



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión por procesos en la calidad de atención en la consulta  
odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022

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

**AUTORA:**

Malpartida Serrano, Gabinia ([orcid.org/0000-0002-4785-6039](https://orcid.org/0000-0002-4785-6039))

**ASESORA:**

Dra. Diaz Mujica, Juana Yris ([orcid.org/0000-0001-8268-4626](https://orcid.org/0000-0001-8268-4626))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación lo dedico a Dios en primer lugar, por su infinita bondad y amor, a mis padres, que siempre me apoyan en cada decisión, que con sus consejos me dan calma y me impulsan a seguir y a perseguir mis metas.

### **Agradecimiento**

Un agradecimiento a mis asesores de la presente tesis por brindarme sus conocimientos y contribuir a la ejecución y finalización de dicha tesis.

De igual manera A mi familia por darme el apoyo incondicional para que pueda culminar mi maestría y así compartirá con ellos.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco teórico	4
III. Metodología	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Operacionalización de variables	13
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
3.5 Procedimiento	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. Resultados	19
V. Discusión	29
VI. Conclusiones	34
VII. Recomendaciones	35
Referencias	36
Anexos	

## Índice de tablas

Tabla 1.	Niveles de la variable gestión por procesos	19
Tabla 2.	Niveles de las dimensiones de la gestión por procesos	20
Tabla 3.	Niveles de la variable calidad de atención en la consulta odontológica	21
Tabla 4.	Niveles de las dimensiones de la variable calidad de atención en la consulta odontológica	22
Tabla 5.	Prueba de regresión logística de la hipótesis general	23
Tabla 6.	Parámetros de la influencia de la gestión por procesos en la calidad de atención en la consulta odontológica	23
Tabla 7.	Prueba de regresión logística de la hipótesis específica 1	24
Tabla 8.	Parámetros de la influencia de la gestión por procesos en la seguridad en la consulta odontológica	24
Tabla 9.	Prueba de regresión logística de la hipótesis específica 2	25
Tabla 10.	Parámetros de la influencia de la gestión por procesos en la capacidad de respuesta en la consulta odontológica	25
Tabla 11.	Prueba de regresión logística de la hipótesis específica 3	26
Tabla 12.	Parámetros de la influencia de la gestión por procesos en la empatía de la consulta odontológica	26
Tabla 13.	Prueba de regresión logística de la hipótesis específica 4	27
Tabla 14.	Parámetros de la influencia de la gestión por procesos en la fiabilidad de la consulta odontológica	27
Tabla 15.	Prueba de regresión logística de la hipótesis específica 5	28
Tabla 16.	Parámetros que de la influencia de la gestión por procesos en la tangibilidad de la consulta odontológica	28
Tabla 17.	Resultados de la prueba de normalidad	73
Tabla 18.	Prueba de variabilidad de las hipótesis general y específicas	74

## Índice de figuras

Figura 1.	Diseño de investigación	14
Figura 2.	Niveles de la gestión por procesos	19
Figura 3.	Niveles de las dimensiones de la gestión por procesos	20
Figura 4.	Niveles de la calidad de atención en la consulta odontológica	21
Figura 5.	Niveles de las dimensiones de la calidad de atención en la consulta odontológica	22

## Resumen

El presente trabajo tuvo por objetivo general, Determinar la influencia de la gestión por procesos en la calidad de atención en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022. En el desarrollo de estudio se trabajó con una metodología de tipo básico, enfoque cuantitativo de nivel correlacional causal y corte transversal. El trabajo aplicó una encuesta a 67 pacientes, los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios previamente validados mediante el juicio de expertos y la confiabilidad que se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach. Los resultados evidenciaron que la gestión por procesos se halla en nivel bajo (46,3%) y la calidad de atención en la consulta odontológica se encuentra en un nivel deficiente (49,3%). Se concluyó la gestión por procesos influye significativamente en la calidad de atención en la consulta odontológica, (Wald=503,014;  $p=0,000<0,05$ ) y según el coeficiente de Pseudo – R<sup>2</sup> de Nagelkerke (83,5%) posee una alta variabilidad.

*Palabras clave:* gestión, calidad, salud, odontología.

