



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Gestión estratégica y la atención estomatológica en una clínica  
privada en San Borja 2021.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

Torres Gastelú, María Del Rosario (ORCID: 0000-0002-9980-7634)

**ASESORA:**

Dra. Mercado Marrufo, (ORCID: 0000-0002-4187-106X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

A dios por darme la vida y acompañarme todos los días durante mi camino de formación profesional, a mis padres por ser la motivación para alcanzar mis metas y a mi esposo por darme fuerza y apoyo incondicional para así poder culminar mis proyectos profesionales.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesora Dra. Celia Mercado Marrufo por su apoyo incondicional hizo posible el desarrollo de mi tesis, a mis docentes por sus enseñanzas, consejos y apoyo en mi formación de mi maestría, a todas las personas que Dios puso en mi camino, llenando de optimismo y motivación en culminar mi grado de magister.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA:.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación: .....	11
3.2 Variable y operacionalización:.....	12
3.3 Población, muestra y muestreo (Criterios de selección) .....	12
3.4 Técnica e instrumento y recolección de datos.....	13
3.5 Procedimientos .....	13
3.6 Método de análisis de datos.....	13
3.7 Aspectos éticos: .....	15
IV. RESULTADOS.....	16
4.1 Los resultados descriptivos e inferenciales .....	16
V. DISCUSIÓN .....	24
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS .....	30
ANEXOS.....	30

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Confiabilidad de Cronbach al cuestionario gestión estratégica.....	23
Tabla 2: Confiabilidad de Cronbach al cuestionario atención estomatológica.....	24
Tabla 3: Tabla de frecuencia en la gestión estratégica y la atención estomatológica de una clínica privada en San Borja 2021.....	25
Tabla 4 Tabla de frecuencia de la planeación estratégica y la atención estomatológica de una clínica privada en San Borja 2021.....	26
Tabla 5: Tabla de frecuencia de la dirección estratégica y la atención estomatológica de una clínica privada en San Borja 2021.....	27
Tabla 6: Tabla de frecuencia del control estratégica y la atención estomatológica de una clínica privada en San Borja 2021.....	28
Tabla 7: Prueba de correlación de Rho Spearman para la gestión estratégica y la Atención estomatológica de una clínica privada en San Borja, 2021.....	29
Tabla 8: Prueba de correlación de Rho Spearman para la dimensión planeación y la Atención estomatológica de una clínica privada en San Borja, 2021.....	30
Tabla 9: Prueba de correlación de Rho Spearman para la dimensión dirección y la Atención estomatológica de una clínica privada en San Borja, 2021.....	31
Tabla 10: Prueba de correlación de Rho Spearman para la dimensión control y la Atención estomatológica de una clínica privada en san Borja, 2021.....	32

## RESUMEN

Título: “Gestión Estratégica y la Atención Estomatológica en una clínica privada en San Borja 2021.

Introducción: La gestión estrategia en la actualidad es de suma importancia para los directivos que están a cargo de diferente establecimiento de salud y asumiendo a ellos las deficiencias de las infraestructuras, personal, etc. Para lo cual aun no se llega alcanzar los estándares de calidad en la atención, y la atención estomatológica no es ajena a ello. El objetivo general es determinar la relación de la gestión estratégica y la atención estomatológica de una clínica privada en san Borja 2021.

Metodología: Este tipo de estudio fue una investigación básica, descriptiva con un diseño correlacional, utilizando cuestionario aplicados a 122 trabajadores de la clínica, teniendo como resultado en la primera variable que el 85,25% manifestó una adecuada gestión estratégica mientras que un 14.75% manifestó una regular gestión estratégica.

Concluyendo así con los resultados de las encuestas hay una relación significativa entre la gestión estratégica y la atención estomatológica porque el valor de  $p=0.004 < 0.05$ , por lo tanto, el resultado es una correlación positiva baja.

**Palabras clave:** gestión estratégica, planeación, dirección, control y atención estomatológica.

## ABSTRACT

Title: "Strategic Management and Stomatological Care in a private clinic in San Borja 2021.

Introduction: Strategy management is currently extremely important for managers who are in charge of different health establishments and assuming deficiencies in infrastructure, personnel, etc. from them. For which, the quality standards of care have not yet been reached, and stomatological care is not alien to it. The general objective is to determine the relationship between the strategic management and the dental care of a private clinic in San Borja 2021.

Methodology: This type of study was a basic, descriptive research with a correlational design, using a questionnaire applied to 122 clinic workers, resulting in the first variable that 85.25% manifested adequate strategic management while 14.75% manifested a regular strategic management.

Thus, concluding with the results of the surveys, there is a significant relationship between strategic management and dental care because the value of  $p = 0.004 < 0.05$ , therefore, the result is a low positive correlation.

Keywords: strategic management, planning, direction, control and dental care.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la gestión estratégica es indispensable para orientar y/o direccionar a los servicios de salud a nivel mundial, pero aún se ve reflejado las deficiencia de algunos sistemas de salud de países que aún están en desarrollo, los reportes de la (OMS, 2020) en la cual informa que cada año hay un alto índice de muertes y eso lo atribuye a la calidad en la atención que es parte de la gestión y las estrategias que están utilizando y más aún en la pandemia del Covid-19. Siendo así que el 11 de Marzo la (Salud, 2020), menciona a través de una conferencia de que los casos de una epidemia pasa a ser una pandemia del COVID-19, el sector salud se preparaba para afrontar una crisis sanitaria, es así que (Lopez-Valcarcel, 2021) menciona en su estudio que la desigualdad de la atención a los pacientes durante la pandemia por la deficiencia en las gestiones que realizan y la gran mayoría es falta de economía. Por lo cual las disposiciones de la (O.M.SALUD, 2020), sugiriendo lo siguiente: Postergar los servicios ordinarios no urgentes de salud bucodental que suelen incluir atenciones, limpiezas y tratamientos de prevención, hasta que haya una disminución suficiente de contagios de la COVID-19, conforme a las recomendaciones oficiales a nivel internacional, nacional y local.

En la actualidad los servicios odontológicos, están atendiendo según lo mencionado por el (OMS, 2021), a través de la publicación de videos educativos; “para la detección, el triaje y la recepción de personas que buscan atención de salud bucal; las medidas que deben adoptarse para proteger a los pacientes y al personal durante el tratamiento”. A esto se asume la (By Dental Tribune Latinoamérica, 2020), refiriendo también que “La salud estomatológica es parte integral de la salud en todos sus aspectos”, afirmando el presidente Chad P. Gehani.

A nivel nacional, se puede ver que aún existe deficiencias en la gestión y las estrategias, por lo cual imposibilita el cumplimiento de la misión y visión de todos los establecimiento a nivel nacional, en tanto (Abad, 2021) en una revista menciona las deficiencias de nuestro sistema de salud y más aún los directores que son los gestores en tomar decisiones para poder afrontar la crisis sanitaria porque no cuentan con recursos en infraestructuras y personal que forma parte de brindar calidad en los servicios, mientras que otro estudio de (Agurto-Távora, 2020) menciona que los la responsabilidad de los directores en las gestiones que realizan



aplicando estrategias y decisiones oportunas, no son suficientes por muchas deficiencias que presentan sus establecimientos de salud por lo cual la falta no solo de infraestructura, déficit presupuestal, falta de personal, insumos de medicamentos hace que los usuarios no tengan el acceso adecuado a la salud. En relación a lo mencionado para tener una gestión estratégica no solo se basa en las decisiones de los directores sino también lo que tienen para afrontar las deficiencias que presentan.

En cuanto el (MINSA, 2020), declara en estado de emergencia sanitaria en todo el país para lo cual el servicio de estomatología suspendió todas sus actividades, hasta que se presentó una Resolución Ministerial N° 182-2020-MINSA/ Directiva Sanitaria N°100/MINSA/DGIESP consistiendo en el trato en la atención estomatológica dentro de la pandemia del COVID-19, teniendo como objetivo bajar el índice de contagios durante la atención en todos los establecimientos a nivel nacional, ofreciendo todas las medidas preventivas para aplicarse antes durante y termino de la consulta con la finalidad de evitar y/o disminuir el riesgo de infección.

Por lo tanto, el Colegio Odontológico del Perú (COP, 2020), publica un Protocolos de bioseguridad para el odontólogo durante y post pandemia COVID-19, mencionando que contribuyen a orientar a los cirujanos dentistas en la practicas como deben actuar durante la atención estomatológica, actualizando los protocolos para reforzar la prevención.

La clínica donde se realizó la investigación, es una institución privada que busca brindar atención profesional y personalizada las 24 horas, la cual sigue las normativas del Minsa en todos los procesos que aplican, por lo cual la gestión estratégica que se aplica en ella tiene la responsabilidad, a pesar de esta pandemia ha tendido deficiencias en personal por la vulnerabilidad de la gran mayoría, por lo cual para brindar una buena atención tiene que tener todos los medios, por lo cual la exigencia de ella depende de que se cuenten con todo lo necesario, como el buen uso de Epp y la capacitación continúa. Ante lo mencionado la realidad problemática hace identificar que la gestión estratégica en todos las instituciones que brindan salud recaen una gran responsabilidad en los directivos por lo cual muchos de ellos no están preparados para afrontar porque presentan deficiencias en muchos aspectos que no ayudan a mejorar la calidad en la atención que se les

brindan a los usuarios que vienen en busca de ella, tanto así que los servicios odontológicos brindan atenciones estomatológicas que no son suficientes para brindar una calidad en la atención.

Se formuló el siguiente problema general ¿Cuál es la relación de la gestión estratégica y la atención estomatológica en una clínica privada en San Borja 2021? Y los siguientes problemas específicos son: ¿Cuál es la relación de la planificación estratégica y la atención estomatológica de una clínica privada en San Borja 2021?, ¿Cuál es la relación de la dirección estratégica y la atención estomatológica de una clínica privada en San Borja 2021? Y ¿Cuál es la relación del control estratégico y la atención estomatológico de una clínica privada en San Borja 2021?

Por lo mencionado se justifica de que todas las instituciones públicas y/o privadas tienen que mejorar su gestión aplicando estrategias para la atención en la calidad de salud, por el cual los profesionales que brindan atención estomatológicas en los servicios odontológicos tienen que mejorar su capacidad de gestión ya que la gran mayoría de odontólogos se enfocan en la parte asistencial y por lo tanto hay deficiencias en la parte administrativa que es parte importante para que la clínica tenga buenos ingresos y calidad en su servicios que ofrece.

Ante ello el objetivo general es determinar la relación entre la gestión estratégica y la atención estomatológica de una clínica privada en San Borja, 2021. Y los objetivos específicos son: Determinar la relación de la planeación estratégico y la atención estomatológica de una clínica privada en San Borja 2021, determinar la relación entre la dirección estratégica y la atención estomatológica de una clínica privada en San Borja 2021 y determinar la relación entre el control estratégico y la atención estomatológica de una clínica privada en San Borja 2021. La hipótesis general es, si existe relación entre la gestión estratégica y la atención estomatológica de una clínica privada en San Borja 2021, y las hipótesis específicas son: si existe relación entre la planeación estratégica y la atención estomatológica de una clínica privada en San Borja 2021, existe relación entre la dirección estratégico y la atención estomatológica de una clínica privada en San Borja 2021 y existe relación entre el control estratégico y la atención estomatológica de una clínica privada en San Borja 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Se revisaron estudios internacionales que sustentan este trabajo de investigación, según (López Jimenez et al., 2020) este trabajo de investigación concluye con lo siguiente logrando identificar la implementación del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) en el área de odontología , siendo un modelo básico de la planificación estratégica del hospital Divino Niño de Guadalajara de Burga por lo cual se fortaleció el modelo en tiempos de pandemia. Según (Moreno Cárdenas, 2020) en su investigación concluye implementar un plan de acción para poder mejorar las condiciones a través de la organización identificando e implementando el plan de acción en la gestión y con ello se tomó la decisiones de mejorar las medidas implementadas.

Según (Manrique Chávez, 2018) en su investigación concluyó que quienes se relacionan con las funciones administrativas de los servicios dentales son de suma importancia para el mejoramiento de la sociedad, para lo cual es importante que los odontólogos asuman gerencias para que puedan mejorar sus servicios y reforzar sus capacidades de toma de decisiones.

En cuanto a los antecedentes nacionales señala según (Cabana Fanola, 2018) concluye que se determino la relación entre la gestión administrativa y el servicio de atención al usuario en los establecimiento de la región del callao, se realizó las encuesta a los trabajadores de la institución donde si existe la correlación entre las dos variables y que a mejor gestión administrativa sería mejor los resultados con la satisfacción de los usuarios. Según (Takey, 2021), en la tesis titulada "Proceso de gestión estratégica y atención al paciente en establecimientos de salud del distrito de Villa El Salvador, 2018", propuso el siguiente objetivo general: Determinar cuál es influencia entre la gestión estratégica en los procesos de atención al paciente. En establecimientos de salud del distrito Villa El Salvador del área metropolitana de Lima en 2018, este estudio se realizó con recolección de datos a través de encuestas validadas y utilizadas estadísticamente por evaluadores, concluyendo que la gestión estratégica tiene un nivel de importancia en el proceso de atención.

