionales, 76% de técnicos y 68% de usuarios, manifiestan que la gestión administrativa ejecutada en CERAMAX es correcta, ellos refieren que la calidad de atención que se ofrece en CERAMAX es adecuada. Por lo tanto, el estudio tiene como conclusión es que la Gestión Administrativa influye en la Calidad de Atención al usuario²⁴.

Sin embargo, Fuentes-Rivera (2017) encontró que el 68.24% de los pacientes perciben una mala calidad en el servicio, indica que los odontólogos no dan prioridad a la salud de los pacientes en procedimientos de atención óptimo y el 1,35% de los participantes consideran que la atención es de buena calidad¹⁸.

Conforme al objetivo específico uno y al resultado de la contrastación de la hipótesis mediante la prueba de Rho Spearman el resultado del $p = 0.003 < \alpha = 0,050$, se acepta la hipótesis alternativa H_1 , entonces: Existe relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021. Es así que se menciona a Cerna (2018). Quien indica que los resultados mostraron que hay una correlación positiva moderada de 0,668 y con un valor de significancia $= ,000 < \alpha = 0,05$, por lo se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , teniendo como conclusión que existe relación directa según índices de correlación de Spearman, entre la gestión administrativa y calidad de servicio²⁰. Por otro lado, discrepa con lo mencionado por

Riega (2020)¹⁴ quién afirma que para el 56,6%, de los participantes, en la actualidad las políticas públicas determinadas para el establecimiento no son adecuadas. Según el 65,8% de los encuestados, las acciones programadas, no son planificadas de forma apropiada. De igual manera Reyes (2018) afirmó que los policlínicos de la Policía Nacional del Perú, tiene jefes que gestionan de una manera regular que no van a influenciar en la productividad laboral en odontología, para la mejora de la atención en la Policía Nacional del Perú¹⁹.

De acuerdo al objetivo específico dos y al resultado de la contrastación de la hipótesis mediante la prueba de Rho Spearman el resultado del $p = 0.003 < \alpha = 0,050$, se acepta la hipótesis alternativa H_1 , entonces: Existe relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021, por consiguiente, se relaciona con lo dicho por Espinoza, Gil y Agurto (2020). Quienes evidenciaron que casi la mitad de los directivos entrevistados (43,7 %) indicaron que los problemas principales de la región en cuanto a la gestión: el déficit de recursos humanos, el déficit de especialistas (34,7 %) y el déficit presupuestal (38,2 %). Concluyendo que los directivos de los establecimientos encontraron principalmente problemas de escasez del factor humano, falta de medicamentos e insumos, una infraestructura deficiente y déficit en el presupuesto. Los resultados contribuyen al conocimiento útil para el personal directivo y aquellas personas responsables de tomar decisiones en salud, que sean oportunas y adecuadas para conseguir optimizar la calidad de los servicios y como consecuencia lograr la satisfacción de los usuarios⁸.

Conforme al objetivo específico tres y al resultado de la contrastación de la hipótesis mediante la prueba de Rho Spearman el resultado del $p = 0.000 < \alpha = 0,050$, se acepta la hipótesis alternativa H_1 , entonces: Existe relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021. Esta conclusión coincide de manera parcial con los resultados obtenidos por Arbeláez y Mendoza (2017). Quienes encontraron que el director realizó una gestión regular del 56% y satisfactoria del 44%. El usuario externo presentó una insatisfacción del 89% que es un nivel moderado y 11% un nivel leve de insatisfacción. La institución mostró un nivel malo de atención de un 100%. Se evidenció que el grado correlacional

dimensional variado entre gestión e insatisfacción tipo: negativa débil (-0,28 y -016); positiva débil (0,31) y negativa fuerte (-0,52 y -070). Llegando a la conclusión que hubo correlación significativa y directa entre la gestión inadecuada y la insatisfacción del usuario²¹.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Con respecto a lo mencionado en el objetivo general y a la aplicación de la prueba estadística de Rho de Spearman, se obtuvo el siguiente resultado, la presencia de una relación positiva moderada (,622) entre la variable gestión administrativa y calidad de atención. De acuerdo al Rho de Spearman $p = ,000 < \alpha = ,050$ entre ambas variables por lo que se acepta la H_1 , entonces se evidencia un vínculo significativo entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021. Porque los usuarios perciben que la clínica cuenta con un servicio de primera calidad con equipos modernos, atención por especialidades, también perciben que el personal se encuentra motivado por un buen líder, se aprecia un buen clima laboral con buena comunicación entre sus trabajadores y compromiso hacia la institución, es así que se crean condiciones favorables para que los usuarios reciban una atención de calidad en el servicio.

Segunda: De acuerdo con lo indicado en el objetivo específico uno y al resultado obtenido por la prueba estadística se muestra la presencia de una relación moderada positiva(,333) entre la dimensión planificación de la gestión administrativa y calidad de atención. De acuerdo al Rho de Spearman $p = ,003 < \alpha ,050$ por lo que se acepta la H_1 , esto indica que existe relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021. Porque la clínica tiene como objetivo brindar calidad en la atención a través de todos sus servicios a los usuarios en SJL - Lima-Este. Así como también, cuentan con equipos e infraestructura moderna que permita al usuario sentirse cómodo y satisfecho.

Tercera: Con respecto a lo señalado en el objetivo específico dos y al resultado hallado en la prueba estadística se ha obtenido una relación positiva moderada (,331) entre la dimensión organización de la gestión administrativa y calidad de atención. De acuerdo al Rho de Spearman $p = ,003 < \alpha ,050$ por lo que se acepta la H_1 , entonces Existe relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021. Porque se considera que cada profesional se

desempeña en el área de su especialidad y los recursos materiales, insumos y equipos están bien distribuidos para el mejor desempeño del personal.

Cuarta: Conforme lo especificado en el objetivo específico tres y al resultado obtenido en la prueba estadística, se distingue una relación positiva moderada (,505) entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y calidad de atención. Conforme al Rho de Spearman $p = ,000 < \alpha ,050$ por lo que se acepta la H_1 , entonces existe relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021. Porque se considera que los trabajadores se encuentran motivados por parte de sus directivos y se cuenta con un líder con preparación, para dirigir al personal y fomentar un buen ambiente laboral pues percibe identificación y compromiso por parte del personal con el liderazgo que hay en la institución.

Quinta: A través de lo precisado en el objetivo específico cuatro y al resultado conseguido en la prueba estadística se muestra la presencia de una relación positiva moderada (,508) entre la dimensión control de la gestión administrativa y calidad de atención. De acuerdo al Rho de Spearman $p = ,000 < \alpha ,050$ por lo que se acepta la H_1 , entonces existe relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021, las razones son: que en la institución se preocupan por analizar sus metas y logros en un plazo de tiempo determinado, que los procedimientos o tratamientos realizados por el personal de la institución están siendo evaluados y el personal de la institución es supervisado en la ejecución de sus funciones y actividades.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: El personal directivo de la clínica odontológica, continúe mejorando la gestión administrativa para mantener en un nivel excelente la calidad de atención al usuario.