## **Abstract**

The general objective of this work was to determine the influence of process management in the dentalcare quality of the health center in Apurímac, 2022. In the development of the study, a basic methodology was used, quantitative approach of cross-sectional and causal correlational level. The work applied a survey to 67 patients, the instruments used were two questionnaires previously validated by expert judgment and the reliability that was determined by the Cronbach's Alpha coefficient. The results showed that process management is at a low level (46.3%) and the dentalcare quality is at a poor level (49.3%). It was concluded that management by processes significantly influences in the dentalcare quality, (Wald=503.014;  $p=0.000<0.05$ ) and according to the coefficient of Pseudo - Nagelkerke's R2 (83.5%) it has a level high influence.

*Keywords:* management, quality, health, dentistry.



## **I. Introducción**

A nivel mundial, la cobertura universal de salud, se ha convertido en la intervención prioritaria y el objetivo principal de la agenda de desarrollo de las naciones del orbe. Por ello, los avances tecnológicos han contribuido significativamente a incrementar la calidad de la atención. Estos avances incluyen los relacionados con los equipos y materiales instrumentales utilizados en este campo de trabajo, así como los avances en la formación universitaria de quienes se vienen desempeñando en el área de servicios de salud (Harrichandparsad y Mahomed, 2021). En este contexto, hablar acerca de la calidad de la atención en los establecimientos de salud se ha hecho relevante, particularmente en el campo de la odontología, donde es responsabilidad de los cirujanos dentistas que actúan en los hospitales brindar una atención rápida y oportuna a los pacientes que requieren una consulta, la cual no debe descuidarse ni siquiera durante una emergencia de salud pública (Shamsoddin et al., 2021).

Asimismo, Alzoubi et al. (2019) manifestaron que las organizaciones se han visto obligadas a buscar la calidad a largo plazo y la gestión de la calidad para mejorar su ventaja competitiva. En consecuencia, un sistema de salud de calidad debe considerar las necesidades de atención tanto de las personas como de los grupos a nivel poblacional de manera integral (prevención, promoción, recuperación y rehabilitación), así como asignar los recursos de manera oportuna y adecuada. manera suficiente para garantizar la calidad y seguridad del paciente en términos de eficiencia y eficacia, así como de beneficio, costo y utilidad.

En el contexto latinoamericano, existe un desequilibrio entre la demanda y la oferta de servicios de salud odontológica, como consecuencia de la desigualdad económica que impera en la región, lo que indica que es necesario verificar y equilibrar la situación, y que esto requiere una evaluación continua del grado de satisfacción de la atención que se le ofrece a las personas que recurren a los consultorios odontológicos. A pesar de que existen intentos de mejorar la atención a nivel de gestión, ajustando los costos y mejorando la eficiencia, no se visualiza claramente un programa definido de mejora integral en los procesos, sino que solo son esfuerzos aislados y desorganizados por mejorar la situación y ello evidencia lo distante que se encuentran la salud dental de ser preventiva (Zelocatecatl et al., 2019).

A nivel nacional, a pesar del avance del servicio odontológico, los pacientes presentan molestias como resultado de la calidad de atención, evidenciándose que no se ha logrado satisfacer las expectativas de los pacientes, para quienes es en su mayoría, negativa (Manrique-Guzmán et al., 2018). Estos problemas se deben factores como la falta de fondos asignados por el gobierno para la implementación y mejoramiento de infraestructura, la insuficiencia de material e instrumentos usados en los establecimientos de salud y el resultado de la deficiente gestión por procesos desarrollada en cada institución, lo que dificulta orientar las soluciones a las necesidades de acuerdo con los requerimientos de cada hospital, centro o puesto de salud, ocasionando esto problemas relacionados a la salud bucal en la población (Castillo et al., 2019).

En el Centro de Salud donde se planteó este estudio, en la jurisdicción de la región de Apurímac, existe una gran preocupación debido a las quejas continuas de los pacientes por la baja calidad de atención odontológica que se brinda en el establecimiento. Esto se relaciona con el manejo deficiente en los tratamientos, las actitudes del personal de salud y la demora en el servicio de atención, lo que provoca diversos inconvenientes en la continuidad de los tratamientos. Por ese motivo, gran cantidad de pacientes renunciaron la práctica dental y dejan el tratamiento inconcluso, debido a la insatisfacción de los servicios.

En consecuencia, la prestación de servicios de odontología, debe cumplir con ciertas expectativas que tienen los usuarios de estos servicios de salud. Dado lo anterior, es pertinente considerar importante la implementación de la gestión por procesos en la calidad de la atención odontológica con el fin de identificar fortalezas y debilidades en los procesos, optimizándolos para mejorar así la atención y de esta manera, poder colmar las expectativas de los pacientes, incrementando su satisfacción con respecto al servicio ofrecido.