Según (Kelly & Marisel, 2020) en su investigación concluye que si existe relación entre las deficiencias en la calidad y las atenciones brindadas, elaborando una estrategia en la gestión implementando etapas consistiendo en mejorar a largo plazo la atención.

Según (Velásquez et al., 2020) en el estudio concluyo con mejorar la calidad de la atención odontológica elaborando una propuesta de mejora continua con el diagnóstico y diseño según la Ley N° 27657 del Ministerio de Salud, por la mala calidad en la atención que presentaba el establecimiento de salud.

(García Junchaya, 2021) en su investigación concluye que existe un mayor porcentaje de odontólogos que reciben información periódica sobre el manejo de la atención odontológica en el contexto de la pandemia COVID19, por medios virtuales, en la cual es posible porque en donde se encuentran se están capacitando para poder mejorar la atención odontológica.

Según (Centeno Quispe & Martinez Chuquillanqui, 2021). Utilizando la metodología cuantitativa, tipo básico y diseño descriptivo, este trabajo se aplicó a 70 estudiantes y el instrumento lee el cuestionario y llega a la Como resultado, el 58,6% del total de alumnos tiene un nivel regular de conocimientos y el 1, % tiene un nivel alto de conocimientos.

Luego de anotar los antecedentes internacionales y nacionales, se detalla el marco teórico cuyas bases a continuación según (Puertas et al., 2020) El sistema de salud comprende a todos los servicios que brindan atención de salud a la población, y abordando en la política y acciones en otros sectores para influir en los determinantes sociales y económicos en la salud.

Según (Papini et al., 2021), refiere que el sector salud esta aun en lucha constante por la pandemia del COVID-19, esta patología aún sigue afectando a la población desde la declaración de la OMS como pandemia, es necesario que todos los servicios de salud tienen que tener reforzar la gestión.

Es por lo cual la gestión en los establecimientos de salud es indispensable más aun los que tienen a cargo áreas donde dependen de las decisiones de la dirección para poder alcanzar los objetivos que es brindar salud de calidad a toda la población que lo requiera.

Por lo cual para definir a la gestión estratégica según (Betancourt, 2002) nos dice en su libro que es “el efecto y la acción, de gerenciar y realizar actividades estratégicamente que puede ser de corto a largo plazo”, refiriéndose de que los gestores a cargo de empresas tienen que crear estrategias que les permitan garantizar el futuro de la organización guiadas por etapas estratégicas.

Según (Sofía & Nelly Patricia, 2020), nos refiere que la gestión en el ámbito de la salud bucal está encaminada en ciertos parámetros que tienen en común con otros países. Mientras que (Bazán Napanga & Bach Flores de la Cruz, 2017), nos refiere que la gestión estratégica es un modelo que consiste en etapas que se van a ir ejecutando hasta llegar a tener resultados. También (Jorge Huergo, 2010) en su libro refiere que la palabra gestión viene de términos de gerenciar y no solo de direccionar sino más allá, por lo cual tiene que referirse a administrar y no solo organizar, para ello se tiene que tener cualidades de tener desafíos diarios y poder lograr objetivos. Por lo cual define a una estrategia es una secuencia de actividades que se suma a la gestión con la orientación de lograr ciertos resultados beneficiosos para la institución.

Teniendo en cuenta que esto es un arte de mejorar las situaciones y no esconder conflictos. Mientras (Chiavenato, 2006), en su libro señala que hay criterios para la persona que va a gerencia que tener conocimiento, perspectiva y actitud es una combinación de aquellas habilidades para el administrador. Según (López, 2011), en su libro este autor refiere que la gestión es un proceso administrativo que está orientado a dos fases una etapa mecánica y otra dinámica y que cada una de ellas es una secuencia y entre ellas están: planificación, organización, dirección y control. Mientras (TAYLOR, 1911) en su libro menciona a estos como principios de la administración científica, como enfocar su principio en la selección

enseñanza y cooperación para mejorar el entorno laboral siendo así el considerado el padre de la administración.

Por ello la gestión estratégica según (López, 2011) presentan las siguientes dimensiones: planificación, dirección y control la cual se tomó en cuenta en esta investigación mencionando como primera dimensión de planeación, como señala en su libro de (José Javier González Millán, 2019) la planeación estratégica tiene diferentes etapas actualizando las bases a nuevos elementos, perfeccionando que a tal punto de las organizaciones consideran y analizan. Mientras (Edwin H. Mora-Riapiraa, 2013), hace de conocimiento en su libro sobre la planeación, que es una herramienta importante en seguir con una secuencia o procesos que puedan orientar al director de una organización.

La planificación estratégica se puede dividir en una misión, que es un objetivo y una visión de la unidad, que para las personas es el entusiasmo y la facilidad de integración en una actividad. Pero referirnos a gestión estratégica, se debe tener en cuenta de la planeación estratégica; que forma parte de la gestión permitiéndose en la toma de decisiones, con objetivos que indican los fines en llevar acciones para la misión y llegar a la visión de la organización en este caso de la atención estomatológica. constituyéndose como un proceso continuo dentro de la organización que le permite sobrevivir a todas adversidades que se presentan dentro del entorno; tanto en los sectores privados como los sectores públicos, aplicando indicadores que nos refuercen en la aplicación de las estrategias que se utilicen con fines de mejoras.

Argumentando que la planificación estratégica es necesaria en el corto plazo de acuerdo con las siguientes premisas: metas estratégicas de mediano y futuro. La planificación y la medición son fundamentales para obtener resultados. La planificación estratégica ha utilizado diferentes definiciones para mejorar los conceptos y dar sentido a la gestión, ya que todo lo que se aplica debe tenerse en cuenta en la aplicación.

Para la dimensión de dirección (UNAN, 2018), este proceso se tiene que fortalecer en mejorar las condiciones y optar por mejorar y direccionar, ordenar todo tipo de conflictos a través de procesos o etapas. Mientras

(Alberto et al., 2017), incluye que la dirección es un proceso importante porque él es que direcciona a través de la motivación y por lo cual debe tener cualidades de humanidad a través del conocimiento, códigos éticos y estar siempre dispuesto a cumplir con los objetivos tratados.

La dimensión control, (Alberto et al., 2017), nos dice que tener los objetivos planteados a ello merece realizar los controles para asegurarnos que nos da resultados que pueden ser positivos o negativos para poder corregir o mejorar.

Para la atención estomatológica según la norma técnica del (MINSA, 2005), define a un conjunto de intervenciones odontológicas esenciales para mejorar las condiciones de salud bucal de la población, otro

La enfermedad por Covid-19 ha afectado a decenas de millones de personas en todo el mundo desde que fue declarada pandemia por la Organización Mundial de la Salud el 11 de marzo de 2020, por lo cual los servicios odontológicos han estado cerrados y no se ha realizado ningún tipo de atención a excepción que fuera una emergencia, actualmente se atienden, pero con estricto control en los usos de equipo de protección personal.

El servicio odontológico según (Norma Lara Flores & López Cámara, 2002) subraya en su estudio que el servicio es la capacidad del profesional de aceptar y dar información preventiva y curativa al paciente con el fin de lograr una reducción de sus problemas bucales, que muchas veces dependen de la edad, género, nivel socioeconómico y educativo del paciente; por lo tanto, también intervienen (Hadler-Olsen & Jönsson, 2021), sugiere que no solo se trata del servicio en sí, sino del financiamiento que tiene que tener para que pueda dar una atención adecuada al cliente que viene en busca de ella.

Decisión del tratamiento propuesto por el médico, lo que afecta la satisfacción del paciente en el momento de la consulta.

Presidente de la ADA: (By Dental Tribune Latinoamérica, 2020) "La salud bucal es una parte esencial de la salud general. La odontología es un cuidado de salud esencial "para lo cual " La odontología es un cuidado de salud esencial por su papel en la evaluación, diagnóstico, prevención o tratamiento de enfermedades bucodentales que pueden afectar la salud

sistémica.

Se señala que la salud humana se considera salud, debe estar en un estado de equilibrio de cuerpo y alma sin enfermedad, y eso incluye la salud bucal, para tal efecto el propósito de la odontología es regular las condiciones bucales para mejorar al paciente. Los servicios dentales representan todo el entorno que ofrece a todos los pacientes ingresados la atención necesaria para mejorar su salud bucal y deben cumplir con todos los requisitos para una atención a la paciente oportuna y de alta calidad. La calidad de la atención al paciente dentro del servicio odontológico plantea un desafío para que la clínica mejore los estándares de calidad, por ello, se dice que la gerencia del servicio odontológico realiza una planificación estratégica en la que el odontólogo responsable del tratamiento debe ser capacitado y capaz de utilizar herramientas estratégicas para mejorar la calidad de la atención dental.

Sociólogo, UBA. Doctor en Ciencias Políticas (Tobar, 2016)“La atención (o asistencia) de salud es la serie de procesos mediante los cuales se da la prestación de servicios y atención de salud para una persona, un grupo familiar, una comunidad y / o una población. El cuidado del paciente debe tener las mejores condiciones, no solo para el contacto directo con él, sino también para su entorno que lo rodea.

Mientras (Yépez & CAbrerA vAllejo, 2016), nos dicen que la atención es primordial para todos los que ofrezcan servicio o productos, al aplicar una encuesta la mayoría refiere que la calidad en la atención tiene que ser prioritario.

Según la hipótesis de (Gil Vigo, 2017)la calidad de la atención odontológica se logra teniendo en cuenta los procesos que conforman las normativas y técnicas que satisfacen las necesidades y expectativas del paciente; por tanto, lo que intuye del paciente determinante es la máxima categórica de la excelencia en el servicio.



Las dimensiones según (Gil Vigo, 2017) de la atención al paciente en el servicio odontológico son como elementos tangibles; basado en instalaciones físicas, equipos, materiales y suministros, etc. que facilitan la atención al paciente, otra dimensión es la confiabilidad; consiste en identificar los problemas que puedan surgir en la instalación que conducirán a la resolución y reducción de errores y, por tanto, a la mejora de la calidad en la misma.

Otra dimensión es la seguridad: durante la atención al paciente, el personal experimentado ejecuta protocolos y mejora el desempeño de emergencia y finalmente la empatía; en la atención dental, el tratamiento del paciente debe ser afectivo cálido antes durante y dejo de prestar atención.

Otro autor refiere (Shah et al., 2022), nos dice que en la actualidad que la calidad dentro de la atención es fundamental para tener resultados favorables de muchos estudios realizados para buscar en ella la atención óptica y más aún brinda seguridad al cliente. Mientras (Enrique et al., 2017), señala que la atención se considera el grado de satisfacción en el proceso de atención a favor del cliente. Según (Usan, 2021), para evaluar la atención tiene que tener cierto criterio que se presenta la gestión en el cual se evalúa a través de las encuestas que se realiza al paciente, la cual todas las instituciones priorizan en ello.

### III. METODOLOGIA:

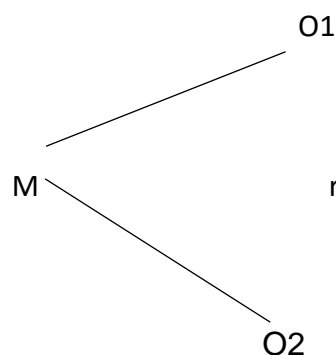
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación:

En esta investigación según (Teodoro & Nieto, 2018), señala que la investigación básica, descriptivo que tienen como objetivo mostrar sucesos dentro de una población en estudio en el cual el investigador tiene que tener la capacidad de definir por la visualización para medir o recolectar datos. Presenta un diseño correlacional (Hernandez, 2003), nos dice que este tipo de diseño se enfoca en la correlación de dos variables, expresadas a través de hipótesis de estudio, ya que busca determinar un nivel de relación para este estudio se aplica la correlación entre las variables 1 gestión estratégica con la variable2 atención estomatológica.

Por lo cual la investigación es de un enfoque cuantitativo no experimental (Maldonado, 2018) en su libro menciona que este tipo de investigación es de numérica de conteo de datos y uso de estadística para verificar los factores de comportamiento.

El trabajo también muestra un corte transversal cuya investigación recopila datos en un momento único.(González & Anglat, 2016), refiere a este tipo de corte.

#### Diagrama correlacional



Dónde:

M = personal que trabaja en la clínica privada en san Borja

O1 = Variable 1: Gestión estratégica

O2 = Variable 2: Atención estomatológica

r = Relación de variables de estudio.

### 3.2 Variable y operacionalización:

#### 3.2.1. Las variables de estudio son

- Variable 1: gestión estratégica
- Variable 2: atención estomatológica

#### 3.2.2. Operacionalización de las variables

Esta visible en el anexo 3

### 3.3 Población, muestra y muestreo (Criterios de selección)

Según Arias, Villajes, etc. (2016) define una población como un conjunto de circunstancias, definidas, limitadas y accesibles, que constituirán una referencia para la selección de la muestra y cumplirán un conjunto de criterios predefinidos.