Segunda: El personal directivo y los trabajadores de la clínica realicen talleres de capacitación relacionados con la mejora en la presentación de las instalaciones, insumos y equipos.

Tercera: El personal directivo y los trabajadores adecúen sus funciones a lo especificado en el Manual de organización y funciones (MOF) como al reglamento general de la institución.

Cuarta: El personal directivo organice talleres de capacitación para afianzar el nivel de comunicación en el personal de los diferentes ambientes de la empresa, así como mejorar las habilidades sociales en cada uno de ellos.

Quinta: El jefe de área de cada especialidad y el encargado de la oficina de control interno de la institución odontológica realicen un plan de control concurrente sobre las actividades.

REFERENCIAS

1. Kruk, M., Gage, A., Arsenault, C., & Jordan, K. (2018). High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. *Lancet Global Health*, e1196-e1252. doi:doi: 10.1016/S2214-109X(18)30386-3
2. National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine. (2018). *Crossing the Global Quality Chasm: Improving Health Care Worldwide*. Washington DC: National Academies Press.
3. Bedi R, Gulati N, McGrath C. A study of satisfaction with dental services among adults in the United Kingdom. *Br Dental J* 2005;198:433-347.
4. INASES. Bases para la Organización y funcionamiento del Proyecto Nacional de Calidad en Salud PRONACS. 2008. p. 13-23.
5. Lang J. Percepción del paciente que asiste a las clínicas de la facultad de odontología de la universidad de san Carlos de Guatemala, acerca del servicio y atención odontológica, otorgados por los estudiantes, personal docente y administrativo. Universidad de San Carlos Guatemala. 2004 noviembre: 29-44
6. Becker LA, Loch MR, Reis RS. Barreiras percebidas por diretores de saúde para tomada de decisão baseada em evidências. *Revista Panamericana de Salud Pública*. 2017;41:e147. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/34521>
DOI: 10.26633/RPSP.2017.147.
7. Ministerio de Salud, Dirección General de Salud de las Personas. Plan nacional de fortalecimiento del primer nivel de atención 2011 -2021. Perú: Ministerio de Salud; [acceso 22/01/2020]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1620.pdf>.
8. Espinoza E, Gil W, Agurto E. Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*.2020 ;46(4): e2146. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2020.v46n4/e2146/>
9. Perú, Ministerio de Salud. Decreto Supremo 027-2015-SA. Aprueban Reglamento de la Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud. (13 de agosto de 2015).

10. Lara J.J, Hermoza R.V, Arellano C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Rev Estomatol Herediana. 2020 Jul-Set;30(3):145-52.

<https://revistas.upch.edu.pe/index.php/REH/article/view/3817/4297>

<https://doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
11. González R, Cruz G, Zambrano L, Quiroga M.A, Palomares P. I, Tijerina L.S. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev Mex Med Forense, 2019, 4(suppl 1):76-78. Disponible en:

<https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>
12. Numpaque A, Buitrago L. A, Pardo D. F En su investigación titulada Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. Revista de la Facultad de Medicina. 2019; Vol. 67 No. 2: 235-9.

DOI: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v67n2.65978>
13. Fernández J. M. Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. Revista Medicina Legal De Costa Rica. 2020; ISSN 2215-5287 Vol. 37 (1). Disponible en:

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152020000100162
14. Mursuli M, Rodríguez J, Domínguez L, Pérez M.E, Puga C.A, González B, Cañizarez J. Evaluación de la calidad de la atención estomatológica de dos servicios de Estomatología General Integral. Sancti Spíritus. 2018. Gaceta Médica Espirituana, Universidad de ciencias Médicas. Sancti Spíritus. 2018;20(2):12-27.
15. Torres, Gallo, Hallo, Jaraiseh, Muriel, Fernández. Gestión de la información como herramienta para la toma de decisiones en salud: escenarios más probables. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas.2017;36(3). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v36n3/ibi10317.pdf>
16. Mena V, Lara T y Soliz N.A. Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central

del Ecuador. Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 218-237. Disponible en:

<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/561>

17. Riega G. D. La Gestión Administrativa Sanitaria Y Su Incidencia en la Aplicación Del Programa De Mejora De Calidad Del Hospital De Emergencias Villa El Salvador Lima – Perú 2020. [Citada 2021 Setiembre 14] [Tesis para obtener El Grado Académico De Maestro En Gestión Pública] Lima: Universidad De San Martin De Porres; 2020. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/7305>
18. Gutierrez A, Mendoza P. Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. Anales de la Facultad de medicina. 2019;80(2):183-7.
DOI: <https://10.15381/anales.802.16413>
19. Reyes S.A. Gestión y Producción Laboral Odontológica para el Mejoramiento de la atención en la Policía Nacional Del Perú 2018. [Citado 2021 Setiembre 14] [Tesis para obtener el Grado de Doctor en Gestión en salud]. Huacho. Universidad San Pedro. Disponible en: http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14584/Tesis_65139.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Cerna E. Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, 2018. [Citada 2021 Setiembre 14] [Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro En Gestión Pública] Lima: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31995>
DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>
21. Arbeláez G, Mendoza P. Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. Anales de la Facultad de medicina. 2017; Vol 78 Núm. 2.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832017000200007&script=sci_abstract
<http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>.
22. Sánchez J.M. Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de salud Pachacútec Cajamarca 2017. [Citado 2021 Setiembre 14][Tesis para obtener el grado Académico Maestro en

- Ciencias]. Cajamarca: Universidad Nacional De Cajamarca; 2017. Disponible en:
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2822>
23. Infantes F. M. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Revista Peruana de Medicina Integrativa. 2017;2(2):133-9. Disponible en:
<http://www.rpmi.pe/ojs/index.php/RPMI/article/view/55>
<http://dx.doi.org/10.26722/rpmi.2017.22.55>
24. Diaz V. J (2016). Gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del centro de radiodiagnóstico maxilofacial (CERAMAX) – Lima, año 2016. [Citado 2021 diciembre 20][Tesis para obtener el grado Académico de magister en gerencia de servicios de salud]. Lima. Universidad inca Garcilaso de la vega. 2016. Disponible en:
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1025/T_MAE%20EN%20GERENCIA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD_46376946_DIAZ_CABALLERO_VICTOR%20JES%20c3%9aS.pdf?sequence=2&isAllowed=y
25. Taylor, F. (1994). Principios de la administración científica. Buenos Aires: El Ateneo.
26. Barros, M., Carrillo, C., García, J., Del Castillo, L., Gómez, D., Gonzalez, J. Silva, L. (2006). Gestión de la Función Administrativa Del Servicio Gallego de Salud. España: 2.a ed. MAD S.L.
27. Cabo, J. (2014). Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias . Madrid: (1.a ed.).Ediciones Díaz de Santos.
28. Fayol, H. et al. (1969). Administración industrial y general. Principios de la administración científica. Buenos Aires: El Ateneo.
29. Mendoza A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. Dominio de las Ciencias, Vol.3, num.2, pp.947-964.
<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.%20947-964>
30. Chiavenato I. (2014). Teoría General de la Administración. 8va edición. México: Interamericana Editores S.A.