En base a lo expuesto previamente para esta investigación, se formuló como problema general lo siguiente: ¿De qué manera la gestión por procesos influye en la calidad de atención en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022? De igual manera, se tienen los siguientes problemas específicos: ¿De qué manera la gestión por procesos influye en la capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad, seguridad y tangibilidad en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022?

La justificación teórica del estudio, se evidenció en el uso de las bases teóricas de Matute-Calle y Murillo-Párraga (2021) sobre la gestión por procesos y de Suárez et al. (2019) sobre la calidad de atención odontológica y sus dimensiones, brindando de esta manera un aporte académico según la línea de investigación. Asimismo, se pudo llenar un vacío en el conocimiento en lo relacionado al uso de la gestión por procesos en la mejora en los servicios de salud, así como de la calidad de servicio que se brinda en las consultas odontológicas.

En cuanto a la justificación práctica puso en evidencia la contribución de la gestión por procesos con el fin de elevar la calidad de atención del servicio odontológico que se brinda a la población de Apurímac contribuyendo con ello a la satisfacción de sus necesidades y a la mejora en la calidad de vida de los pobladores y sus familias. De igual manera, sería beneficioso para el centro de salud, dado que alinearía las actividades que conforman los procesos a los objetivos y estrategias de la institución de salud, incrementando la eficiencia de sus servicios en el área odontológica.

En cuanto a la justificación metodológica se reflejó en la aplicación del método hipotético-deductivo y el empleo del análisis de los resultados mediante herramientas estadísticas de corte descriptivo e inferencial para llegar a una conclusión productiva, así como en el uso de instrumentos que serán validados por un juicio de expertos sobre el tema en mención, para luego ser aplicados y que a su vez pueda emplearse por otros investigadores.

Ante esto se formuló como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión por procesos en la calidad de atención en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022. Y como objetivos específicos se consideró: Determinar la influencia de la gestión por procesos en la seguridad, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y tangibilidad en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022.

Finalmente, se propuso como hipótesis general: La gestión por procesos influye significativamente en la calidad de atención en la consulta odontológica del centro de salud Apurímac, 2022. Y como hipótesis específicas: La gestión por procesos influye significativamente en la seguridad, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y la tangibilidad en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022.

## II. Marco Teórico

De acuerdo con los estudios previos consultadas en el entorno nacional, se encontró Delgado (2022) quien tuvo el objetivo de encontrar la relación existente entre la gestión por procesos y la atención a los pacientes. La metodología usada constó de un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional, conformándose la muestra por 100 pacientes. Los resultados arrojaron que la gestión por procesos en la institución de salud se halló en un nivel medio (47%) y la atención a los pacientes también un nivel medio (66%). Del mismo modo, se comprobó una correlación de intensidad moderada entre la gestión por procesos y la atención de los pacientes ( $\rho = 0.382$ ).

Cerrón (2022), en su investigación tuvo el propósito de encontrar cómo la gestión por procesos incide en la calidad de atención a los usuarios. En cuanto a la metodología usada, fue de tipo aplicada y el nivel explicativo, con una muestra de 245 pacientes. Los hallazgos mostraron que el 53.47% de los que contestaron la encuesta afirmaron que no existe documentación de los procesos de atención en las consultas. Además, se puede concluir que la gestión por procesos influyó de forma significativa en la calidad de atención al usuario

Soria (2021), realizó un estudio cuya finalidad fue establecer la incidencia de la gestión de la calidad de atención odontológica en la satisfacción del paciente. Se aplicó como metodología de enfoque cuantitativo y el tipo de investigación fue aplicada. Los resultados pusieron en manifiesto que el 59.21% de los pacientes consideró que la calidad de atención fue aceptable. Asimismo, el 63.2% estuvo satisfecho con la intervención. Se concluyó que existe incidencia de la gestión de la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes.

Pedraza (2021), realizó su investigación con el fin de hallar la correlación entre la gestión por procesos y la calidad de atención a los pacientes. Su estudio fue de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental. Los resultados evidenciaron un valor de 0,578 en el aspecto correlacional, entre las variables de estudio. Ello muestra que al optimizar los procedimientos se podrá lograr conseguir mejores estándares de calidad en el servicio de atención al paciente. Además, la gestión por procesos ha servido para tener un estándar en los procedimientos, cumpliendo un rol fundamental en la mejora de la calidad de atención en el hospital.