Para este proyecto de investigación la población está conformada por los pacientes que se atienden en el consultorio dental de la clínica y los colaboradores del consultorio odontológico.

para hallar a la muestra de los pacientes se va a formular el muestreo de población infinita siendo un total de 183 encuestados.

El tipo de muestreo será aleatorio simple

$$\frac{k^2 N p q}{e^2 (N - 1) + k^2 p q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra (122)

N= Tamaño de la población (198)

k= Valor estándar a un nivel de confianza (1.96)

e= error de muestreo de 5% (0.05)

PQ= proporción de individuos con características de estudio. (0.25)

### **3.4 Técnica e instrumento y recolección de datos**

La técnica que se aplicará es la encuesta, según Richard L. Sunchasen, la encuesta es la técnica que se aplica a un determinado grupo de personas para obtener información. Y el instrumento es el cuestionario, que se va a realizar a la población.

- Cuestionario 1 variable: gestión estratégica, de 16 ítems de preguntas cerradas que se hará al personal que trabaja en la clínica privada en San Borja.
- Cuestionario 2: atención estomatológica de 33 ítems de preguntas cerradas que se hará al personal que trabaja en la clínica privada en San Borja.

### **3.5 Procedimientos**

Para realizar esta tesis se trabajó con dos instrumentos que fueron validadas por 3 juicios de expertos, y para la confiabilidad de ellos se realizó a través del IBM SPSS V28, utilizando el alfa de Cronbach, estos instrumentos se elaboraron a través de las variables de estudio. Para poder ver la correlación entre ellas.

### **3.6 Método de análisis de datos**

#### **Análisis de datos**

Para ello se realizará la recopilación y registro de todos los datos, en la cual se someterá paso a paso en un exhaustivo análisis y crítica, para poder fundamentar en la cual tome la decisión de emprender este proyecto de investigación.

Para el análisis de los datos recopilados de la encuesta, se utilizó el programa de SPSS V25, en la cual el programa me permite verificar la relación entre las variables.

### Validación

Según (Heuer & Stevenson, 2021), en su artículo refiere que, para la validación de los instrumentos de medición, estos tienen que pasar por estándares de referencias creíbles, y que antes eran de manera tradicionales, pero en la actualidad los autores para considerar que el instrumento es válido por excelencia tienen que contar con ciertos parámetros de validez.

Los instrumentos de recolección de datos, fueron analizados por un juicio de expertos, como se muestra en la siguiente tabla:

### Validación del instrumento de la 1ra variable y la 2da Variable

GRADO	EXPERTO	Determinación	Pertinencia	relevancia	claridad	Determinación
DRA.	<i>Celia Mercado M.</i>	Aplicable	SI	SI	SI	Aplicable
MG	<i>Marisela Quispe T</i>	Aplicable	SI	SI	SI	Aplicable
MG	<i>Julián Fernández H.</i>	Aplicable	SI	SI	SI	Aplicable

### Confiabilidad del instrumento

Según (Lopez et al., 2018), señala que, para analizar la confiabilidad de un instrumento, se aplica el alfa de Cronbach, con la finalidad de determinar la cohesión interna de los ítems, como base de datos. Mientras (Vir, 2010), refiere también que son validez en aspecto internos para determinar si el instrumento es de confiabilidad.

Para este trabajo de investigación se aplicó el alfa Cronbach de las variables 1 y 2 y se utilizó el SPSS V25 para ello.

Tabla 1:  
Confiabilidad de Cronbach al cuestionario de gestión estratégica.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.947	16

El SPSS nos da los resultados obtenidos a través del alfa de Cronbach, que hay confiabilidad del instrumento de gestión estratégica en un 0.947 como se muestra en la tabla 2 obteniendo una alta confiabilidad.

**Tabla 2:**

***Confiabilidad de Cronbach al cuestionario de atención estomatológica.***

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.834	33

El SPSS nos da los resultados obtenidos a través del alfa de Cronbach, que hay confiabilidad del instrumento de atención estratégica en un 0.834 como se muestra en la tabla 3. Se observa una alta confiabilidad del instrumento.

**3.7 Aspectos éticos:**

Para esta investigación, se llevaron a cabo los principios éticos, establecidos por la Facultad de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, en el programa de Maestría en gestión de los servicios de salud. Para llevar a cabo esta investigación, la universidad solicitó permiso a la dirección médica, para así poder realizar las encuestas al personal que trabaja en la clínica.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Los resultados descriptivos

Los resultados de las encuestas realizadas al personal que trabaja en la clínica, considerando las variables gestión estratégica y atención estomatológica de acuerdo a los niveles y rangos.

Tabla 3: Tabla de frecuencia en la gestión estratégica y la atención estomatológica de una clínica privada en San Borja 2021.

<b>La Variable Gestión Estratégica*Variable Atención Estomatológica</b>						
			Variable Atención Estomatológica			Total
			ADECUADO	INADECUADO	REGULAR	
Variable Gestión Estratég ica	ADECUADO	Recuento	98	0	6	104
		% dentro de Variable Gestión Estratégica	94,2%	0,0%	5,8%	100,0%
		% dentro de Variable Atención Estomatológica	89,1%	0,0%	54,5%	85,2%
	REGULAR	Recuento	12	1	5	18
		% dentro de Variable Gestión Estratégica	66,7%	5,6%	27,8%	100,0%
		% dentro de Variable Atención Estomatológica	10,9%	100,0%	45,5%	14,8%
Total	Recuento	110	1	11	122	
	% dentro de Variable Gestión Estratégica	90,2%	0,8%	9,0%	100,0%	
	% dentro de Variable Atención Estomatológica	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Interpretación: en la tabla N° 03, se observa que del 100% de la muestra el 85.2% refirió una gestión estratégica adecuada y el 14.8% refirió una gestión estratégica regular. Mientras, que en a la atención estomatológica se observa que del 100% el 90.2% refirió la atención estomatológica es adecuada y el 0,8% refirió que la atención estomatológica es inadecuada.

**Tabla 4:** Tabla de frecuencia de la planeación estratégica y la atención estomatológica de una clínica privada en San Borja 2021.

<b>Dimensión planeación estratégica y la variable atención estomatológica</b>						
			Variable Atención Estomatológica			Total
			ADECUADO	INADECUADO	REGULAR	
Dimensión Planeación	ADECUADO	Recuento	101	0	8	109
		% dentro de Dimensión Planeación	92,7%	0,0%	7,3%	100,0%
		% dentro de Variable Atención Estomatológica	91,8%	0,0%	72,7%	89,3%
	INADECUADO	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de Dimensión Planeación	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de Variable Atención Estomatológica	0,9%	0,0%	0,0%	0,8%
	REGULAR	Recuento	8	1	3	12
		% dentro de Dimensión Planeación	66,7%	8,3%	25,0%	100,0%
		% dentro de Variable Atención Estomatológica	7,3%	100,0%	27,3%	9,8%
Total		Recuento	110	1	11	122
		% dentro de Dimensión Planeación	90,2%	0,8%	9,0%	100,0%
		% dentro de Variable Atención Estomatológica	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Interpretación: en la tabla N° 04, se observa que del 100% de la muestra el 89,3% refirió una planeación estratégica adecuada y el 0,8% refirió una planeación estratégica regular. Mientras, que en a la atención estomatológica se observa que del 100% el 90.2% refirió la atención estomatológica es adecuada y el 0,8% refirió que la atención estomatológica es inadecuada.



**Tabla 5:** Tabla de frecuencia de la dirección estratégica y la atención estomatológica de una clínica privada en San Borja 2021.

<b>La dimensión dirección estratégica y la variable atención estomatológica</b>						
			Variable Atención Estomatológica			Total
			ADECUADO	INADECUA	REGULAR	
Dimensión Dirección	ADECUADO	Recuento	105	1	9	115
		% dentro de Dimensión Dirección	91,3%	0,9%	7,8%	100,0%
		% dentro de Variable Atención Estomatológica	95,5%	100,0%	81,8%	94,3%
	INADECUA	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de Dimensión Dirección	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de Variable Atención Estomatológica	0,9%	0,0%	0,0%	0,8%
	REGULAR	Recuento	4	0	2	6
		% dentro de Dimensión Dirección	66,7%	0,0%	33,3%	100,0%
		% dentro de Variable Atención Estomatológica	3,6%	0,0%	18,2%	4,9%
Total	Recuento	110	1	11	122	
	% dentro de Dimensión Dirección	90,2%	0,8%	9,0%	100,0%	
	% dentro de Variable Atención Estomatológica	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Interpretación: en la tabla N° 05, se observa que del 100% de la muestra el 94,3% refirió una dirección estratégica adecuada y el 0,8% refirió una dirección estratégica regular. Mientras, que en a la atención estomatológica se observa que del 100% el 90.2% refirió la atención estomatológica es adecuada y el 0,8% refirió que la atención estomatológica es inadecuada.

**Tabla 6:** Tabla de frecuencia del control estratégica y la atención estomatológica de una clínica privada en San Borja 2021.

<b>Dimensión control estratégico con la variable atención estratégica</b>						
			Variable Atención Estomatológica			Total
			ADECUADO	INADECUADA	REGULAR	
Dimensión Control	ADECUADO	Recuento	101	0	6	107
		% dentro de Dimensión Control	94,4%	0,0%	5,6%	100,0%
		% dentro de Variable Atención Estomatológica	91,8%	0,0%	54,5%	87,7%
	REGULAR	Recuento	9	1	5	15
		% dentro de Dimensión Control	60,0%	6,7%	33,3%	100,0%
		% dentro de Variable Atención Estomatológica	8,2%	100,0%	45,5%	12,3%
Total	Recuento	110	1	11	122	
	% dentro de Dimensión Control	90,2%	0,8%	9,0%	100,0%	
	% dentro de Variable Atención Estomatológica	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Interpretación: en la tabla N° 04, se observa que del 100% de la muestra el 87.70% refirió un control estratégico adecuada y el 12,30% refirió un control estratégico regular. Mientras, que en a la atención estomatológica se observa que del 100% el 90.2% refirió la atención estomatológica es adecuada y el 0,8% refirió que la atención estomatológica es inadecuada.

## 4.2. Resultados inferenciales

### Prueba de hipótesis general

**H0=** No existe relación entre gestión estratégica y la atención estomatológica de una clínica privada en san Borja, 2021.

**Ha=** Si existe relación entre gestión estratégica y la atención estomatológica de una clínica privada en san Borja, 2021. Regla de decisión:

Nivel de confianza determinado al 95%, donde  $\alpha=0,05$  (margen de error)

Entonces:

**Si, el p valor <  $\alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula**

**Si, el p valor >  $\alpha$ ; se acepta la hipótesis nula**

**Tabla 7:**

Prueba de correlación de Rho Spearman para la gestión estratégica y la Atención estomatológica de una clínica privada en san Borja, 2021.

<b>Correlaciones</b>				
			V1 Gestión Estratégica	V2 Atención Estomatológica
Rho de Spearman	V1 Gestión Estratégica	Coeficiente de correlación	1.000	.369**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	122	122
	V2 Atención Estomatológica	Coeficiente de correlación	.369**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	122	122

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

*Fuente de SPSS V25.*

En la prueba de hipótesis se rechaza a la hipótesis nula y se acepta a la hipótesis alterna, siendo así que el valor de  $p = 001$  es menor que  $\alpha$ , señalando que, si hay correlación entre la variable1 gestión estratégica y la

variable 2 atención estomatológica, teniendo una correlación baja según la correlación de Spearman.

**Prueba de hipótesis específica 1**

**H0=** No existe relación entre dimensión planeación y la atención estomatológica de una clínica privada en san Borja, 2021.

**Ha=** Si existe relación entre dimensión planeación y la atención estomatológica de una clínica privada en san Borja, 2021.

Nivel de confianza determinado al 95%, donde  $\alpha=0,05$  (margen de error)

Entonces:

**Si, el p valor <  $\alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula**

**Si, el p valor >  $\alpha$ ; se acepta la hipótesis nula**

**Tabla 8:**

Prueba de correlación de Rho Spearman para la dimensión planeación y la Atención estomatológica de una clínica privada en san Borja, 2021.

<b>Correlaciones</b>				
			D1 Planeación	V2 Atención Estomatológica
<b>Rho de Spearman</b>	D1 Planeación	Coeficiente de correlación	1.000	.350**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	122	122
	V2 Atención Estomatológica	Coeficiente de correlación	.350**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	122	122

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

*Fuente de SPSS V25.*

En la prueba de hipótesis se rechaza a la hipótesis nula y se acepta a la hipótesis alterna, siendo así que el valor de  $p = 0.001$  es menor que  $\alpha$  señalando que, si hay correlación entre la dimensión planeación y la variable 2 atención estomatológica, teniendo una correlación baja según la correlación de spearman.

## Prueba de hipótesis específica 2

**H0=** No existe relación entre dimensión dirección y la atención estomatológica de una clínica privada en san Borja, 2021.

**Ha=** Si existe relación entre dimensión dirección y la atención estomatológica de una clínica privada en san Borja, 2021.