31. Ramírez , C., Ramírez M.P (2016). Fundamentos de Administración de Empresas. ECOE Ediciones
32. Anzola S. (2000). Administración De Pequeñas Empresas. Segunda Edición. Editorial McGraw Hill, México 2002.
33. Donabedian A. A founder of quality assessment encounters a troubled system firsthand. Interview by Fitzhugh Mullan. Health Aff (Millwood). 2001 Jan-Feb; 20(1):137-41.
34. Reynoso J. (2017). La Gestión Administrativa. Cómo son administradas las empresas del siglo XXI. [Documento en línea] Disponible en: <https://medium.com/revista-academica-digital-de-la-escuela-de/la-gesti%C3%B3n-administrativa-6dc30fb87c04>
35. Sallenave J. (1990). Gerencia y Planeación Estratégica. Grupo Editorial Norma. p.p. 347. Bogotá. Colombia. [Libro en línea] Disponible en: https://books.google.co.ve/books?id=bqPzq_LvWOQC&printsec=frontcover&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
36. Fernández, M., y Sánchez, J. (1997). Eficacia organizacional: Concepto, desarrollo y evaluación . Madrid: (1.a ed.). Diaz de Santos.
37. Weston, M. (2020). Strategic Planning in an Age of Uncertainty: Creating Clarity in Uncertain Times. ELSEVIER, 1, 1. Obtenido de <https://pdf.sciencedirectassets.com/272968/1-s2.0-S1541461219X00087/1-s2.0-S154146121930357X/main.pdf?X-Amz-SecurityToken=IQoJb3JpZ2luX2VjEDwaCXVzLWVhc3QtMSJIMEYCIQDFuh2h26RiCfYC2ffCi7B27Hn380V9ExptjZr%2BsbsejglhAJKx0QDvFO%2FF00K5nWn5tsdw xZazHUfnvf CHH3Ye>.
38. Steiner, George A. (2005) Planeación Estratégica. México. Compañía Editorial Continental SA. De CV.
39. Ramírez A, Ramírez R y Calderón E. (2017). La Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador. Revista Contribuciones a la Economía. [Revista en línea] Disponible en: <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>.
40. Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. Séptima Edición. México: Mc Graw Hill
41. González, N. (2007). Organización Y Administración de Los Servicios de

- Salud. México: (1.a ed.). UAEMEX.
42. Reinoso V. (2011). El proceso administrativo y su aplicación en las empresas. Quito: Pedagógica Freir.
 43. Blandez, M. (2014). Proceso administrativo. México: Editorial Digital UNID.
 44. Remington C. y Gallardo, L. (2011). Procesos administrativos y administración por liderazgo. [Documento en línea] Disponible en: <https://gustavoadolfocarrascal.wikispaces.com/file/view/Procesos+Administrativos+R.pdf>
 45. Melinkoff R.(1990). Los procesos administrativos. Editorial Panapo. Caracas, 1990.
 46. Márquez M. (2000). La Gestión Administrativa de las Empresas Agropecuarias de los Municipios San Fernando y Biruaca del Estado Apure, en Venezuela. Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales. UNELLEZ. Venezuela. Revista Mexicana de Agronegocios. Vol. VI, núm. 10, enero-juni, 2002. [Revista en línea] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14101002>
 47. Pérez, E., & Otero, L. (2012). Función directiva y recursos humanos en sanidad .Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
 48. Chiavenato, I. (2002). Capítulo 1:Naturaleza y desafío de la administración Actual.
 49. Commission, The Lancet Global Health. Sistemas de salud de alta calidad en la era de los Objetivos de desarrollo sostenible. Boston: High Quality Health System. Obtenido de https://www.thelancet.com/pb-assets/Lancet/stories/commissions/health-quality-health-systems/TLGH_HealthSystem_ExecSum_Spanish.PDF
 50. DONABEDIAN A. (1984). La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación. Editorial La Prensa Médica Mexicana.
 51. Organización Mundial de la Salud (OMS). Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente. Ginebra: OMS; 2009. [Citado 26 de setiembre 2021]. Disponible en: https://www.who.int/patientsafety/implementation/icps/icps_full_report_es.pdf
 52. Organización mundial de la Salud (OMS). Servicios Sanitarios De Calidad. 2020. Disponible en:

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

53. Álvarez, F. (2003). Calidad y auditoria. Primera edición. Bogotá: Ecoe. Ediciones.
54. Ortiz P. (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud en la Micro Red Villa – Chorrillos en el año 2014. [Tesis de Licenciatura], Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
55. Canzio C. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018. [Tesis de Licenciatura]. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
56. DONABEDIAN A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En Calidad de Atención a la Salud. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud, Feb. 1995. Vol. 2:3 p. 8 y 9.
57. Villalva R. Calidad en la Atención Primaria de Salud. Enfermería Global. 2007 mayo;(10).
58. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. A conceptual Model of Service Quality its implications for future research. J Mark. 1985; 49(1):41-50.
59. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. 1989; 64(1): 12-40.
60. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. Refinement and Reassessment of the Servqual Scale. Journal of Retailing. 1991; 67(4):420-50.
61. Begazo, J. (2006). ¿Como medimos el servicio? Gestion en el Tercer milenio. 73-81.
62. Duberstein P, Meldrum S, Fiscella K, Shields CG, Epstein RM. Influences on patients' ratings of physicians: Physicians demographics and personality. Patient Educ Couns. 2007 Feb; 65(2):270-4.
63. al-Mandhari AS, Hassan AA, Haran D. Association between perceived health status and satisfaction with quality of care: evidence from users of primary health care in Oman. Fam Pract. 2004 Oct;21(5):519-27.
64. Beach MC, Sugarman J, Johnson RL, Arbelaez JJ, Duggan PS, Cooper LA. Do patients treated with dignity report higher satisfaction, adherence, and receipt of preventive care? Ann Fam Med. 2005 JulAug; 3(4):331-8.

65. Quintana JM, González N, Bilbao A, Aizpuru F, Escobar A, Esteban C, San-Sebastián JA, de-la-Sierra E, Thompson A. Predictors of patient satisfaction with hospital health care. BMC Health Serv Res. 2006 Aug 16; 6:102.
66. Cívicos, A. y Hernández, M. (2007). Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de la investigación en trabajo social. Revista Acciones e investigaciones sociales, 23, 25-55.
67. Hernández R, Fernández C, y Baptista M. Metodología de la investigación. 6ta edición. México: McGraw-Hill. Interamericana Editores, S.A. de C.V. Disponible en:
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
68. Kerlinger, F. y Lee. H. (2002). Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en Ciencias Sociales. (4ª ed.). (Trad. L. Pineda e I. Mora). México: McGrawHill.
69. Manterola, C. Estrategias de investigación. Diseños observacionales 1a parte. Estudios descriptivos. Rev. Chil. Cir., 53:229-33, 2001. Disponible en:
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v32n2/art42.pdf>
70. Falcón, J. y Herrera, R. (2005). "Análisis del dato Estadístico" (Guía didáctica), Universidad Bolivariana de Venezuela, Caracas. Venezuela.
71. Cantin, S., Alelú, M., López, N. y Rodríguez, M. (2009). *Estudio de encuestas*. Disponible en:
https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización

Operacionalización de la variable: *Gestión administrativa*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala medición	Niveles y rangos
Chiavenato (2014)22, refiere que La gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realizan para poder coordinar el trabajo de un grupo de personas y así tener la posibilidad de alcanzar los objetivos trazados a través de labores básicas como son: la planeación, la organización, la dirección y el control.	Reynoso (2017), señala que existen cuatro elementos fundamentales que se encuentran vinculados con la gestión administrativa y estos nos ayudarían a medir la variable en estudio, estos son: planeación, organización, dirección y control.	Planificación	-Misión -Visión -Planificación de objetivos. -Determinación de estrategias	1,2,3,4,5	Escala: Ordinal 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Alto= 45 - 60 Medio=29 - 44 Bajo= 12 - 28
		Organización	-Asignación de funciones -Distribución de materiales y recursos.	6,7,8,9,10		
		Dirección	-Motivación del personal -Liderazgo. -Programa de capacitación	11,12,13,14,15,16		
		Control	-Evaluación de resultados. -Detección de errores. -Disposición de medidas correctivas	17,18,19,20,21		

Matriz de operacionalización

Operacionalización de la variable: Calidad de Atención

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala medición	Niveles y rangos
La Organización Mundial De La Salud (OMS) 2020.La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios.	Begazo (2006) considera cinco dimensiones las cuales son: 1. Elementos tangibles, apariencia de las instalaciones. 2. Fiabilidad, ejecutar el servicio prometido de forma correcta y segura. 3. Capacidad de respuesta, disposición de los empleados para ayudar al cliente 4. Seguridad, conocimiento y competencia profesional de los empleados. 5. Empatía, mostrar interés por los usuarios e identificarse con sus necesidades.	Fiabilidad	- Disponibilidad del personal. - Honestidad del personal - Ofrecer un servicio óptimo.	1,2,3	Escala: Ordinal 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Bajo= 1-29 Medio = 30-59 Alto=60-90
		Seguridad	-Conocimiento del profesional. -Responsabilidad del personal -Instalaciones seguras.	4,5,6,7		
		Empatía	-Actitud del personal -Atención personalizada	8,9		
		Capacidad de respuesta	-Disposición de Ayudar al usuario. -Atención de manera rápida. -Solución de problemas o quejas.	10,11,12		
		Aspectos tangibles	-Infraestructura -Tecnología. -Personal capacitado.	13,14,15,16		

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en san juan de Lurigancho, 2021
AUTOR: C.D Salazar Rivera, Gissela Lizeth.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			V1: Gestión administrativa				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
<p>¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>PE1: ¿Cómo se relaciona el proceso de planificación de la gestión administrativa con la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan De Lurigancho, 2021?</p> <p>PE2: ¿Cómo se relaciona el proceso de organización de la gestión administrativa con la calidad de atención a los usuarios en una clínica</p>	<p>Determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>OE1.- Determinar como la planeación de la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan De Lurigancho,2021</p> <p>OE2.-Determinar de qué manera la organización de la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención al usuario en</p>	<p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan De Lurigancho, 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>HE1: Existe relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021.</p> <p>HE2: Existe relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan De Lurigancho, 2021.</p> <p>HE3: Existe relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una</p>	<p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p>	<p>-Misión</p> <p>-Visión</p> <p>-Planificación de objetivos.</p> <p>-Determinación de estrategias.</p> <p>-Asignación de funciones</p> <p>-Distribución de materiales y recursos</p> <p>-Motivación del personal</p> <p>-Liderazgo.</p> <p>-Programa de capacitación</p>	<p>1,2,3,4</p> <p>5,6</p> <p>7,8,9</p>	<p>Escala: Ordinal</p> <p>1 = Nunca</p> <p>2 = Casi nunca</p> <p>3 = A veces</p> <p>4 = Casi siempre</p> <p>5 = Siempre</p>	<p>Bajo= 21 - 49</p> <p>Medio=50 - 77</p> <p>Alto= 78 - 105</p>

<p>odontológica en san juan de Lurigancho, 2021?</p> <p>PE3: ¿Cómo se relaciona el proceso de dirección de la gestión administrativa con la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan De Lurigancho, 2021?</p> <p>PE4: ¿Cómo se relaciona el proceso de control de la gestión administrativa con la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan De Lurigancho, 2021?</p>	<p>una clínica odontológica en San Juan De Lurigancho, 2021.</p> <p>OE3.-Determinar de qué manera la dirección de la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan De Lurigancho, 2021.</p> <p>OE4.-Determinar de qué manera el control de la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan De Lurigancho, 2021.</p>	<p>clínica odontológica en San Juan de Lurigancho,2021.</p> <p>HE4: Existe relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho,2021</p>	<p>Control</p> <p>-Evaluación de resultados.</p> <p>-detección de errores</p> <p>-Disposición de medidas correctivas</p>	<p>de 10,11, 12</p> <p>de</p> <p>de</p>	<p>10,11, 12</p>			
Variable 2: Calidad de atención								
Dimensiones		Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos			
Fiabilidad		<p>-Disponibilidad del personal.</p> <p>-Honestidad del personal</p> <p>-Ofrecer un servicio óptimo.</p>	13,14, 15	<p>Escala: Ordinal</p> <p>1 = Nunca</p> <p>2 = Casi nunca</p> <p>3 = A veces</p> <p>4 = Casi siempre</p> <p>5 = Siempre</p>			<p>Bajo= 16-38</p> <p>Medio = 39-59</p> <p>Alto=60-80</p>	
Seguridad		<p>-Conocimiento del profesional.</p> <p>-Responsabilidad del personal</p> <p>-Instalaciones seguras.</p>	16,17, 18					
Empatía		<p>-Actitud del personal</p> <p>-Atención personalizada</p>	19,20					
Capacidad de respuesta		-Disposición de Ayudar al usuario.	21,22, 23					

				-Atención de manera rápida. -Solución de problemas o quejas.			
			Aspectos tangibles.	-Infraestructura -Tecnología. -Personal capacitado.	24,25, 26		
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadísticas			
Enfoque de Investigación: Cuantitativa	Población: usuarios de la clínica odontológica	Técnica:	Encuesta	-Para la validación de los instrumentos (cuestionario) se realizará el Juicio de expertos. -Para la confiabilidad de los instrumentos (cuestionario) se utilizará: Alfa de cronbach Para la contrastación de la hipótesis se utilizará Rho de spearman y el uso del programa estadístico SPSS.			
		Instrumento	Cuestionario				
Tipo de la Investigación: Básico	Muestra: 80 usuarios	Escala de medición	Ordinal (se describen categorías para el desarrollo de la variable).				
Diseño: No experimental		Tipo:	Escala de Likert				
Corte de investigación: Transversal							

Anexo 3

CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

CLÍNICA ODONTOLÓGICA “SAN MARCOS” SAN JUAN DE LURIGANCHO.