Dávalos (2021) por su parte, tuvo el propósito de encontrar cómo la gestión por procesos y la calidad de atención se correlacionan. La metodología fue de nivel descriptivo y la investigación básica. Los resultados evidenciaron que el 90% de los pacientes encuestados indicaron que ambas variables se encontraban en un nivel alto. Asimismo, el análisis inferencial estableció un  $p=0.000 < 0.05$ , concluyéndose que la gestión por procesos posee incidencia en la calidad de atención.

Asimismo, Grados (2020) tuvo el objetivo de elaborar un modelo de gestión para optimizar la calidad de atención de un servicio odontológico. La metodología fue de tipo cuantitativa y el diseño no experimental. El resultado de los análisis fue que el grado de gestión del servicio odontológico fue medio (54.01%) y el nivel de la calidad de atención también fue medio en (55,75%). Se concluyó que el modelo de gestión incrementa la calidad de atención del servicio de salud bucal.

Leal y Quispe (2018) tuvieron el fin de desarrollar la propuesta de la gestión por procesos para mejorar la atención de un centro de salud bucal. Para ello, aplicaron un diseño no experimental y de corte trasversal a una investigación cuantitativa. Los resultados indicaron que el centro odontológico no cuenta con un mapa de procesos ni con un manual de funcionamiento. Asimismo, el 74,5% de los pacientes percibe la atención del servicio como regular. La conclusión fue que la propuesta de la gestión por procesos mejoraría la atención del personal.

Llallico (2018) tuvo el objetivo de realizar una evaluación del servicio en la atención y su calidad, en una clínica odontológica. Para ello, se usó una metodología de enfoque cualitativa, con un diseño descriptivo, de corte trasversal y observacional. Los resultados evidenciaron que la tangibilidad y empatía son aspectos intangibles resaltados por los encuestados. La conclusión fue que la calidad de servicio de la clínica basado odontológica se halla en un nivel eficiente.

Por otro lado, de las investigaciones realizadas en el contexto internacional, se tiene a Campaña-Briones et al. (2022) cuyo objetivo fue realizar una propuesta de modelo de gestión por procesos que permita dar respuestas satisfactorias a las referencias de unidades de salud en un hospital. La metodología desarrollada fue de tipo básica. Los resultados evidenciaron que la gestión de procesos se halla en niveles bajo y medio (74,5%), destacando una gran dificultad al ofrecer un servicio de calidad respecto a atención temprana y capacidad tecnológica.

Siripipatthanakul (2021) tuvo como fin establecer la incidencia de la gestión en la calidad del servicio en la satisfacción del paciente. La metodología fue de diseño descriptivo y de corte transversal, bajo un enfoque cuantitativo. Los resultados revelaron que, la empatía es el factor que más influye en la satisfacción del paciente y la intención de volver a visitar la clínica se predice con la satisfacción del paciente en un 53,4 %. Se concluyó que la gestión la calidad del servicio tiene influencia en la satisfacción del paciente.

Salazar y Solano (2021), en su estudio tuvieron como objetivo proponer un modelo de gestión por procesos para la atención y servicio de un hospital en Cuenca. La metodología desarrollada fue de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y de nivel descriptivo, siendo la muestra 384 usuarios del servicio. Los resultados mostraron que el principal problema en el servicio de imagenología está relacionado con el tiempo de atención y la demora de los informes radiológicos que ofrece el servicio.

En tanto que, Da Silva y De Campos (2020) tuvieron el propósito de establecer la influencia de la gestión por procesos en la atención a los pacientes de una clínica dental. Para ello, la metodología fue de un enfoque de investigación-acción. Los resultados mostraron que la clínica tiene un eficiente enfoque en la calidad de los servicios que ofrece y su servicio dental, hace uso de materiales de alta calidad, lo que satisface a sus clientes. Sin embargo, el registro de pacientes y la programación de citas se realiza de forma manual, con los detalles registrados en papel, lo cual provoca demoras en la atención. La conclusión establece una influencia significativa de la gestión por procesos en la atención a los pacientes.

Asimismo, Myszewski y Sinha (2020) tuvieron el propósito de determinar la efectividad del modelo de gestión por procesos en la satisfacción del paciente con la calidad de atención recibida. Por ese motivo, la metodología fue de un enfoque cuantitativo de tipo aplicado. Los resultados revelaron que el modelo aplicado describe el valor de la satisfacción del paciente según el nivel o grado de calidad del tratamiento o procedimientos utilizados y el factor de costo. Se concluyó que, el modelo de gestión por procesos es efectivo para mejorar la satisfacción del paciente con la calidad de atención que se le brinda.