Nivel de confianza determinado al 95%, donde  $\alpha=0,05$  (margen de error)

Entonces:

**Si, el p valor <  $\alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula**

**Si, el p valor >  $\alpha$ ; se acepta la hipótesis nula**

**Tabla 9:**

Prueba de correlación de Rho Spearman para la dimensión dirección y la Atención estomatológica de una clínica privada en san Borja, 2021.

Correlaciones				
			D2 Dirección	V2 Atención Estomatológica
Rho de Spearman	D2 Dirección	Coeficiente de correlación	1.000	.262**
		Sig. (bilateral)	.	.004
		N	122	122
	V2 Atención Estomatológica	Coeficiente de correlación	.262**	1.000
		Sig. (bilateral)	.004	.
		N	122	122
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente de SPSS V25.

En la prueba de hipótesis se rechaza a la hipótesis nula y se acepta a la hipótesis alterna siendo así que el valor de  $p = 004$  es menor que  $\alpha$ , señalando que, si hay correlación entre la dimensión dirección y la variable 2 atención estomatológica, teniendo una correlación baja según la correlación de spearman.

### Prueba de hipótesis específica 3

**H0=** No existe relación entre dimensión control y la atención estomatológica de una clínica privada en san Borja, 2021.

**Ha=** Si existe relación entre dimensión control y la atención estomatológica de una clínica privada en san Borja, 2021.

Nivel de confianza determinado al 95%, donde  $\alpha=0,05$  (margen de error)

Entonces:

**Si, el p valor <  $\alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula**

**Si, el p valor >  $\alpha$ ; se acepta la hipótesis nula**

**Tabla 10:**

Prueba de correlación de Rho Spearman para la dimensión control y la Atención estomatológica de una clínica privada en san Borja, 2021.

Correlaciones				
			D3 Control	V2 Atención Estomatológica
Rho de Spearman	D3 Control	Coeficiente de correlación	1.000	.374**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	122	122
	V2 Atención Estomatológica	Coeficiente de correlación	.374**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	122	122

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

*Fuente de SPSS V25.*

En la prueba de hipótesis se rechaza a la hipótesis nula y se acepta a la hipótesis alterna siendo así que el valor de  $p = 001$  es menor que  $\alpha$ , señalando que, si hay correlación entre la dimensión control y la variable 2 atención estomatológica, teniendo una correlación baja según la correlación de spearman.

## V. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos al 100% de la muestra el 85.2% refirió una gestión estratégica adecuada y el 14.8% refirió una gestión estratégica regular. En tanto en a la atención estomatológica se observa que del 100% el 90.2% refirió la atención estomatológica es adecuada y el 0,8% refirió que la atención estomatológica es inadecuada. En la prueba de hipótesis se acepta la hipótesis alternativa general, donde la correlación de Spearman nos muestra el valor de  $p = 001$  es menor al valor de  $\alpha$ , por lo cual presenta una correlación positiva entre las variables gestión estratégica y la atención estomatológica, por lo cual se tiene que llevar una buena gestión estratégica para que se mejore la atención estomatológica ya que ambas variables estas relacionadas, de acuerdo a lo mencionado el autor (Takey, 2021) en su investigación señala que es de prioridad donde la gestión estratégica bien aplicada va a mejorar las atención verificando los procesos y al ser evaluados la efectividad en ellos. Mientras que (Manrique Chávez, 2018), señala que la gestión administrativa dentro de atención estomatológica, tiene que estar presente para realizar una estructura sólida a través de los principios administrativo. Teniendo como sustento para este estudio. Ya que ambas variables existen relación y la cual depende una de ella.

En los resultados de la dimensión planeación con la variable atención estomatológica se obtiene que del 100% de la muestra el 89,3% refirió una planeación estratégica adecuada y el 0,8% refirió una planeación estratégica regular. Mientras, que en a la atención estomatológica se observa que del 100% el 90.2% refirió la atención estomatológica es adecuada y el 0,8% refirió que la atención estomatológica es inadecuada, de acuerdo a la prueba de hipótesis si existe relación entre ambas, como se visualiza en la correlación de Spearman; dando como valor de  $p = 001$  es menor que  $\alpha$  señalando que, si hay correlación positiva entre ellas. a lo que se refiere (Manrique Chávez, 2018), sostiene que la gestión y la administración, son piezas claves para la planificación en la atención de salud con ello es importante las decisiones que se tome a nivel de

dirección. Con esto nos referimos que la planificación tiene que tener buen sustento para iniciar una gestión y a esto agregar la estrategia. Otro autor señala (Edwin H. Mora-Riapiraa, 2013), que la planeación tiene que basarse en tener herramientas para poder tener una buena base y a ello menciona procesos que tengan sustento con la realidad de la organización.

De la dimensión dirección estratégica y la atención estomatológica nos da el resultado que del 100% de la muestra el 94,3% refirió una dirección estratégica adecuada y el 0,8% refirió una dirección estratégica regular. Mientras, que en a la atención estomatológica se observa que del 100% el 90.2% refirió la atención estomatológica es adecuada y el 0,8% refirió que la atención estomatológica es inadecuada. En la prueba de hipótesis si hay correlación positiva con la variable atención estomatológica según se verifica en la correlación de Spearman siendo así que el valor de  $p = 004$  está por debajo del valor  $\alpha$ , aceptando así a la hipótesis alterna propuesta. (Cabana Fanola, 2018), donde el proyecto de tesis que trabajo señala en uno de sus objetivos principales la correlación y el significado de ambas variables, para este estudio se enfocó en que la gestión administrativa es una parte fundamental para toda empresa siendo la dirección una de ellas y que la persona a cargo de ella tiene que tener todas las herramientas para mejorar ya que si mejora la gestión estaría mejorando la atención que se le brinda al usuario cuando viene a atenderse a cualquier establecimiento de la región del Callao.

En la dimensión control estratégico con la variable atención estomatológica dio como resultado de que del 100% de la muestra el 87.70% refirió un control estratégico adecuada y el 12,30% refirió un control estratégico regular. Mientras, que en a la atención estomatológica se observa que del 100% el 90.2% refirió la atención estomatológica es adecuada y el 0,8% refirió que la atención estomatológica es inadecuada. En la prueba de hipótesis si hay relación a la dimensión control con la atención estomatológica, se aceptó la hipótesis alterna afirmando que, si existe una correlación positiva pero baja según el grado de Rho



Spearman, donde valor de  $p = 001$  es menor al alfa, el autor también refiere en su estudio (Díaz Rojas, 2020), en su estudio menciona que considerar la realidad para crear un plan estratégico, lo cual influye en la demanda y llevar el control a las atenciones que se brindaran para verificar resultados favorables o desfavorable.

## VI. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** De acuerdo a los resultados de las encuestas obtenidos de la relación entre la gestión estratégica y la atención estomatológica en una clínica privada en san Borja 2021, existe relación significativa porque el valor de  $p=0.001 < 0.05$ , por lo tanto, el resultado es una correlación positiva baja. se observa que del 100% de la muestra el 85.2% refirió una gestión estratégica adecuada y el 14.8% refirió una gestión estratégica regular. Mientras, que en a la atención estomatológica se observa que del 100% el 90.2% refirió la atención estomatológica es adecuada y el 0,8% refirió que la atención estomatológica es inadecuada.

**SEGUNDA:** Los resultados de las dimensiones planeación y la variable 2 de atención estomatológica, en la prueba de hipótesis siendo así que el valor de  $p = 0.001$  es menor que alfa, aceptando la hipótesis alterna señalando que, si hay correlación positiva entre la dimensión planeación y la variable 2 atención estomatológica, teniendo una correlación baja según la correlación de spearman. se observa que del 100% de la muestra el 89,3% refirió una planeación estratégica adecuada y el 0,8% refirió una planeación estratégica regular. Mientras, que en a la atención estomatológica se observa que del 100% el 90.2% refirió la atención estomatológica es adecuada y el 0,8% refirió que la atención estomatológica es inadecuada.

**TERCERA:** Los resultados de la dimensión dirección y la atención estomatológica en la prueba de hipótesis se rechazan a la hipótesis nula y se acepta a la hipótesis alterna siendo así que el valor de  $p =0.004$  es menor que alfa, señalando que, si hay correlación entre la dimensión dirección y la variable 2 atención estomatológica, teniendo una correlación baja según la correlación de spearman. se observa que del 100% de la muestra el 94,3% refirió una dirección estratégica adecuada y el 0,8% refirió una dirección estratégica regular. Mientras, que en a la atención estomatológica se observa que del 100% el 90.2% refirió la atención estomatológica es adecuada y el 0,8% refirió que la atención estomatológica es inadecuada.

**CUARTA:** En los resultados de la correlación entre la dimensión control y la variable atención estomatológica en la prueba de hipótesis se rechaza a la hipótesis nula y se acepta a la hipótesis alterna siendo así que el valor de  $p = 0.001$  es menor que

alfa, señalando que, si hay correlación entre la dimensión control y la variable 2 atención estomatológica, teniendo una correlación baja según la correlación de spearman. se observa que del 100% de la muestra el 87.70% refirió un control estratégico adecuada y el 12,30% refirió un control estratégico regular. Mientras, que en a la atención estomatológica se observa que del 100% el 90.2% refirió la atención estomatológica es adecuada y el 0,8% refirió que la atención estomatológica es inadecuada.

## **VII. RECOMENDACIONES**

**PRIMERA:** Esta investigación tiene como finalidad de evaluar la gestión de la clínica a través de la percepción de los trabajadores que respondieron en las encuesta y de acuerdo a los resultados obtenidos podemos decir que la gran mayoría de los trabajadores están de acuerdo como se está gestionando la atención estomatológica, por lo cual se tiene que mantener la gestión y mejorar algunos procesos para que sea mejore la calidad en la atención que se le brinda al cliente que viene a atenderse a la clínica.

**SEGUNDA:** Se recomienda al área de estrategia que refuercen en las capacitaciones al personal para mejorar la planificación de los procesos en la calidad en la atención, considerando siempre en un trato integral al cliente en crear un ambiente agradable para el cliente.

**TERCERA:** Se recomiendan a los directivos de la clínica en verificar las mejoras continuas, ser innovadores en las estrategias aplicadas y seguir las normativas del Minsa para el proceso de atención.

**CUARTA:** verificar todos los procesos de atención y de acuerdo a las dimensiones estudiadas sería bueno levantar las observaciones que se ya que cada dimensión si tiene correlación con la atención estomatológica para lo cual llevar un control y verificar los resultados y trabajar en ella.

## REFERENCIAS

- Abad, J. J. R. (2021). Salud en el Perú 2021-2026: ¿Hacia dónde vamos? Universidad ESAN 2019.  
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2021/11/16/salud-en-el-peru-2021-2026-hacia-donde-vamos/>
- Agurto-Távora, E. E.-P. G.-Q. (2020). Main problems in the management of health facilities in Peru. *Revista Cubana de Salud Pública*.
- Alberto, C., Plata, C., De Bogotá, U., Lozano, J. T., Administración, L. A., El, Y., & Administrativo, P. (2017). LA ADMINISTRACIÓN Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO.
- Bazán Napanga, L. A., & Bach Flores de la Cruz, S. R. (2017). PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CORPORACIÓN GÉNESIS S.A.C., TRUJILLO, 2017.
- Betancourt, J. R. (2002). ASPECTOS CONCEPTUALES. [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-03/Unidad1/Gestión Estratégica, Navegando Hacia el Cuarto Paradigma.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-03/Unidad1/GestiónEstratégica,NavegandoHaciaelCuartoParadigma.pdf)
- By Dental Tribune Latinoamérica. (2020). ADA vs OMS: “La odontología es atención de la salud esencial.” *International Dental Journal*. <https://la.dental-tribune.com/news/ada-vs-oms-la-odontologia-es-atencion-de-la-salud-esencial/>
- Cabana Fanola, H. G. (2018). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA REGIÓN CALLAO. [file:///C:/Users/maria/Downloads/UNFV\\_CABANA\\_FANOLA\\_HILDA\\_GERAR\\_DINA\\_MAESTRIA\\_2018 \(1\).pdf](file:///C:/Users/maria/Downloads/UNFV_CABANA_FANOLA_HILDA_GERAR_DINA_MAESTRIA_2018(1).pdf)
- Centeno Quispe, F., & Martinez Chuquillanqui, E. V. (2021). Conocimiento de la atención estomatológica en el contexto de la pandemia por COVID-19 en estudiantes de una Universidad Privada de Huancayo-2020. *Universidad*

Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt.”  
<http://repositorio.uoosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/273>

Chiavenato, I. (2006). INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN. McGraw-Hill Interamericana.