INSTRUCCIONES: Estimado usuario, a continuación, tienes 21 preguntas sobre Gestión Administrativa, para lo cual debes marcar con el número de la tabla la opción que consideras correcta.

Indicaciones: Marque con un aspa (x) entre los números 1 al 5 considerando el grado que mejor represente su realidad.

1 = NUNCA	2 = CASI NUNCA	3 = A VECES	4= CASI SIEMPRE	5= SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	-----------------	------------

N.º	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1.	Percibe usted que la clínica odontológica brinda un servicio de primera calidad a todos sus pacientes					
2.	Cree usted que la clínica odontológica busque ser un lugar agradable para su personal y así mejorar su disposición en la atención.					
3.	Cree usted que la clínica tiene como objetivo brindar una atención de calidad a través de todos sus servicios de salud a los usuarios en SJL- Lima-Este.					
4.	Considera usted que la clínica brinda atención de calidad en sus especialidades y equipos modernos para satisfacción de sus pacientes.					
5.	Cree usted que para la clínica sean importantes las experiencias y testimonios de los pacientes.					
6.	Considera que cada profesional se desempeña en un área determinada.					
7.	Observa usted que el personal tiene un buen rendimiento en su área asignada.					
8.	Cree que exista buena comunicación entre el personal que labora en la clínica.					
9.	Cree que los recursos, materiales, insumos y equipos se encuentran bien distribuidos para el mejor desempeño del personal.					
10.	A su opinión, el encargado o director muestra preocupación por cada trabajador de la institución					
11.	Considera que los trabajadores de la clínica se encuentran motivados por parte de sus directivos.					
12.	Percibe usted que se premia y estimula al personal por su excelente desempeño					
13.	Piensa usted que la clínica cuente con un líder con preparación, para dirigir al personal y fomentar un buen ambiente laboral.					
14.	Considera que existe buena comunicación y empatía entre los compañeros de trabajo.					
15.	Percibe que sería conveniente mejorar las reglas para la capacitación del personal de la institución.					
16.	Existe identificación y compromiso por parte del personal con la clínica odontológica.					
17.	Considera que la clínica brinde capacitaciones a las personas que laboran en la institución para un mejor desempeño de sus actividades.					
18.	Cree que en la institución se preocupen por analizar sus metas y logros en un plazo de tiempo determinado.					
19.	Cree usted que los procedimientos o tratamientos realizados por el personal de la institución están siendo evaluados.					
20.	Considera que el comportamiento del personal en la ejecución de sus funciones está siendo constantemente supervisado.					
21.	Considera que en la clínica se preocupan por corregir posibles deficiencias o dificultades.					

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 4

CUESTIONARIO PARA USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

CLÍNICA ODONTOLÓGICA “SAN MARCOS” SAN JUAN DE LURIGANCHO.

INSTRUCCIONES: Estimado Usuario, a continuación, tienes 16 preguntas sobre la Calidad de Atención, para lo cual debes marcar con el número de la tabla la opción que consideras correcta.

Indicaciones: Marque con un aspa (x) entre los números 1 al 5 considerando el grado que mejor represente su realidad.

1= NUNCA	2=CASI NUNCA	3= A VECES	4 CASI SIEMPRE	5= SIEMPRE
----------	--------------	------------	----------------	------------

N.º	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1.	Considera usted que el personal se encuentre disponible para resolver dudas o inquietudes sobre el servicio que ofrecen					
2.	Existe honestidad por parte del personal que labora en la clínica.					
3.	Cree que se brinde un servicio de calidad para satisfacer las necesidades del paciente.					
4.	Usted considera que el personal tenga conocimiento y preparación sobre las medidas de seguridad en el desarrollo de sus actividades.					
5.	Cree que los trabajadores de la institución proporcionan confianza en la atención.					
6.	Considera que los equipos, materiales e insumos sean utilizados con responsabilidad por parte del profesional y el personal técnico.					
7.	Percibe usted confort, higiene y seguridad en las instalaciones de la clínica odontológica.					
8.	El personal brinda atención personalizada y se adapta a las necesidades del usuario.					
9.	El personal de la clínica tiene buena actitud con los pacientes y sus acompañantes.					
10.	Piensa usted que existe disposición del personal para ayudar al paciente.					
11.	Observa que la atención es de manera oportuna					
12.	Considera que en la clínica brinden solución a los problemas o quejas por parte de los pacientes.					
13.	Usted observa infraestructura moderna e instalaciones seguras, amplias y ventiladas.					
14.	La clínica cuenta con equipo tecnológico moderno y actualizado.					
15.	El personal se encuentra capacitado para resolver la consulta odontológica y satisfacer el problema del paciente.					
16.	Manejan sistemas de comunicación moderno para poder informar al usuario y mantenerlos actualizados sobre los avances odontológicos.					

Gracias por completar el cuestionario.

FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS

Nombre del instrumento	Gestión Administrativa
Autor	Daniel Anaya Nieto y José Manuel Suárez Riveiro.
Población	60 Usuarios de Una clínica Odontológica.
Técnica	Encuesta
Instrumento	Cuestionario
Ámbito de aplicación	Servicio de Odontología
Forma de administración	Individual
Escala de medición	Ordinal
Tiempo empleado	25 minutos

Nombre del instrumento	Calidad de Atención
Autor (2012)	Parasuraman (1988) adaptado por Cabello y Chirinos
Población	60 Usuarios de Una clínica Odontológica.
Técnica	Encuesta
Instrumento	Cuestionario
Ámbito de aplicación	Servicio de Odontología
Forma de administración	Individual
Escala de medición	Ordinal
Tiempo empleado	20 minutos

Anexo 5

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Gestión Administrativa.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN							
1	Percibe usted que la clínica odontológica brinda un servicio de primera calidad a todos sus pacientes.	X		X		X		
2	Cree usted que la clínica odontológica busque ser un lugar agradable para su personal y así mejorar su disposición en la atención.	X		X		X		
3	Cree usted que la clínica tiene como objetivo brindar una atención de calidad a través de todos sus servicios de salud a los usuarios en SJL- Lima-Este.	X		X		X		
4	Considera usted que la clínica brinda atención de calidad en sus especialidades y equipos modernos para satisfacción de sus pacientes.	X		X		X		
5	Cree usted que para la clínica sean importantes las experiencias y testimonios de los pacientes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN							
6	Considera que cada profesional se desempeña en un área determinada.	X		X		X		
7	Observa usted que el personal tiene un buen rendimiento en su área asignada.	X		X		X		
8	Cree que exista buena comunicación entre el personal que labora en la clínica.	X		X		X		
9	Cree que los recursos, materiales, insumos y equipos se encuentran bien distribuidos para el mejor desempeño del personal.	X		X		X		
10	El encargado o director muestra preocupación por cada trabajador de la institución.	X		X		X		