Del mismo modo, Akbar et al. (2019) tuvieron como fin identificar los factores que afectan la calidad del servicio de un centro dental. La metodología usada para

ello fue de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo. Los resultados demostraron que la tangibilidad, la confiabilidad y la seguridad tienen el mayor efecto en la calidad del servicio dental y las dimensiones de capacidad de respuesta tienen los efectos más bajos. Se llegó a concluir que la seguridad, la confiabilidad y la tangibilidad son los factores que afectan la gestión de la calidad del servicio dental.

Finalmente, Htang (2019) tuvo el propósito de examinar la gestión en la calidad del servicio dental y determinar su incidencia en la satisfacción del paciente. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental y descriptivo. Los resultados revelaron que el 45.6% de los entrevistados asiste los procedimientos de obturación dental, así como el 42% manifestó que se encuentra satisfecho con la competencia profesional del odontólogo en la clínica. Se concluyó que la gestión de la calidad del servicio incide en la satisfacción del paciente influye positivamente en la lealtad.

En el desarrollo del marco teórico es necesario determinar que un proceso, de acuerdo con Brand (2017), es un conjunto organizado de actividades relacionadas que operan juntas para realizar la transformación de uno o más tipos de entradas en salidas que son valiosas para los clientes internos o externos a la organización. Cada paso de un proceso empresarial indica una tarea que se le ha asignado a los involucrados. En ese sentido, Uriona et al. (2020) indicaron que la necesidad y las ventajas de gestionar procesos son bastante patentes en las organizaciones. Un proceso es el elemento vital de cualquier negocio porque le permite optimizar las actividades individuales y, al mismo tiempo, garantizar que los recursos se utilicen en todo su potencial.

Según Matute-Calle y Murillo-Párraga (2021), la gestión por procesos tiene como propósito optimizar el flujo de trabajo, disminuyendo las inestabilidades innecesarias que surgen en las distintas actividades internas y externas para hacerlo más eficiente y mejor adaptado a las necesidades de los clientes. Para ello, Vom Brocke y Mendling (2018) señaló que la gestión por procesos está profundamente relacionada con las actividades que se realizan en una empresa para poder prestar un servicio de alta calidad. Por ello, es posible que personas de diferentes áreas estén involucradas en el mismo proceso debido a la estructura organizacional horizontal que se utiliza para la gestión de procesos. La eficiencia

de los procesos de una empresa está determinada por la eficiencia de sus procesos.

Asimismo, Papadopoulos et al. (2018) manifestó que la gestión por procesos es esencial en las organizaciones. No solo se limita simplemente crear flujos de trabajo dinámicos; también considera una implementación multidimensional de actividades permitiendo que todos los aspectos de las operaciones de una organización funcionen de manera óptima. Se requiere la participación de la fuerza laboral y el compromiso de la gerencia, así como una visión abierta para el futuro. Sin embargo, una vez que se obtienen las recompensas, el esfuerzo vale la pena. Los beneficios de contar con su implementación son evidentes porque permite optimizar las actividades individuales y al mismo tiempo garantizar que los recursos se utilicen en todo su potencial.

Además, Danilova (2019) asevero que, la gestión por procesos permite el establecimiento de objetivos y la corrección de problemas tanto a nivel de proceso individual como a nivel de macroproceso o conjunto de procesos, en su caso. Mediante la implementación sistemática de la gestión por procesos, se puede reducir la cantidad de tiempo dedicado a tareas repetitivas y la cantidad de errores causados por la ineficiencia humana. Con ello, evita la pérdida de datos y los pasos perdidos dentro de un proceso y garantiza que los recursos se utilicen de manera efectiva, fomentando así la productividad y el talento creativo, lo que resulta en una mayor rentabilidad para su empresa.

Por su parte, Rusjan y Kiauta (2019) manifestó que la gestión de procesos no solo ayuda a mejorar las operaciones de negocio, sino que brinda una visión sistémica e integrada de las pérdidas en los procesos organizacionales e indica los pasos a priorizar para eliminar dichas pérdidas. En ese sentido, Pérez (2017) indicó que para comprender un negocio como un solo ente, más que como la suma de cada uno de sus elementos (como se hace comúnmente), el principio base de la gestión por procesos es entender un negocio como la unidad que representa en sí mismo. Al observar más de cerca sus flujos de trabajo, la gestión por procesos permite reducir el costo de completar transacciones. Al hacerlo, se podrá identificar áreas que requieren mejoras, hacer ajustes rápidos para eliminar cuellos de botella y liberar sus horas facturables para dedicarlas a actividades más importantes.