[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod\\_resource/content/0/Chiavenato Idalberto. Introducción a la teoría general de la Administración.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci3n%20a%20la%20teor3a%20general%20de%20la%20Administraci3n.pdf)

COP. (2020). PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA CIRUJANO DENTISTAS DURANTE Y POST PANDEMIA COVID-19. COLEGIO ODONTOLOGICO DEL PERU. <https://www.cop.org.pe/colegio-odontologoco-del-peru-lanzo-protocolo-oficial-de-bioseguridad-para-cirujano-dentistas-durante-y-post-pandemia-covid-19>

Díaz Rojas, D. F. (2020). Estudio de la demanda de los servicios odontológicos y propuesta de un plan de marketing estratégico. EPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15025>

Edwin H. Mora-Riapiraa, M. A. V.-C. b y Z. A. M.-M. (2013). Planificación estratégica y niveles de competitividad de las Mipymes del sector comercio en Bogotá. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.001>

Enrique, M., Bustamante, D., Ángel, J., Quintana, C., Manuel, B., & Castro, C. (2017). Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica. *Contaduría y Administración*, 57(3), 175–195. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422012000300008&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422012000300008&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

García Junchaya, A. B. (2021). Nivel de conocimiento de los cirujanos dentistas sobre el manejo de la atención estomatológica en el contexto de la pandemia COVID-19, Piura 2021. Universidad Nacional de Piura. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2723>

Gil Vigo, H. F. (2017). “aplicación informática web para la dinamización de la gestión de aprovisionamiento logístico de la unidad de gestión educativa local ugel - pacasmayo en san pedro de lloc.” Universidad Nacional de Trujillo.

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4656>

González, M. L., & Anglat, H. E. D. de. (2016). CROSS AND LONGITUDINAL APPROACH IN THE STUDY LEARNING PATTERNS OF ENGINEERING UNIVERSITY STUDENTS. *Revista Electrónica “Actualidades Investigativas En Educación.”* <https://www.redalyc.org/pdf/447/44746861009.pdf>

Hadler-Olsen, E., & Jönsson, B. (2021). Oral health and use of dental services in different stages of adulthood in Norway: a cross sectional study. *BMC Oral Health*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/S12903-021-01626-9>

Hernandez, fernandez y baptista. (2003). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION. ED MC GRAW HILL. [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lcp/texson\\_a\\_gg/capitulo4.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/texson_a_gg/capitulo4.pdf)

Heuer, C., & Stevenson, M. A. (2021). Diagnostic test validation studies when there is a perfect reference standard. *Revue Scientifique et Technique (International Office of Epizootics)*, 40(1), 261–270. <https://doi.org/10.20506/RST.40.1.3223>

Jorge Huergo, P. (2010). LOS PROCESOS DE GESTIÓN.

José Javier González Millán, M. T. R. D. (2019). JOSÉ JAVIER GONZÁLEZ MILLÁN Manual práctico de planeación estratégica. Universidad Pedagógica de Colombia. [www.editdiazdesantos.com](http://www.editdiazdesantos.com)

Kelly, H., & Marisel, V. (2020). ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ÁREA ODONTOLÓGICA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD JOSÉ LEONARDO ORTÍZ. <https://orcid.org/0000-0002-1857-3937>

Lopez-Valcarcel, B. G. (2021). Las desigualdades de la COVID-19 como reto en la gestión sanitaria. *Journal of Healthcare Quality Research*, 36(4), 183–185. <https://doi.org/10.1016/J.JHQR.2021.07.001>

López, J. F. (2011). Proceso administrativo - Qué es, definición y concepto | Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>

- López Jimenez, L. J., Fernández Durán, L. A., lizeth.lopezj@campusucc.edu.co, & luz.fernandezd@campusucc.edu.co. (2020). Fortalecer el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG). En el área de odontología, en la E.S.E. Hospital Divino Niño de la ciudad de Guadalajara de Buga en el periodo del segundo semestre del 2019. Departamento Administrativo de La Función Pública. (2020). Concepto 12881. Bogotá D.C.: GEstor Normativo. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/17576>
- Lopez, M. T. C., Ponce-Espinosa, G., Rios-Zaruma, J., & Espinoza-Torres, D. (2018). Reliability analysis of a measurement instrument of organizational capacities in the commercial sector. Iberian Conference on Information Systems and Technologies, CISTI, 2018-June, 1–7. <https://doi.org/10.23919/CISTI.2018.8399450>
- Maldonado, J. E. (2018). Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo sociocritico, cualitativo, complementario. Google Libros. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=FTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=que+significa+cuantitativo&ots=6l7N4MHJ16&sig=oVp0vnLjI3C0CiJ-clnPfoXO7DU#v=onepage&q=que+significa+cuantitativo&f=false>
- Manrique Chávez, J. E. (2018). Administración y gestión en estomatología. Revista Estomatológica Herediana, 28(2), 69. <https://doi.org/10.20453/REH.V28I2.3321>
- MARCINIAK, R. (2012). Gestión empresarial. <https://renatamarciniak.wordpress.com/2012/09/30/definicion-y-proceso-de-gestion-estrategica/>
- MINSA. (2005). NORMA TECNICA, ATENCION ODONTOLOGICA, BASICA EN POBLACIONES EXCLUIDAS Y DISPERSAS. [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1095\\_DGSP186.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1095_DGSP186.pdf)
- MINSA. (2020). MANEJO DE LA ATENCION ESTOMATOLOGICA EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19. MINSA. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/716209/DIRECTIVA\\_SANITARIA\\_N\\_100-MINSA-2020-DGIESP.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/716209/DIRECTIVA_SANITARIA_N_100-MINSA-2020-DGIESP.pdf)



- Moreno Cárdenas, M. del P. (2020). Gerenciamiento del plan de trabajo en seguridad y salud en una empresa prestadora de servicio odontológico - 10596/34824. *Journal of Internal Medicine*. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/34824>
- Norma Lara Flores, M., & López Cámara, V. (2002). Revisión Revisión Revisión Revisión Revisión. *REVISTA DE ASOCIACION DENTAL MEXICANA*, LIX(3), 100–109.
- O.M.SALUD. (2020). Los servicios esenciales de salud bucodental en el contexto marco de la COVID-19. *International Journal of Odontostomatology*. [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333740/WHO-2019-nCoV-Oral\\_health-2020.1-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333740/WHO-2019-nCoV-Oral_health-2020.1-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- OMS. (2020). SERVICIOS SANITARIOS DE SALUD. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- OMS. (2021). Videos explicativos de la OMS sobre cómo prevenir la infección por COVID-19 en las clínicas dentales | *Odontologia33*. 22 de Marzo. <https://www.odontologia33.com/internacional/7039/videos-explicativos-de-la-oms-sobre-como-prevenir-la-infeccion-por-covid-19-en-las-clinicas-dentales.html>
- Papini, F., Grassi, N., Guglielmi, G., Gattini, V., Rago, L., Bisordi, C., Scateni, M., Totaro, M., Tulipani, A., Porretta, A., Tavoschi, L., Guercini, J., Luchini, G., Briani, S., Privitera, G. P., & Baggiani, A. (2021). Covid-19 vaccine management (Comirnaty and mrna-1273 Moderna) in a teaching hospital in Italy: a short report on the vaccination campaign. *Environmental Health and Preventive Medicine*, 26(1). <https://doi.org/10.1186/S12199-021-01018-Z>
- Puertas, E. B., Sotelo, J. M., & Ramos, G. (2020). Leadership and strategic management in health systems based on primary health care. *Revista Panamericana de Salud Publica/Pan American Journal of Public Health*, 40. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.124>
- Salud, organizacion mundial de la. (2020). COVID-19: cronología de la actuación de la OMS. *Organizacion Mundial de La Salud*.

<https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>

Shah, R. K., Reinhart, R., & Cronin, J. (2022). Making the Business Case for Quality and Safety. *Otolaryngologic Clinics of North America*, 55(1), 105–113. <https://doi.org/10.1016/J.OTC.2021.07.008>

Sofia, S. R., & Nelly Patricia, A. R. (2020). Oral health management in dental specialty clinics in Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(3), 195–202. <https://doi.org/10.37960/RVG.V25I3.33362>

Takey, H. E. I. (2021). La gestión estratégica y los procesos de atención de los pacientes en los establecimientos de salud del distrito de Villa El Salvador, 2018. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16682/Infante\\_th.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16682/Infante_th.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

TAYLOR, F. (1911). PRINCIPIO DE LA INVESTIGACIÓN.

Teodoro, N., & Nieto, E. (2018). TIPOS DE INVESTIGACIÓN. L Instituto de Investigación En La Universidad Santo Domingo de Guzmán.

Tobar, F. | D. (2016). ATENCION EN SALUD. DELS OMS OPS. <http://www.salud.gob.ar/dels/autores/tobar-federico>

UNAN. (2018). Unidad 8. Proceso administrativo 8.1. El proceso administrativo 8.1.1. Concepto y características. 2018.

Usan. (2021). Gestión de la calidad del servicio: cinco dimensiones a tener en cuenta. <http://especializate.usat.edu.pe/blog/gestion-de-la-calidad-del-servicio-cinco-dimensiones-a-tener-en-cuenta/>

Velásquez, A., Manuel, J., Saavedra, C., Felix, E., & De, L. (2020). Propuesta de mejora en la calidad de atención odontológica del Centro de Salud Yugoslavia, Nuevo Chimbote -2020. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48014>

Vir, M. Q. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>

Yépez, W. sAlAzAr, & CAbrerA vAllejo, Ma. (2016). Diagnóstico de la calidad de

servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>

## **ANEXOS**

## ANEXOS 1

### INTRUMENTOS:

#### VARIABLE 1: GESTION ESTRATEGICA

#### CUESTIONARIO DE GESTION ESTRATEGICA

Estimado colaborador de la clínica que brinda servicio en esta clínica reciba un cordial saludo y muy agradecida por el apoyo que me van a brindar en la presente encuesta que tiene como objetivo de verificar la gestión estratégica. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

Toralmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

**Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda.**

N°	GESTIÓN ESTRATÉGICA	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	<b>PLANEACIÓN</b>					
1	Considera que conoce y se encuentra claramente definido y establecido la Misión de la clínica.					
2	Considera que conoce y se encuentra claramente definido y establecido la visión de la clínica.					
3	Considera que conoce y se encuentra establecido los valores y principios en la atención.					
4	Están bien definidos los objetivos de la clínica.					
5	Están bien definidos los planes de trabajo por servicios odontológico.					
6	Se formula y emplean estrategias, como elementos de los planes de trabajo en el servicio odontológico.					
7	Considera que los procesos para la atención son adecuados.					
	<b>DIRECCIÓN</b>					

8	La clínica donde atiende tiene bien definidas las políticas de liderazgo para la innovación.					
9	La clínica tiene un sistema de seguimiento y mejora continua.					
10	La clínica tiene definido un programa de motivación que favorece la innovación					
11	La clínica tiene bien definido a las autoridades.					
	<b>CONTROL</b>					
12	La clínica supervisa la calidad de atención en el servicio.					
13	La clínica tiene un sistema de retroalimentación a los procesos.					
14	La clínica tiene un programa de control y monitoreo a las quejas y reclamos del paciente.					
15	La clínica verifica el cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan estratégico.					
16	La clínica realiza auditorías odontológica para mejorar la atención.					

### **Cuestionario N.º 02:**

#### **VARIABLE 2: ATENCIÓN ESTOMATOLÓGICA**

##### **CALIDAD DE ATENCIÓN ESTOMATOLÓGICA CUESTIONARIO**

Estimados colaboradores de la clínica que asisten en esta consulta reciban un cordial saludo y muy agradecida por el apoyo que me van a brindar en la presente encuesta que tiene como objetivo de verificar la calidad de la atención estomatológica. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

Toralmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

**Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda.**

N°	ATENCION ESTOMATOLOGICA	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
1	El consultorio dental de la clínica es agradable.					
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.					
3	El personal de salud de la clínica suele estar bien presentado (tienen uniforme limpio y buena imagen).					
4	La clínica cuenta con servicios higiénicos para discapacitado.					
5	La clínica cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de una emergencia (sismos, incendios).					
6	La clínica dispone de un área exclusiva en el consultorio dental.					
7	La clínica dispone las normativas de bioseguridad según normativas del estado para evitar el contagio de COVID-19.					
	<b>FIABILIDAD</b>					
8	La atención que ofrece la clínica es igual para todos.					
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.					
10	La información sobre la salud bucal que ofrece en el consultorio dental es adecuada.					
11	Cuando existe una queja de un paciente, la clínica cuenta con un libro de reclamaciones.					
12	La farmacia de la clínica cuenta con medicamentos que receta el odontólogo.					
13	La clínica ofrece información de las medidas de bioseguridad contra el COVID-19.					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
14	El odontólogo anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.					
15	El odontólogo suele ilustrar con imágenes o maqueta dentales sobre el cuidado con los dientes.					
16	El odontólogo suele aconsejarle que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.					
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te aclara.					
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.					
19	El odontologo cumple con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19.					
	<b>SEGURIDAD</b>					
20	Consideras que el odontólogo da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.					