DIMENSIÓN: DIRECCIÓN							
11	Considera que los trabajadores de la clínica se encuentran motivados por parte de sus directivos.	X		X		X	
12	Cree que se premia y estimula al personal por su excelente desempeño.	X		X		X	
13	Piensa usted que la clínica cuenta con un líder con preparación, para dirigir al personal y fomentar un buen ambiente laboral.	X		X		X	
14	Considera que existe buena comunicación y empatía entre los compañeros de trabajo.	X		X		X	
15	Percibe que sería conveniente mejorar las reglas para la capacitación del personal de la institución.	X		X		X	
16	Existe identificación y compromiso por parte del personal con la clínica odontológica.	X		X		X	
17	Considera que la clínica brinde capacitaciones a las personas que laboran en la institución para un mejor desempeño de sus actividades.	X		X		X	
DIMENSIÓN: CONTROL							
18	Cree que en la institución se preocupen por analizar sus metas y logros en un plazo de tiempo determinado.	X		X		X	
19	Cree usted que los procedimientos o tratamientos realizados por el personal de la institución están siendo evaluados.	X		X		X	
20	Considera que el comportamiento del personal en la ejecución de sus funciones está siendo constantemente supervisado.	X		X		X	
21	Considera que en la clínica se preocupan por corregir posibles deficiencias o dificultades.	X		X		X	

Observaciones: _____

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

y nombres del juez validador **Dr. / Mg: Gardenia Bustamante Romani** **DNI:09329599**

Especialidad del validador: **Administración Educativa.**

26 de octubre del 2021



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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Anexo 6

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide La Calidad De Atención

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD							
1	Considera usted que el personal se encuentre disponible para resolver dudas o inquietudes sobre el servicio que ofrecen.	X		X		X		
2	Existe honestidad por parte del personal que labora en la clínica.	X		X		X		
3	Cree que se brinde un servicio de calidad para satisfacer las necesidades del paciente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD							
4	Usted considera que el personal tenga conocimiento y preparación sobre las medidas de seguridad en el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
5	Cree que los trabajadores de la institución proporcionan confianza en la atención.	X		X		X		
6	Considera que los equipos, materiales e insumos sean utilizados con responsabilidad por parte del profesional y el personal técnico.	X		X		X		
7	Percibe usted confort, higiene y seguridad en las instalaciones de la clínica odontológica.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: EMPATÍA							

8	Cree que brinden atención personalizada y que se adapte a las necesidades del usuario.	X		X		X		
9	El personal de la clínica tiene buena actitud con los pacientes y sus acompañantes.	x		X		X		
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA	X		X		X		
10	Piensa usted que existe disposición del personal para ayudar al paciente.	X		X		X		
11	Observa que la atención es de manera oportuna	X		X		X		
12	Considera que en la clínica brindan solución a los problemas o quejas por parte de los pacientes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES							
13	Usted observa infraestructura moderna e instalaciones seguras, amplias y ventiladas.	X		X		X		
14	La clínica cuenta con equipo tecnológico moderno y actualizado.	X		X		X		
15	El personal se encuentra capacitado para resolver la consulta odontológica y satisfacer el problema del paciente.	X		X		X		
16	Manejan sistemas de comunicación moderno para poder informar al usuario y mantenerlos actualizados sobre los avances odontológicos.	X		X		X		

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Gardenia Bustamante Romani** DNI:09329599

Especialidad del validador: **Administración Educativa.**

26 de octubre del 2021

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Gestión Administrativa.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN							
1	Percibe usted que la clínica odontológica brinda un servicio de primera calidad a todos sus pacientes.	X		X		X		
2	Cree usted que la clínica odontológica busque ser un lugar agradable para su personal y así mejorar su disposición en la atención.	X		X		X		
3	Cree usted que la clínica tiene como objetivo brindar una atención de calidad a través de todos sus servicios de salud a los usuarios en SJL- Lima-Este.	X		X		X		
4	Considera usted que la clínica brinda atención de calidad en sus especialidades y equipos modernos para satisfacción de sus pacientes.	X		X		X		
5	Cree usted que para la clínica sean importantes las experiencias y testimonios de los pacientes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN							
6	Considera que cada profesional se desempeña en un área determinada.	X		X		X		
7	Observa usted que el personal tiene un buen rendimiento en su área asignada.	X		X		X		
8	Cree que exista buena comunicación entre el personal que labora en la clínica.	X		X		X		
9	Cree que los recursos, materiales, insumos y equipos se encuentran bien distribuidos para el mejor desempeño del personal.	X		X		X		
10	El encargado o director muestra preocupación por cada trabajador de la institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN							
11	Considera que los trabajadores de la clínica se encuentran motivados por parte de sus directivos.	X		X		X		

12	Cree que se premia y estimula al personal por su excelente desempeño.	X		X		X		
13	Piensa usted que la clínica cuenta con un líder con preparación, para dirigir al personal y fomentar un buen ambiente laboral.	X		X		X		
14	Considera que existe buena comunicación y empatía entre los compañeros de trabajo.	X		X		X		
15	Percibe que sería conveniente mejorar las reglas para la capacitación del personal de la institución.	X		X		X		
16	Existe identificación y compromiso por parte del personal con la clínica odontológica.	X		X		X		
17	Considera que la clínica brinde capacitaciones a las personas que laboran en la institución para un mejor desempeño de sus actividades.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: CONTROL							
18	Cree que en la institución se preocupen por analizar sus metas y logros en un plazo de tiempo determinado.	X		X		X		
19	Cree usted que los procedimientos o tratamientos realizados por el personal de la institución están siendo evaluados.	X		X		X		
20	Considera que el comportamiento del personal en la ejecución de sus funciones está siendo constantemente supervisado.	X		X		X		
21	Considera que en la clínica se preocupan por corregir posibles deficiencias o dificultades.	X		X		X		

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Hugo Eladio Chumpitaz Caycho.** **DNI: 15434903**

Especialidad del validador: **Especialista en investigación científica.**

02 de noviembre del 2021

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide La Calidad De Atención

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD							
1	Considera usted que el personal se encuentre disponible para resolver dudas o inquietudes sobre el servicio que ofrecen.	X		X		X		
2	Existe honestidad por parte del personal que labora en la clínica.	X		X		X		
3	Cree que se brinde un servicio de calidad para satisfacer las necesidades del paciente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD							
4	Usted considera que el personal tenga conocimiento y preparación sobre las medidas de seguridad en el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
5	Cree que los trabajadores de la institución proporcionan confianza en la atención.	X		X		X		
6	Considera que los equipos, materiales e insumos sean utilizados con responsabilidad por parte del profesional y el personal técnico.	X		X		X		
7	Percibe usted confort, higiene y seguridad en las instalaciones de la clínica odontológica.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: EMPATÍA							
8	Cree que brinden atención personalizada y que se adapte a las necesidades del usuario.	X		X		X		

9	El personal de la clínica tiene buena actitud con los pacientes y sus acompañantes.	x		X		X		
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA		X		X		X		
10	Piensa usted que existe disposición del personal para ayudar al paciente.	X		X		X		
11	Observa que la atención es de manera oportuna	X		X		X		
12	Considera que en la clínica brindan solución a los problemas o quejas por parte de los pacientes.	X		X		X		
DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES								
13	Usted observa infraestructura moderna e instalaciones seguras, amplias y ventiladas.	X		X		X		
14	La clínica cuenta con equipo tecnológico moderno y actualizado.	X		X		X		
15	El personal se encuentra capacitado para resolver la consulta odontológica y satisfacer el problema del paciente.	X		X		X		
16	Manejan sistemas de comunicación moderno para poder informar al usuario y mantenerlos actualizados sobre los avances odontológicos.	X		X		X		

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Hugo Eladio Chumpitaz Caycho.