De Ramón et al. (2020) indic que también ayuda a obtener una mejor comprensión de cómo se está utilizando los recursos para que se puedan asignar de manera adecuada y garantizar que se utilicen en todo su potencial. De esa manera, ayuda a estandarizar los procesos y alinearlos con las necesidades de los clientes. Esto conduce a realizar la mejora continua de los procesos, incrementar la eficacia y la calidad de los procesos y a una mayor satisfacción del cliente, lo que a su vez conduce a mayores ingresos.

Asimismo, Azzemou y Noureddine (2021) manifestó que cuando se trata de la mejora continua de procesos y la capacidad resolutive de problemas, el ciclo PHVA, llamado también ciclo de Deming, es una metodología que utilizan muchas empresas y organizaciones para identificar problemas, determinar sus causas y considerar posibles soluciones. Tang et al. (2021) afirmaron que la solución de problemas que son difíciles de ver se logra mediante el uso de este método. En la mayoría de los casos, estos problemas también han sido objeto de varios intentos fallidos de encontrar una solución, pero mediante esta metodología se pueden acelerar y perfeccionar las actividades de una empresa.

Según Gu et al. (2021), el ciclo PHVA es un enfoque sencillo y eficaz para solucionar problemas mediante la gestión del cambio. Las empresas pueden usarlo para sentar hipótesis sobre aquello que debe mejorar, comprobar esas hipótesis en un circuito de retroalimentación continuo y obtener aprendizaje y conocimientos útiles en el proceso. Asimismo, Tamher et al. (2021) indicaron que fomenta la prueba de mejoras a escala menor antes de implementar cambios en los procedimientos y metodologías de trabajo de toda la organización. Qiu y Du (2021) afirman que cada uno de los cuatro componentes del ciclo PHVA son: planificar, hacer, verificar y actuar.

En el caso de la etapa planificar, Skhmot (2017) señaló que ocupa del aspecto estratégico del proceso. El propósito de este ejercicio es recopilar y hacer análisis de la información para establecer metas. Es fundamental desarrollar un plan o estrategia que aborde los problemas que han surgido, desarrollándolos de acuerdo con los valores y lineamientos políticos de la organización, y luego teniendo en consideración el establecimiento de los objetivos previstos con el ciclo, la selección del camino que se tomarán para lograr los objetivos, y la definición de los métodos que se utilizarán para lograr estos fines. Además, Xiao et al. (2022)

menciona que durante la etapa de planificación se selecciona el equipo que estará involucrado en el proceso, incluido un líder para cada fase.

De acuerdo con Liu et al. (2022), en la fase hacer es donde se pone en acción todo lo que se determinó durante la etapa de planificación. Es fundamental que el plan se desarrolle de manera meticulosa y exhaustiva para garantizar que no haya fallas en las etapas posteriores del proceso. La fase hacer se ocupa de la ejecución del plan, así como de la formación del equipo para que el método sea eficaz. Kimsey (2010) indicó que es una de las partes de mayor importancia del ciclo, y debe ser monitoreada desde cerca para asegurar que el método elegido no sufra fallas. Para ello, se desarrolla e implementar una solución, se elige una métrica a utilizar para evaluar su eficacia; probar y evaluar la posible solución, se registra y analizar los resultados.

Según Gao et al. (2021), en la fase verificar, tiene lugar el análisis de lo realizado, así que en esta etapa se verifico los resultados que se obtuvieron mediante la implementación del plan de acción seleccionado. Esta fase se puede desarrollar a lo largo de todo el ciclo de planificación porque se utiliza tanto para verificar el trabajo, para asegurarse de que se está realizando correctamente, como para verificar los resultados del trabajo. Para Kong et al. (2021) es fundamental verificar que lo planificado ya se está implementando, así como hacer la comparación de los resultados previos y después, y seguir el progreso del logro de la meta propuesta a lo largo del tiempo. Si los resultados de la verificación no cumplen con sus expectativas, se regresa a la fase de la planificación, donde se puede observar el problema nuevamente.