21	El odontólogo que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.					
22	Usted percibe confianza al ser atendido por el odontologo en la clínica.					
23	Considera que el odontologo siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (medidas de bioseguridad)					
24	Consideras que el odontologo tenga toda la capacidad (conocimiento y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.					
	<b>EMPATÍA</b>					
25	El primer contacto que se tiene con el odontologo por lo general se presenta amablemente.					
26	El odontologo lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.					
27	Considera que odontologo durante la atención tuvo paciencia.					
28	Consideras que durante su tratamiento el odontologo respeto su privacidad.					
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por la clínica se adecuan a las necesidades del paciente.					
30	Consideras que la comprensión del odontologo del dentista frente a las necesidades y sentimiento de los pacientes son excelente.					

## Anexo 2: Matriz de Consistencia

### TABLA 5



MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Tema:** Gestión estratégica y la Atención Estomatológica en una Clínica Privada, San Borja 2021.

**Línea de investigación:** Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.

**Autor:** María Del Rosario Torres Gastelú.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL Y RANGO
¿Cómo se relaciona la gestión estratégica y la atención estomatológica de una clínica privada en San Borja 2021?	Determinar la relación entre la gestión estratégica y la atención estomatológica de una clínica privada en San Borja, 2021.	Si existe la relación entre la gestión estratégica y la atención estomatológica de una clínica privada en San Borja 2021.	Gestión estratégica (Variable dependiente)	Planeamiento	Misión y Visión de la clínica Objetivos de la clínica Planes de la clínica	1,2,3,4 5,6,7	Escala de Likert  Totalmente en desacuerdo  En desacuerdo  Ni de acuerdo ni en desacuerdo  De acuerdo  Totalmente de acuerdo	Inadecuado: 16-36  Regular: 37-57  Adecuado: 58-80
				Dirección	Conoce plan de mejora continua Motivación e innovación Autoridades de la clínica	8,9,10, 11		
				Control	Supervisa calidad de atención Quejas y reclamos Objetivos en el plan estratégico	12,13,14, 15,16		

PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPOTESIS ESPECÍFICO	VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICION	Nivel y Rango
<p><b>PE1.</b> ¿Cómo se relaciona la planeación estratégica y la atención estomatológica de una clínica privada en San Borja 2021?</p> <p><b>PE2.</b> ¿Cómo se relaciona la dirección estratégica y la atención estomatológica de una clínica privada en San Borja 2021?</p> <p><b>PE3.</b> ¿Cómo se relaciona el control estratégico y la atención estomatológica de una clínica privada en San Borja 2021?</p>	<p><b>OE1.</b> Determinar la relación de planeación estratégico con la atención estomatológica de una clínica privada en san Borja 2021.</p> <p><b>OE2.</b> Determinar la relación entre la dirección estratégica con la atención estomatológica de una clínica privada en san Borja 2021.</p> <p><b>OE3.</b> Determinar la relación entre el control estratégica y la atención estomatológica de una</p>	<p><b>HE1.</b> Si existe relación entre la planeación estratégica y la atención estomatológica de una clínica privada en San Borja 2021.</p> <p><b>HE2.</b> Si existe una relación entre la dirección estratégica y la atención estomatológica de una clínica privada en san Borja 2021.</p> <p><b>HE3.</b> Si existe relación entre el control estratégico y la atención estomatológica de una</p>	Atención del paciente (variable independiente)	Elementos tangibles	Las instalaciones y equipamiento adecuado del consultorio odontológico	1,2,3,4 5,6,7	<p><b>Escala de Likert</b></p> <p>Toralmente en desacuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Totalmente de acuerdo</p>	<p>Inadecuado: 33-76</p> <p>Regular: 77-120</p> <p>Adecuado: 121-165</p>
				Fiabilidad	Presenta problemas en la atención estomatológica	8,9,10 11,12 ,13		
				Capacidad de respuesta	Eficiencia y eficacia del cirujano dentista	14,15 16,17 18,19 20		
				seguridad	Cumplimientos de protocolos estomatológicos	21,22 23,24 25,26		

	clínica privada en san Borja 2021.	clínica privada en San Borja 2021.						
				empatía	Nivel de satisfacción del paciente.	27,28 29,30 31,32 33		
<p><b><u>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</u></b></p> <p><b>TIPO:</b> Básico.</p> <p><b>MÉTODO:</b> Hipotético, Cuantitativo, estadístico, Deductivo.</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental, Transversal, Descriptivo, Correlacional.</p> <p>M <span style="display: inline-block; border-left: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black; width: 20px; height: 10px; margin-left: 5px;"></span> <span style="display: inline-block; border-left: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black; width: 20px; height: 10px; margin-left: 5px;"></span></p> <p style="margin-left: 10px;">O1 r O2</p>		<p><b><u>POBLACIÓN Y MUESTRA POBLACIÓN</u></b></p> <p><b>POBLACIÓN:</b> Constituida por el personal asistencial que trabaja en la clínica.</p> <p><b>MUESTRA:</b> muestra probabilística, aleatoria simple.</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> El tamaño muestral del personal asistencial que trabaja en la clínica es de 122.</p>		<p><b><u>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</u></b></p> <p><b>Variable 1: GESTION ESTRATEGICA</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario - encuesta al personal asistencial que trabajan en la clínica.</p> <p><b>Estructura.</b> Está conformada por 16 ítems. Las dimensiones que mide el inventario son: planeación estratégica, dirección estratégica y control estratégico.</p> <p><b>Variable 2: ATENCION ESTOMATOLOGICA</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p>		<p><b><u>DESCRIPTIVA</u></b></p> <p>Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras, <b>INFERENCIAL:</b> Se usará el índice de correlación de Spearman.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de pacientes</p>		

<p>M= colaboradores de la clínica. O1 = variable gestión estratégica O2= variable atención estomatológica r= correlaciones en cada variable .</p>		<p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario - encuesta al personal asistencial que trabajan en la clínica.</p> <p><b>Estructura:</b> Está conformada por 33 ítems. Las dimensiones que mide el cuestionario son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

### Anexo 3: operacionalización de las variables

**Tabla 5**

Variable 1	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICION
Gestión estratégica	(MARCINIAK, 2012) Es un proceso que está orientado a construir la gestión aplicando estrategias para mejorar la organización.	Planeamiento estratégico	Misión y Visión de la clínica Objetivos de la clínica Planes de la clínica	Independiente	Escala de Likert  Totalmente en desacuerdo En desacuerdo  Ni de acuerdo ni en desacuerdo  De acuerdo  Totalmente de acuerdo
		Dirección estratégica	Conoce plan de mejora continua Motivación e innovación Autoridades de la clínica		
		Control estratégico	Supervisa calidad de atención Quejas y reclamos Objetivos en el plan estratégico Auditoria odontológica		
Variable 2	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICION
Atención estomatológica	(Tobar, 2016)La atención (o asistencia) de salud es el conjunto de procesos mediante los cuales se concreta la prestación de servicios y asistencia de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y / o una población.	Elementos tangibles	Las instalaciones y equipamiento adecuado del consultorio odontológico	Dependiente	Escala de Likert  Totalmente en desacuerdo En desacuerdo  Ni de acuerdo ni en desacuerdo  De acuerdo  Totalmente de acuerdo
		Fiabilidad	Presenta problemas en la atención estomatológica		
		Capacidad de respuesta	Eficiencia y eficacia del cirujano dentista		
		seguridad	Cumplimientos de protocolos estomatológicos		

		empatía	Nivel de satisfacción del paciente.		
--	--	---------	-------------------------------------	--	--

## Anexo 3: Validación de los instrumentos por juicios de expertos

---



### CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, Celia Emperatriz Mercado Marrufo con DNI N.º 10061458 a través del presente documento certifico que realice el juicio de expertos al presente instrumento diseñado por la Br María del Rosario Torres Gastelú, para obtener el grado de Maestra, en la Universidad Cesar Vallejo, para la investigación titulada "**Gestión estratégica en la atención estomatológica en una clínica privada, San Borja 2021**", requisito fundamental para optar el grado de Maestra.

Lima, 04 de noviembre del 2021

Atentamente

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'C. Emperatriz Mercado Marrufo', written over a horizontal line.

Firma:

### VALIDACION DEL CUESTIONARIO DE GESTION ESTRATEGICA: JUICIO DE EXPERTOS

Indicaciones: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems que conforman el instrumento que le mostramos, marque con una "x" en el recuadro que considere conveniente y de acuerdo a su experiencia y especialidad profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

Nota: Para cada pregunta se ha considerado

M=MALA, R=REGULAR, B=BUENA Y E=EXCELENTE

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
<b>11. PLANEACIÓN</b>							
1	Considera que conoce y se encuentra claramente definido y establecido la Misión de la clínica.	X		X		X	
2	Considera que conoce y se encuentra claramente definido y establecido la visión de la clínica.	X		X		X	
3	Considera que conoce y se encuentra establecido los valores y principios en la atención.	X		X		X	
4	Están bien definidos los objetivos de la clínica.	X		X		X	
5	Están bien definidos los planes de trabajo por servicios odontológico.	X		X		X	
6	Se formula y emplean estrategias, como elementos de los planes de trabajo en el servicio odontológico.	X		X		X	
7	Considera que los procesos para la atención son adecuados.	X		X		X	
<b>12. DIRECCION</b>							
8	La clínica donde usted trabaja tiene bien definidas las políticas de liderazgo para la innovación.	X		X		X	
9	La clínica tiene un sistema de seguimiento y mejora continua.	X		X		X	
10	La clínica tiene definido un programa de motivación que favorece la innovación	X		X		X	
11	La clínica tiene bien definido a las autoridades.	X		X		X	
<b>13. CONTROL</b>							
12	La clínica supervisa la calidad de atención en el servicio.	X		X		X	
13	La clínica tiene un sistema de retroalimentación a los procesos.	X		X		X	



14	La clínica tiene un programa de control y monitoreo a las quejas y reclamos del paciente.	X		X		X	
15	La clínica verifica el cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan estratégico.	X		X		X	
16	La clínica realiza auditorias odontológica para mejorar la atención.	X		X		X	

Recomendaciones:

.....  
 .....

Apellidos y Nombre	CELIA EMPERATRIZ MERCADO MARRUFO
Grado Académico	DOCTOR EN ADMINISTRACION
Mención	



Firma

**VALIDACION DEL CUESTIONARIO DE ATENCIÓN ESTOMATOLÓGICA:  
JUICIO DE EXPERTOS**

Indicaciones: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems que conforman el instrumento que le mostramos, marque con una "x" en el recuadro que considere conveniente y de acuerdo a su experiencia y especialidad profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

Nota: Para cada pregunta se ha considerado

M=MALA, R=REGULAR, B=BUENA Y E=EXCELENTE

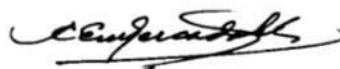
N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
<b>2.1. ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	El consultorio dental de la clínica es agradable.	X		X		X	
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.	X		X		X	
3	El personal de salud de la clínica suele estar bien presentado (tienen uniforme limpio y buena imagen).	X		X		X	
4	La clínica cuenta con servicios higiénicos para discapacitado.	X		X		X	
5	La clínica cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de una emergencia (sismos, incendios).	X		X		X	
6	La clínica dispone de un área exclusiva en el consultorio dental.	X		X		X	
7	La clínica dispone las normativas de bioseguridad según normativas del estado para evitar el contagio de COVID-19.	X		X		X	
<b>2.2. FIABILIDAD</b>							
8	La atención que ofrece la clínica es igual para todos.	X		X		X	
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X	
10	La información sobre la salud bucal que ofrece en el consultorio dental es adecuada.	X		X		X	
11	Cuando existe una queja de un paciente, la clínica cuenta con un libro de reclamaciones.	X		X		X	
12	La farmacia de la clínica cuenta con medicamentos que receta el odontólogo.	X		X		X	
13	La clínica ofrece información de las medidas de bioseguridad contra el COVID-19.	X		X		X	

2.3	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No
14	El odontólogo anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.	x		x		x	
15	El odontólogo suele ilustrar con imágenes o maqueta dentales sobre el cuidado con los dientes.	x		x		x	
16	El odontólogo suele aconsejarle que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.	x		x		x	
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te aclara.	x		x		x	
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.	x		x		x	
19	El odontólogo cumple con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19.	x		x		x	
2.4	SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No
20	Consideras que el odontólogo da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.	x		x		x	
21	El odontólogo que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.	x		x		x	
22	Usted percibe confianza al ser atendido por el odontólogo en la clínica.	x		x		x	
23	Considera que el odontólogo siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (medidas de bioseguridad)	x		x		x	
24	Consideras que el odontólogo tenga toda la capacidad (conocimiento y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.	x		x		x	
2.5	EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No
25	El primer contacto que se tiene con el odontólogo por lo general se presenta amablemente.	x		x		x	
26	El odontólogo lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.	x		x		x	
27	Considera que odontólogo durante la atención tuvo paciencia.	x		x		x	
28	Consideras que durante su tratamiento el odontólogo respeto su privacidad.	x		x		x	
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por la clínica se adecuan a las necesidades del paciente.	x		x		x	
30	Consideras que la comprensión del odontólogo frente a las necesidades y sentimiento de los pacientes son excelente.	x		x		x	

Recomendaciones:

.....  
.....