DNI: 15434903

Especialidad del validador: Especialista en investigación científica.

02 de noviembre del 2021

Firma del Experto Informante.

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

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

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

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Gestión Administrativa.

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION: PLANIFICACIÓN							
1	Percibe usted que la clínica odontológica brinda un servicio de primera calidad a todos sus pacientes.							
2	Cree usted que la clínica odontológica busque ser un lugar agradable para su personal y así mejorar su disposición en la atención.							
3	Cree usted que la clínica tiene como objetivo brindar una atención de calidad a través de todos sus servicios de salud a los usuarios en SJL- Lima-Este.							
4	Considera usted que la clínica brinda atención de calidad en sus especialidades y equipos modernos para satisfacción de sus pacientes.							
5	Cree usted que para la clínica sean importantes las experiencias y testimonios de los pacientes.							
	DIMENSION: ORGANIZACIÓN							
6	Considera que cada profesional se desempeña en un área determinada.							
7	Observa usted que el personal tiene un buen rendimiento en su área asignada.							
8	Cree que exista buena comunicación entre el personal que labora en la clínica.							
9	Cree que los recursos, materiales, insumos y equipos se encuentran bien distribuidos para el mejor desempeño del personal.							
10	El encargado o director muestra preocupación por cada trabajador de la institución.							
	DIMENSION: DIRECCIÓN							
11	Considera que los trabajadores de la clínica se encuentran motivados por parte de sus directivos.							
12	Cree que se premia y estimula al personal por su excelente desempeño.							
13	Piensa usted que la clínica cuenta con un líder con preparación, para dirigir al personal y fomentar un buen ambiente laboral.							
14	Considera que existe buena comunicación y empatía entre los compañeros de trabajo.							



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide La Calidad De Atención

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD							
1	Considera usted que el personal se encuentre disponible para resolver dudas o inquietudes sobre el servicio que ofrecen.							
2	Existe honestidad por parte del personal que labora en la clínica.							
3	Cree que se brinde un servicio de calidad para satisfacer las necesidades del paciente.							
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD							
4	Usted considera que el personal tenga conocimiento y preparación sobre las medidas de seguridad en el desarrollo de sus actividades.							
5	Cree que los trabajadores de la institución proporcionan confianza en la atención.							
6	Considera que los equipos, materiales e insumos sean utilizados con responsabilidad por parte del profesional y el personal técnico.							
7	Percibe usted confort, higiene y seguridad en las instalaciones de la clínica odontológica.							
	DIMENSIÓN: EMPATÍA							
8	Cree que brinden atención personalizada y que se adapte a las necesidades del usuario.							
9	El personal de la clínica tiene buena actitud con los pacientes y sus acompañantes.							
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
10	Piensa usted que existe disposición del personal para ayudar al paciente.							



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

11	Observa que la atención es de manera oportuna								
12	Considera que en la clínica brindan solución a los problemas o quejas por parte de los pacientes. DIMENSION: ASPECTOS TANGIBLES								
13	Usted observa infraestructura moderna e instalaciones seguras, amplias y ventiladas.								
14	La clínica cuenta con equipo tecnológico moderno y actualizado.								
15	El personal se encuentra capacitado para resolver la consulta odontológica y satisfacer el problema del paciente.								
16	Manejan sistemas de comunicación moderno para poder informar al usuario y mantenerlos actualizados sobre los avances odontológicos.								

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: MARITA DE LOS RÍOS GUEVARA DNI: 18196894

Especialidad del validador: DOCTORA Y MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

16 de DICIEMBRE del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Gestión Administrativa.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN							
1	Percibe usted que la clínica odontológica brinda un servicio de primer nivel a todos sus pacientes.	✓		✓		✓		
2	Cree usted que la clínica odontológica busca ser un lugar agradable para su personal y así mejorar su disposición en la atención.	✓		✓		✓		
3	Cree usted que la clínica tiene como objetivo brindar una atención de calidad a través de todos sus servicios de salud a los usuarios en SJL - Lima-Este.	✓		✓		✓		
4	Considera usted que la clínica brinda atención de calidad en sus diferentes servicios a través de equipos modernos para satisfacción de sus pacientes.	✓		✓		✓		
5	Cree usted que para la clínica sean importantes las experiencias y testimonios de los pacientes.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN							
6	Considera que cada profesional se desempeña en un área determinada.	✓		✓		✓		
7	Observa usted que el personal tiene un buen rendimiento en su área asignada.	✓		✓		✓		
8	Cree que exista buena comunicación entre el personal que labora en la clínica.	✓		✓		✓		
9	Cree que los recursos, materiales, insumos y equipos se encuentran bien distribuidos para el mejor desempeño del personal.	✓		✓		✓		
10	El encargado o director muestra preocupación por cada trabajador de la institución.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN							
11	Considera que los trabajadores de la clínica se encuentran motivados por parte de sus directivos.	✓		✓		✓		

12	Cree que se premia y estimula al personal por su excelente desempeño.	✓		✓		✓	
13	Piensa usted que la clínica cuenta con un líder con preparación, para dirigir al personal y fomentar un buen ambiente laboral.	✓		✓		✓	
14	Considera que existe buena comunicación y empatía entre los compañeros de trabajo.	✓		✓		✓	
15	Percibe que es conveniente mejorar las reglas para la capacitación del personal de la institución.	✓		✓		✓	
16	Existe identificación y compromiso por parte del personal con el liderazgo que hay en la clínica odontológica.	✓		✓		✓	
17	Considera que la clínica brinda capacitaciones a las personas que laboran en la institución para un mejor desempeño de sus actividades.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN: CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No
18	Cree que en la institución se preocupan por analizar sus metas y logros en un plazo de tiempo determinado.	✓		✓		✓	
19	Cree usted que los procedimientos o tratamientos realizados por el personal de la institución están siendo evaluados.	✓		✓		✓	
20	Considera que el comportamiento del personal en la ejecución de sus funciones está siendo constantemente supervisado.	✓		✓		✓	
21	Considera que en la clínica se preocupan por corregir posibles deficiencias o dificultades.	✓		✓		✓	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador **Dr. LUIS EDILBERTO GARAY PEÑA** **DNI: 06705891**