Finalmente, Chen et al. (2020) señalo que en la fase actuar, se implementan acciones correctivas el con el propósito de solucionar los problemas que se identificaron durante el transcurso del proceso. Se realizan correcciones a las fallas que fueron descubiertas en el proceso anterior para poder determinar sus causas y evitar que vuelvan a ocurrir. Además, Gu et al. (2021) indica que se hace un seguimiento de los hallazgos, se informa sobre las modificaciones del proceso y se hace recomendaciones para futuros ciclos de PHVA. Tan pronto como haya resuelto estos problemas, el proceso debe reiniciarse. El ciclo implementado debe reiniciarse periódicamente para garantizar que los procesos y las prácticas mejoren continuamente.

Por otro lado, Álvarez (2015) definió la calidad como el grado de equilibrio que existe entre lo que espera el usuario en su pensamiento en relación a lo que necesita. En ese sentido, para Suárez et al. (2019) la calidad de atención se relaciona con la medida en que los procesos de atención pueden incrementar la probabilidad de obtener los resultados deseados para el paciente y disminuyen la probabilidad de conseguir resultados no deseados.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), la calidad en el sector salud debe estar centrada en el paciente, a través de la satisfacción de sus necesidades, respetando también su autonomía, cultura y contexto social de manera individualizada y equitativa. En ese sentido, Fariño et al. (2018) indicaron que la percepción que cada paciente recibe de la relación entre resultados y expectativas determina la calidad de atención; al ser brindado por una organización con todos los servicios que ésta incluye; y la satisfacción es la relación entre el servicio ofrecido y la respuesta satisfecha o insatisfecha del cliente en función de cuán satisfecho o insatisfecho percibe el servicio.

De acuerdo con Suárez et al. (2019), la calidad de atención se compone de las siguientes dimensiones: capacidad de respuesta, seguridad, empatía, fiabilidad y tangibilidad, en concordancia con el método Servqual (Parasuraman et al., 1988). Esta metodología mide las expectativas de los usuarios de un servicio, así como sus percepciones del desempeño del servicio en base a la experiencia previa (Sukardi et al., 2022). Asimismo, el modelo Servqual tiene varias otras ventajas: se puede adaptar según los servicios prestados y el tipo de organización; tiene alta validez y confiabilidad en la medición de las percepciones de los clientes; y ayuda en los análisis basados en diferencias demográficas, psicológicas y otros factores (Aboubakr y Bayoumy, 2022).

En cuanto a la seguridad, Suárez et al. (2019) afirmó que es la capacidad de una organización y sus empleados de infundir buena fe y confianza al ofrecer el servicio que se brinda de manera sencilla, fácil y precisa. Además, posee la capacidad de infundir confianza en el paciente para que este pueda comunicar sus necesidades, permitiendo brindarle la asistencia que requiere. Se relaciona con las características de los cuidados que se involucran con los conocimientos y habilidades de los trabajadores de área odontológica, así como la percepción de seguridad por parte del paciente.

Para el caso de la capacidad de respuesta, Sukardi et al. (2022) indicó que se puede definir como la disponibilidad para orientar y asistir a los pacientes brindándoles el servicio a la mayor brevedad. Considera dos aspectos: el individual y el colectivo. La capacidad individual se relaciona con la comprensión y aceptación de las consecuencias de sus propias acciones conscientes y libres. En el caso de la capacidad colectiva, ejerce la mayor influencia posible en la toma de decisiones de una comunidad.

Por su parte, Gholamzadeh et al. (2018) sostuvieron que la empatía es la capacidad cognitiva propia de los trabajadores de una organización para comprender o aceptar el punto de vista de los pacientes o internalizarse en sus necesidades, sin adoptar necesariamente el mismo punto de vista o una comprensión similar. Para comprender a los pacientes, se debe ponerse en su lugar e intentar comprender y experimentar su punto de vista. Esto ayuda a construir relaciones interpersonales más sólidas que permitan una comunicación efectiva y generen sentimientos de simpatía, comprensión y ternura por los individuos que asisten a un servicio de salud y odontológico.

Asimismo, para Bermúdez-Hernández et al. (2021) la fiabilidad es la garantía de que los procesos de atención se llevarán a cabo con éxito y con el menor riesgo, y se perfila como un factor crítico en la prestación de servicios de salud competitivos. Cuando se advierten e identifican los problemas, se percibe confiabilidad en la forma en que se solucionan o se reparan los daños, así como en la capacidad demostrada para hacerlo. Estos elementos permiten evaluar la forma en que se buscan soluciones a los problemas de salud, reduciendo la posibilidad de errores o riesgos.