Apellidos y Nombre	Celia Emperatriz Mercado Marrufo
Grado Académico	Doctor en Administración
Mención	



Firma

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION: JUICIO DE EXPERTOS**

**Título de la Tesis: "Gestión estratégica en la atención estomatológica en una clínica privada, san Borja 2021"**

**Instrucciones:** Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación con los documentos que se le adjunta, le solicitamos que en base a su experiencia y criterio profesional valide dicho instrumento para su posterior aplicación.

Nota: Para cada criterio considere la escala del 1 al 5

Criterios de validez	1	2	3	4	5	Argumento	Observaciones
Validez de contenido					5		
Validez de criterio					5		
Validez de calidad					5		
Validez de constructo				4			
Total, parcial				4	15		
Total					19		

Puntuaciones:

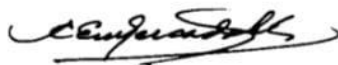
De 1 a 11: No es válido reformular .....

De 12 al 14: No es válido modificar .....

De 15 al 17: Es válido mejorar .....

De 18 al 20: Es válido aplicar .....

Apellidos y Nombre	Celia Emperatriz Mercado Marrufo
Grado Académico	Doctor en Administración
Mención	



Firma

### CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo Lucia Marisela Quispe Tasayco, con DNI N.º 21797916 A través del presente documento certifico que realice el juicio de expertos al presente instrumento diseñado por la Br Maria del Rosario Torres Gastelú, para obtener el grado de Maestra, en la Universidad Privada Cesar Vallejo, para la investigación titulada **“Gestión estratégica en la atención estomatológica en una clínica privada, san Borja 2021”**, requisito fundamental para optar el grado de Magister.

Lima, 4 de noviembre del 2021

Atentamente



Firma:

Lucia Marisela Quispe Tasayco

### VALIDACION DEL CUESTIONARIO DE GESTION ESTRATEGICA: JUICIO DE EXPERTOS

Indicaciones: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems que conforman el instrumento que le mostramos, marque con una "x" en el recuadro que considere conveniente y de acuerdo a su experiencia y especialidad profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

Nota: Para cada pregunta se ha considerado

M=MALA, R=REGULAR, B=BUENA Y E=EXCELENTE

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
<b>11. PLANEACIÓN</b>							
1	Considera que conoce y se encuentra claramente definido y establecido la Misión de la clínica.	X		X		X	
2	Considera que conoce y se encuentra claramente definido y establecido la visión de la clínica.	X		X		X	
3	Considera que conoce y se encuentra establecido los valores y principios en la atención.	X		X		X	
4	Están bien definidos los objetivos de la clínica.	X		X		X	
5	Están bien definidos los planes de trabajo por servicios odontológico.	X		X		X	
6	Se formula y emplean estrategias, como elementos de los planes de trabajo en el servicio odontológico.	X		X		X	
7	Considera que los procesos para la atención son adecuados.	X		X		X	
<b>1.2 DIRECCION</b>							
8	La clínica donde usted trabaja tiene bien definidas las políticas de liderazgo para la innovación.	X		X		X	
9	La clínica tiene un sistema de seguimiento y mejora continua.	X		X		X	
10	La clínica tiene definido un programa de motivación que favorece la innovación	X		X		X	
11	La clínica tiene bien definido a las autoridades.	X		X		X	
<b>1.3 CONTROL</b>							
12	La clínica supervisa la calidad de atención en el servicio.	X		X		X	
13	La clínica tiene un sistema de retroalimentación a los procesos.	X		X		X	

14	La clínica tiene un programa de control y monitoreo a las quejas y reclamos del paciente.	x		x		x	
15	La clínica verifica el cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan estratégico.	x		x		x	
16	La clínica realiza auditorias odontológica para mejorar la atención.	x		x		x	

Recomendaciones:

.....  
.....

Apellidos y Nombre	Quispe Tasayco, Lucia Marisela
Grado Académico	Magister
Mención	Maestra en Docencia e Investigación en Estomatología.



.....  
Lucia Marisela Quispe Tasayco



**VALIDACION DEL CUESTIONARIO DE ATENCIÓN ESTOMATOLÓGICA:  
JUICIO DE EXPERTOS**

Indicaciones: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems que conforman el instrumento que le mostramos, marque con una "x" en el recuadro que considere conveniente y de acuerdo a su experiencia y especialidad profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

Nota: Para cada pregunta se ha considerado

M=MALA, R=REGULAR, B=BUENA Y E=EXCELENTE

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
<b>2.1. ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	El consultorio dental de la clínica es agradable.	X		X		X	
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.	X		X		X	
3	El personal de salud de la clínica suele estar bien presentado (tienen uniforme limpio y buena imagen).	X		X		X	
4	La clínica cuenta con servicios higiénicos para discapacitado.	X		X		X	
5	La clínica cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de una emergencia (sismos, incendios).	X		X		X	
6	La clínica dispone de un área exclusiva en el consultorio dental.	X		X		X	
7	La clínica dispone las normativas de bioseguridad según normativas del estado para evitar el contagio de COVID-19.	X		X		X	
<b>2.2. FIABILIDAD</b>							
8	La atención que ofrece la clínica es igual para todos.	X		X		X	
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X	
10	La información sobre la salud bucal que ofrece en el consultorio dental es adecuada.	X		X		X	
11	Cuando existe una queja de un paciente, la clínica cuenta con un libro de reclamaciones.	X		X		X	
12	La farmacia de la clínica cuenta con medicamentos que receta el odontólogo.	X		X		X	
13	La clínica ofrece información de las medidas de bioseguridad contra el COVID-19.	X		X		X	

2.3	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No
14	El odontólogo anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.	X		X		X	
15	El odontólogo suele ilustrar con imágenes o maqueta dentales sobre el cuidado con los dientes.	X		X		X	
16	El odontólogo suele aconsejarle que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.	X		X		X	
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te aclara.	X		X		X	
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.	X		X		X	
19	El odontólogo cumple con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19.	X		X		X	
2.4	<b>SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No
20	Consideras que el odontólogo da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.	X		X		X	
21	El odontólogo que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.	X		X		X	
22	Usted percibe confianza al ser atendido por el odontólogo en la clínica.	X		X		X	
23	Considera que el odontólogo siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (medidas de bioseguridad)	X		X		X	
24	Consideras que el odontólogo tenga toda la capacidad (conocimiento y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.	X		X		X	
2.5	<b>EMPATIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No
25	El primer contacto que se tiene con el odontólogo por lo general se presenta amablemente.	X		X		X	
26	El odontólogo lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.	X		X		X	
27	Considera que odontólogo durante la atención tuvo paciencia.	X		X		X	
28	Consideras que durante su tratamiento el odontólogo respeto su privacidad.	X		X		X	
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por la clínica se adecuan a las necesidades del paciente.	X		X		X	
30	Consideras que la comprensión del odontólogo frente a las necesidades y sentimiento de los pacientes son excelente.	X		X		X	

Recomendaciones:

.....  
.....

Apellidos y Nombre	Quispe Tasayco, Lucia Marisela
Grado Académico	Magister
Mención	Maestra en Docencia e Investigación en Estomatología



.....  
Quispe Tasayco, Lucia Marisela

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION: JUICIO DE EXPERTOS**

Título de la Tesis: **“Gestión estratégica en la atención estomatológica en una clínica privada, san Borja 2021”**

**Instrucciones:** Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación con los documentos que se le adjunta, le solicitamos que en base a su experiencia y criterio profesional valide dicho instrumento para su posterior aplicación.

Nota: Para cada criterio considere la escala del 1 al 5

Criterios de validez	1	2	3	4	5	Argumento	Observaciones
Validez de contenido					5		
Validez de criterio					5		
Validez de calidad					5		
Validez de constructo					5		
Total, parcial					20		
Total					20		

Puntuaciones:

De 1 a 11: No es válido reformular .....

De 12 al 14: No es válido modificar .....

De 15 al 17: Es válido mejorar .....

De 18 al 20: Es válido aplicar .....

Apellidos y Nombre	Quispe Tasayco, Lucia Marisela
Grado Académico	Magister
Mención	Maestra en Docencia e Investigación en Estomatología.



.....  
Lucia Marisela Quispe tasayco

### CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, Julián Jesús Fernández Huamán con DNI N.º 44385442 A través del presente documento certifico que realice el juicio de expertos al presente instrumento diseñado por la Br María del Rosario Torres Gastelú, para obtener el grado de Maestra, en la Universidad Privada Cesar Vallejo, para la investigación titulada **“Gestión estratégica en la atención estomatológica en una clínica privada, san Borja 2021”**, requisito fundamental para optar el grado de Magister.

Lima, 04 de noviembre del 2021

Atentamente



Mg. JULIÁN JESÚS FERNÁNDEZ HUAMÁN  
C.º 44385442

.....  
Mg. Julián Fernández Huamán

### VALIDACION DEL CUESTIONARIO DE GESTION ESTRATEGICA: JUICIO DE EXPERTOS

Indicaciones: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems que conforman el instrumento que le mostramos, marque con una "x" en el recuadro que considere conveniente y de acuerdo a su experiencia y especialidad profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

Nota: Para cada pregunta se ha considerado

M=MALA, R=REGULAR, B=BUENA Y E=EXCELENTE

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
11.	<b>PLANEACIÓN</b>						
1	Considera que conoce y se encuentra claramente definido y establecido la Misión de la clínica.	X		X		X	
2	Considera que conoce y se encuentra claramente definido y establecido la visión de la clínica.	X		X		X	
3	Considera que conoce y se encuentra establecido los valores y principios en la atención.	X		X		X	
4	Considera que esta bien definidos los objetivos de la clínica.	X		X		X	
5	Están bien definidos los planes de trabajo por servicios odontológico.	X		X		X	
6	Se formula y emplean estrategias, como elementos de los planes de trabajo en el servicio odontológico.	X		X		X	
7	Considera que los procesos para la atención son adecuados.	X		X		X	
1.2	<b>DIRECCION</b>	Si	No	Si	No	Si	No
8	La clínica donde usted se atiende tiene bien definidas las políticas de liderazgo para la innovación.	X		X		X	
9	La clínica tiene un sistema de seguimiento y mejora continua.	X		X		X	
10	La clínica tiene definido un programa de motivación que favorece la innovación	X		X		X	
11	La clínica tiene bien definido a las autoridades.	X		X		X	
1.3	<b>CONTROL</b>	Si	No	Si	No	Si	No
12	La clínica supervisa la calidad de atención en el servicio.	X		X		X	
13	La clínica tiene un sistema de retroalimentación a los procesos.	X		X		X	

14	La clínica tiene un programa de control y monitoreo a las quejas y reclamos del paciente.	X		X		X	
15	La clínica verifica el cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan estratégico.	X		X		X	
16	La clínica realiza auditorias odontológica para mejorar la atención.	X		X		X	

Recomendaciones:

.....  
.....

Apellidos y Nombre	Fernández Huamán Julián Jesús
Grado Académico	Magister
Mención	Maestría en Gestión de los servicios de la Salud.



**VESALIO S.A.**  
Mg. JULIÁN JESÚS FERNÁNDEZ HUAMÁN  
Coordinador de Emergencia  
C.R.P. 080597

.....  
Mg. Julián Fernández Huamán

**VALIDACION DEL CUESTIONARIO DE ATENCIÓN ESTOMATOLÓGICA:  
JUICIO DE EXPERTOS**

Indicaciones: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems que conforman el instrumento que le mostramos, marque con una "x" en el recuadro que considere conveniente y de acuerdo a su experiencia y especialidad profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

Nota: Para cada pregunta se ha considerado

M=MALA, R=REGULAR, B=BUENA Y E=EXCELENTE

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
<b>2.1. ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	El consultorio dental de la clínica es agradable.	X		X		X	
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.	X		X		X	
3	El personal de salud de la clínica suele estar bien presentado (tienen uniforme limpio y buena imagen).	X		X		X	
4	La clínica cuenta con servicios higiénicos para discapacitado.	X		X		X	
5	La clínica cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de una emergencia (sismos, incendios).	X		X		X	
6	La clínica dispone de un área exclusiva en el consultorio dental.	X		X		X	
7	La clínica dispone las normativas de bioseguridad según normativas del estado para evitar el contagio de COVID-19.	X		X		X	
<b>2.2. FIABILIDAD</b>							
8	La atención que ofrece la clínica es igual para todos.	X		X		X	
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X	
10	La información sobre la salud bucal que ofrece en el consultorio dental es adecuada.	X		X		X	
11	Cuando existe una queja de un paciente, la clínica cuenta con un libro de reclamaciones.	X		X		X	
12	La farmacia de la clínica cuenta con medicamentos que receta el odontólogo.	X		X		X	
13	La clínica ofrece información de las medidas de bioseguridad contra el COVID-19.	X		X		X	



2.3	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No
14	El odontólogo anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.	x		x		x	
15	El odontólogo suele ilustrar con imágenes o maqueta dentales sobre el cuidado con los dientes.	x		x		x	
16	El odontólogo suele aconsejarle que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.	x		x		x	
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te aclara.	x		x		x	
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.	x		x		x	
19	El odontólogo cumple con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19.	x		x		x	
2.4	SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No
20	Consideras que el odontólogo da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.	x		x		x	
21	El odontólogo que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.	x		x		x	
22	Usted percibe confianza al ser atendido por el odontólogo en la clínica.	x		x		x	
23	Considera que el odontólogo siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (medidas de bioseguridad)	x		x		x	
24	Consideras que el odontólogo tenga toda la capacidad (conocimiento y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.	x		x		x	
2.5	EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No
25	El primer contacto que se tiene con el odontólogo por lo general se presenta amablemente.	x		x		x	
26	El odontólogo lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.	x		x		x	
27	Considera que odontólogo durante la atención tuvo paciencia.	x		x		x	
28	Consideras que durante su tratamiento el odontólogo respeto su privacidad.	x		x		x	
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por la clínica se adecuan a las necesidades del paciente.	x		x		x	
30	Consideras que la comprensión del odontólogo frente a las necesidades y sentimiento de los pacientes son excelente.	x		x		x	

Recomendaciones:

.....