Especialidad del validador: **Metodólogo**

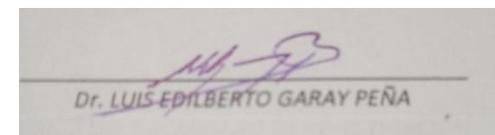
Lima, 03 de noviembre

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

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

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

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



Dr. LUIS EDILBERTO GARAY PEÑA

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide La Calidad De Atención

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD							
1	Considera usted que el personal se encuentra disponible para resolver dudas o inquietudes sobre el servicio que ofrecen.	✓		✓		✓		
2	Existe honestidad por parte del personal que labora en la clínica.	✓		✓		✓		
3	Cree que se brinda un servicio óptimo de calidad para satisfacer las necesidades del paciente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD							
4	Usted considera que el personal tenga conocimiento y preparación sobre las medidas de seguridad en el desarrollo de sus actividades.	✓		✓		✓		
5	Cree que los trabajadores de la institución proporcionan confianza en la atención ofrecida a los pacientes.	✓		✓		✓		
6	Considera que los equipos, materiales e insumos sean utilizados con responsabilidad por parte del profesional y el personal técnico.	✓		✓		✓		
7	Percibe usted confort, higiene y seguridad en las instalaciones de la clínica odontológica.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: EMPATÍA							
8	El personal brinda atención personalizada y se adapta a las necesidades del usuario.	✓		✓		✓		

9	El personal de la clínica tiene buena actitud con los pacientes y sus acompañantes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No
10	Piensa usted que existe disposición del personal para ayudar al paciente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
11	Observa que la atención es de manera oportuna	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
12	Considera que en la clínica brindan solución a los problemas o quejas por parte de los pacientes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No
13	Usted observa infraestructura moderna e instalaciones seguras, amplias y ventiladas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
14	La clínica cuenta con equipo tecnológico moderno y actualizado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	El personal se encuentra capacitado para resolver la consulta odontológica y satisfacer el problema del paciente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	Manejan sistemas de comunicación moderno para poder informar al usuario y mantenerlos actualizados sobre los avances odontológicos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. LUIS EDILBERTO GARAY PEÑA** DNI: 06705891.

Especialidad del validador: **Metodólogo**

Lima, 03 de noviembre del 2021



Dr. LUIS EDILBERTO GARAY PEÑA

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Gestión Administrativa.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN							
1	Percibe usted que la clínica odontológica brinda un servicio de primera calidad a todos sus pacientes.			X		X		
2	Cree usted que la clínica odontológica busque ser un lugar agradable para su personal y así mejorar su disposición en la atención.	X		X		X		
3	Cree usted que la clínica tiene como objetivo brindar una atención de calidad a través de todos sus servicios de salud a los usuarios en SJL- Lima-Este.	X		X		X		
4	Considera usted que la clínica brinda atención de calidad en sus especialidades y equipos modernos para satisfacción de sus pacientes.	X		X		X		
5	Cree usted que para la clínica sean importantes las experiencias y testimonios de los pacientes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN							
6	Considera que cada profesional se desempeña en un área determinada.	X		X		X		
7	Observa usted que el personal tiene un buen rendimiento en su área asignada.	X		X		X		
8	Cree que exista buena comunicación entre el personal que labora en la clínica.	X		X		X		
9	Cree que los recursos, materiales, insumos y equipos se encuentran bien distribuidos para el mejor desempeño del personal.	X		X		X		
10	El encargado o director muestra preocupación por cada trabajador de la institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN							
11	Considera que los trabajadores de la clínica se encuentran motivados por parte de sus directivos.	X		X		X		

12	Cree que se premia y estimula al personal por su excelente desempeño.	X		X		X		
13	Piensa usted que la clínica cuenta con un líder con preparación, para dirigir al personal y fomentar un buen ambiente laboral.	X		X		X		
14	Considera que existe buena comunicación y empatía entre los compañeros de trabajo.	X		X		X		
15	Percibe que sería conveniente mejorar las reglas para la capacitación del personal de la institución.	X		X		X		
16	Existe identificación y compromiso por parte del personal con la clínica odontológica.	X		X		X		
17	Considera que la clínica brinde capacitaciones a las personas que laboran en la institución para un mejor desempeño de sus actividades.	X		X		X		
DIMENSIÓN: CONTROL								
18	Cree que en la institución se preocupen por analizar sus metas y logros en un plazo de tiempo determinado.	X		X		X		
19	Cree usted que los procedimientos o tratamientos realizados por el personal de la institución están siendo evaluados.	X		X		X		
20	Considera que el comportamiento del personal en la ejecución de sus funciones está siendo constantemente supervisado.	X		X		X		
21	Considera que en la clínica se preocupan por corregir posibles deficiencias o dificultades.	X		X		X		

Ninguna

Observaciones: _____

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

40885280

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. Dra. **PILLMAN INFANSON ROSA ESTRELLA**

DNI:

Especialidad del validador: **Doctora en educación**

02 ...de noviembre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



.....
Firma del Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide La Calidad De Atención

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD							
1	Considera usted que el personal se encuentre disponible para resolver dudas o inquietudes sobre el servicio que ofrecen.	X		X		X		
2	Existe honestidad por parte del personal que labora en la clínica.	X		X		X		
3	Cree que se brinde un servicio de calidad para satisfacer las necesidades del paciente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD							
4	Usted considera que el personal tenga conocimiento y preparación sobre las medidas de seguridad en el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
5	Cree que los trabajadores de la institución proporcionan confianza en la atención.	X		X		X		
6	Considera que los equipos, materiales e insumos sean utilizados con responsabilidad por parte del profesional y el personal técnico.	X		X		X		
7	Percibe usted confort, higiene y seguridad en las instalaciones de la clínica odontológica.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: EMPATÍA							
8	Cree que brinden atención personalizada y que se adapte a las necesidades del usuario.	X		X		X		

9	El personal de la clínica tiene buena actitud con los pacientes y sus acompañantes.	x		X		X		
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA	X		X		X		
10	Piensa usted que existe disposición del personal para ayudar al paciente.	X		X		X		
11	Observa que la atención es de manera oportuna	X		X		X		
12	Considera que en la clínica brindan solución a los problemas o quejas por parte de los pacientes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES							
13	Usted observa infraestructura moderna e instalaciones seguras, amplias y ventiladas.	X		X		X		
14	La clínica cuenta con equipo tecnológico moderno y actualizado.	X		X		X		
15	El personal se encuentra capacitado para resolver la consulta odontológica y satisfacer el problema del paciente.	X		X		X		
16	Manejan sistemas de comunicación moderno para poder informar al usuario y mantenerlos actualizados sobre los avances odontológicos.	X		X		X		

Ninguna

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []** 40885280
Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. Dra. PILLMAN INFANSON ROSA ESTRELLA **DNI:**
Especialidad del validador: Doctora en educación

02 ...de noviembre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SALAZAR RIVERA GISSELA LIZETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y la Calidad de atención al usuario en una clínica odontológica en San Juan de Lurigancho, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
SALAZAR RIVERA GISSELA LIZETH DNI: 40556466 ORCID 0000-0003-4254-7584	Firmado digitalmente por: GSALAZARRI13 el 17-01- 2022 23:05:45

Código documento Trilce: INV - 0493856