Apellidos y Nombre	Fernández Huamán Julián Jesús
Grado Académico	Magister
Mención	Maestría en Gestión de los servicios de la Salud.



.....

Mg. Julián Fernández Huamán

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION: JUICIO DE EXPERTOS**

**Título de la Tesis: “Gestión estratégica en la atención estomatológica en una clínica privada, san Borja 2021”,**

**Instrucciones:** Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación con los documentos que se le adjunta, le solicitamos que en base a su experiencia y criterio profesional valide dicho instrumento para su posterior aplicación.

Nota: Para cada criterio considere la escala del 1 al 5

Criterios de validez	1	2	3	4	5	Argumento	Observaciones
Validez de contenido					5		
Validez de criterio					5		
Validez de calidad					5		
Validez de constructo					5		
Total, parcial					20		
Total					20		

Puntuaciones:

De 1 a 11: No es válido reformular .....

De 12 al 14: No es válido modificar .....

De 15 al 17: Es válido mejorar .....

De 18 al 20: Es válido aplicar .....

Apellidos y Nombre	Fernández Huamán Julián Jesús
Grado Académico	Magister
Mención	Maestría en Gestión de los servicios de la Salud.



Professional stamp of Mg. Julián Fernández Huamán, with the text "VESALIO S.A." and "Mg. JULIÁN FERNÁNDEZ HUAMÁN" visible.

.....  
Mg. Julián Fernández Huamán

GESTIÓN ESTRATÉGICA																
N°	PLANEACIÓN							DIRECCIÓN				CONTROL				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	5	4	4	5	4	4	3	4	2	2	4	5	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4
16	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	5	2	3	2	2	2
18	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	2	4	5	4	4	4
19	4	2	2	4	2	2	4	5	4	2	4	5	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	2	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4
22	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	2	5	5	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
24	5	3	3	5	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	5
25	2	4	2	2	4	2	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4
26	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5
28	5	2	5	5	5	2	2	5	5	5	5	2	5	2	2	5
29	4	2	4	2	2	4	4	4	2	3	4	5	4	4	5	4

30	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	5	3	3
31	3	4	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	2	5	4
33	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	5
34	4	4	4	4	5	2	4	5	4	5	4	4	4	2	5	4
35	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
37	3	3	3	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	2	3	3
38	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
39	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
45	4	4	4	2	2	4	2	5	2	4	2	2	5	2	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2
48	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	2	2	2	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
72	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

96	5	5	5	5	5	5	5	4	2	1	1	1	4	5	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	1	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5
105	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
111	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
122	5	5	4	4	5	5	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2	2

ATENCIÓN ESTOMATOLÓGICA																																
ELEMENTOS TANGIBLES							FIABILIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTA							SEGURIDAD						EMPATÍA						
P	P	P	P	P	P	P	P	P	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P2	P2	P2	P2	P2	P2	P2	P2	P2	P2	P3	P3	P3	P3
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3
5	4	5	5	3	2	5	4	4	4	5	2	5	2	2	4	5	4	5	2	2	5	5	5	4	5	3	5	2	5	4	5	5
4	4	4	5	2	2	2	5	3	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5
5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	2	5	2	2	4	5	4	5	2	2	5	5	5	4	5	3	5	2	5	4	5	5
5	4	5	5	2	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	2	5	4	5	5	
5	3	4	5	3	2	5	5	4	5	4	1	5	2	2	4	5	4	5	2	2	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5
5	5	5	5	2	4	5	5	4	4	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5
5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	
4	5	4	5	2	5	4	5	4	4	4	2	4	4	2	5	4	5	5	2	2	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
3	4	4	5	3	3	5	5	3	3	5	1	5	2	1	4	3	4	5	1	1	5	5	3	4	3	3	5	2	3	4	5	5
5	3	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	5	2	4	5	4	5	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	5	2	5	5
4	4	5	5	3	3	5	5	3	4	5	3	5	2	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	2	4	4	5	5
5	4	4	5	2	3	5	4	4	4	5	2	5	5	1	4	5	4	5	1	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
5	3	5	5	5	2	4	5	4	4	5	3	5	4	2	5	5	5	5	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5
4	4	4	5	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	1	4	4	4	5	1	1	5	5	4	4	4	2	5	2	4	4	5	5
4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	5	2	2	5	5	4	4	4	4	5	2	4	4	5	5



4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	5	1	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	
4	3	4	5	2	3	5	5	4	3	5	4	5	4	1	5	4	5	5	1	1	5	5	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	
4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	2	5	4	2	5	4	5	5	2	2	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
4	3	5	5	3	2	5	5	4	3	5	4	5	2	1	4	4	4	5	1	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	
5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	3	5	4	2	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	5	5	2	3	5	4	4	4	5	1	4	2	1	4	4	4	5	1	1	5	3	4	3	3	3	4	2	4	4	5	5	
5	4	4	5	3	3	4	5	3	3	5	2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
4	3	4	5	4	2	4	4	4	4	5	4	5	2	1	4	4	4	5	1	1	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	
5	4	4	5	2	3	2	2	4	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	5	5
4	3	5	5	4	2	5	5	3	4	5	2	4	2	1	5	4	5	5	1	1	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	
4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	
5	3	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	2	1	4	5	4	5	1	1	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	
5	4	4	5	4	2	5	5	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	5	2	4	5	
4	3	4	5	3	2	5	4	4	4	5	3	5	2	1	4	4	4	4	1	1	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	
3	4	4	5	4	2	4	4	4	4	5	1	5	5	3	4	3	4	5	3	3	5	5	3	4	3	4	5	4	3	4	5	5	
3	3	4	5	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	3	5	5	5	
4	5	4	5	3	2	5	4	5	2	5	2	5	5	1	5	4	5	5	1	1	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	
4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	
4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	1	4	2	1	5	4	5	5	1	1	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	
4	5	4	5	3	2	4	5	4	3	5	1	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	

5	3	5	5	2	3	5	4	5	4	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5
3	5	5	5	3	5	4	5	4	3	5	4	5	2	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	5	3	3	5	5	5
5	3	4	5	4	2	4	4	4	4	5	1	5	4	1	4	5	4	5	1	1	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5
4	5	5	5	3	2	5	4	4	3	5	4	5	4	1	5	4	5	5	1	1	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
5	3	4	5	2	2	4	5	5	4	5	2	4	2	2	4	5	4	4	2	2	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5
5	5	4	5	4	2	4	4	4	2	5	4	5	5	1	5	5	5	4	1	1	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5
4	4	4	5	3	5	5	5	3	4	5	2	4	5	2	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	1	4	2	1	4	2	4	2	1	1	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	2	5	4	5	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	3	4	5	5	2	5	4	5	4	5	1	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5
4	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5	2	5	2	1	5	4	5	4	1	1	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	5	5	1	4	4	4	5	1	1	5	5	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5
5	4	4	5	2	3	5	4	4	3	5	2	5	4	2	4	5	4	4	2	2	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
4	4	5	5	3	2	4	5	4	2	5	3	5	5	1	4	4	4	5	1	1	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5
5	5	5	5	4	3	5	4	5	3	5	2	5	2	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5
4	4	5	5	2	5	4	5	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5
5	3	5	5	5	2	5	4	5	2	5	1	5	4	1	4	5	4	5	1	1	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5
4	5	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	2	1	5	4	5	5	1	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
4	5	5	5	2	2	4	4	5	2	5	2	5	5	1	5	4	5	5	1	1	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5
5	5	4	5	5	3	4	5	4	3	5	4	5	4	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5

5	3	4	5	3	3	5	4	4	4	5	2	5	2	2	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5		
4	5	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	
3	5	5	5	3	4	4	4	4	2	5	2	5	4	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3	5	5	3	5	5	5	
3	4	5	5	1	2	1	1	3	4	3	1	3	1	1	4	2	4	2	1	2	2	1	1	1	3	1	1	3	1	4	1	1	
4	5	5	5	3	2	4	5	4	3	5	1	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	12	5	1	2	1	1	2	
4	3	4	5	4	2	5	5	5	4	5	2	5	2	4	4	4	4	5	4	1	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
4	5	5	5	2	2	5	4	5	4	5	4	5	4	1	5	4	5	5	1	1	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	
4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	1	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	
5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	5	5	2	4	4	4	2	5	4	5	4	1	4	4	4	5	1	1	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	
5	4	5	5	2	2	5	5	4	5	5	2	5	1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	
4	5	5	5	3	2	4	5	5	3	5	4	5	4	1	5	4	5	5	1	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	
5	3	5	5	2	3	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	1	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	
4	3	5	5	3	2	4	4	5	3	5	5	5	1	1	4	4	4	5	1	1	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	
5	5	4	5	2	4	5	5	4	4	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	
5	5	5	5	3	2	4	4	4	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
4	3	4	5	4	2	5	5	4	4	5	1	5	1	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
5	4	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	
4	3	4	5	3	2	4	4	4	4	5	1	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	

5	4	5	5	2	2	5	5	5	3	5	5	5	1	1	4	5	4	5	1	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
4	3	4	5	3	2	4	4	4	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4
4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	2	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4
5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	1	5	4	1	4	5	4	5	1	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
5	3	5	5	3	2	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
4	4	5	5	2	4	5	4	5	3	5	2	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	3	2	5	5	4	4	5	1	5	2	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4
4	3	4	5	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4
5	4	5	5	5	3	5	4	4	3	5	1	5	4	2	4	5	4	5	2	2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
4	3	4	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5
4	5	5	5	3	2	5	4	5	4	5	2	5	2	1	5	4	5	5	1	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
5	3	4	5	4	3	4	5	5	2	5	1	5	5	2	4	5	4	5	2	2	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4
5	5	4	5	2	2	5	4	5	4	5	5	5	4	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	3	4	5	4	2	4	4	4	3	5	1	5	2	1	5	4	5	5	1	1	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5
5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	2	5	5	2	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4
4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	5	1	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
5	3	4	5	2	2	4	4	5	3	5	4	5	1	1	4	5	4	5	1	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
4	5	5	5	3	2	5	5	4	4	5	1	5	2	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5
4	5	5	5	4	2	5	4	4	3	5	1	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4
5	3	4	5	2	3	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4

5	5	5	5	3	4	5	5	4	3	5	3	5	2	2	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	3	5	5	5	3	4	5	4	5	5	2	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	
5	5	5	5	3	2	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	4	5	2	3	4	4	4	4	5	1	5	4	1	5	4	5	5	1	1	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	
4	4	4	5	3	3	5	5	4	5	5	1	5	2	2	4	4	4	5	2	2	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
5	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	2	5	4	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	3	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	3	2	4	5	4	5	2	2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4
4	5	4	5	3	2	5	4	4	5	5	1	5	4	1	5	4	5	5	1	1	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	
5	4	4	5	3	2	4	5	4	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	
4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	2	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	
5	3	5	5	5	2	4	4	4	3	5	3	5	4	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	
5	5	4	5	5	3	4	5	4	3	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	
4	5	4	5	3	2	5	4	4	5	5	1	5	4	1	5	4	5	5	1	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	
5	3	4	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	4	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	
5	3	4	5	4	2	5	5	4	4	5	2	5	2	1	4	5	4	5	1	1	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	
5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	5	1	5	4	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	
4	3	4	5	4	2	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	5	1	3	5	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	4	
5	3	4	5	3	2	4	5	5	3	5	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	3	3	5	5	3	4	3	3	5	5	3	4	5	5	

4	3	4	5	2	3	5	5	4	5	5	2	5	1	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	1	5	2	1	4	3	4	5	1	1	5	5	3	4	3	4	5	5	3	4	5	5
5	3	4	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	2	2	5	5	4	4	5	1	5	1	1	4	5	4	5	1	1	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5
5	3	5	5	4	3	4	5	4	3	5	2	5	5	1	4	5	4	5	1	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
5	4	4	5	3	2	5	4	4	4	5	2	5	2	2	4	5	4	5	2	2	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5
5	3	4	5	5	3	4	5	4	3	5	1	5	2	2	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5