Finalmente, según Suárez et al. (2019) la tangibilidad está conformada por la apariencia de las instalaciones de tipo físico, el personal, el equipamiento y los materiales de comunicación, en decir, todos elementos de la realidad que están relacionados con la apariencia de la realidad. Son los aspectos físicos del proceso de atención que el paciente nota y experimenta. Cuestiones como la limpieza y la modernidad, que se evalúan en función de los elementos, las personas y la infraestructura, se incluyen en esta percepción de limpieza y modernidad. Por ello, los pacientes, en particular, confían en las representaciones físicas o imágenes de un servicio para evaluar la calidad y eficacia general del servicio.

### III. Metodología

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

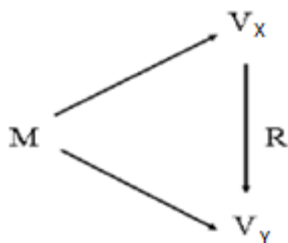
Este trabajo de investigación fue de tipo básico. Según Arroyo (2020), el propósito de la investigación básica, o pura, es incrementar el conocimiento científico en un tema, sin aplicar los nuevos conocimientos adquiridos y sin poseer alguna finalidad práctica.

##### 3.1.2 Diseño de investigación

En cuanto al diseño, fue no experimental, dado que Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) indicaron que en este estudio no se manipula adrede las variables de investigación. Asimismo, el nivel de investigación, fue correlacional causal, el cual según Cohen (2019), tiene que ver con el propósito encontrar la correlación de dependencia de una variable en otra, con el fin de asegurar que los datos obtenidos puedan ser analizados para llegar a conclusiones válidas y objetivas (Arroyo, 2020). Además, el corte fue transversal dado que, se aplicó el instrumento en una etapa de la investigación (Fresno, 2019).

#### Figura 1

*Diseño de investigación*



Dónde:

M: Población

V<sub>x</sub>: Gestión por procesos

V<sub>y</sub>: Calidad de atención en la consulta odontológica

R: Relación de las variables

#### 3.2 Operacionalización de variables

**Variable X: gestión por procesos**

**Definición conceptual:**

De acuerdo con Matute-Calle y Murillo-Párraga (2021), la gestión por procesos es un enfoque metodológico que hace sistematización de actividades y procedimientos, tareas y formas de trabajo, reduciendo las inestabilidades innecesarias que surgen en las actividades de la organización para hacerlo más eficiente y mejor adaptado a las necesidades de los clientes.

**Definición operacional:**

Operacionalmente, la gestión por procesos está basada en el ciclo PHVA: planificar, hacer, verificar y actuar.

**Indicadores:**

Los indicadores fueron: planificar (objetivos, metas, estrategias, roles y funciones, documentación), hacer (cronograma, protocolos, procedimientos, eficiencia, eficacia), verificar (uso de indicadores, revisión periódica, cumplimiento de normas, encuestas de satisfacción, atención a quejas) y actuar (cumplimiento de expectativas, información de gestión, medidas correctivas, medidas preventivas, registro de incidencias). (Ver Anexo 1)

**Variable Y; calidad de atención en la consulta odontológica**

**Definición conceptual:**

Para Suárez et al. (2019) es la medida en que el proceso de atención aumenta la probabilidad de obtener los resultados deseados para satisfacer los requerimientos del paciente de forma consciente en todos los aspectos.

**Definición operacional:**

La variable fue medida mediante 5 dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad y tangibilidad.

**Indicadores:**

Los indicadores fueron: seguridad (privacidad, motivación, dedicación, confianza), capacidad de respuesta (tiempo de atención, tiempo de toma de muestras, tiempo de entrega de medicinas, tiempo de espera), empatía (trato amable, interés, claridad en atención, claridad en el tratamiento, claridad en el procedimiento), fiabilidad (disponibilidad de citas, disponibilidad de historia clínica, respeto a la programación, atención en el tiempo debido, orientación adecuada) y tangibilidad (limpieza y comodidad, equipos y materiales adecuados, personal capacitado, señalización adecuada). (Ver Anexo 1)

**3.3 Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población**

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se denomina población al grupo finito de individuos que poseen similares características. Para el caso de la presente investigación, fueron 80 pacientes que recibieron atención odontológica del centro de salud Apurímac, durante los meses de mayo y junio.

#### **Criterios de inclusión:**

Pacientes que recibieron atención odontológica durante los meses de mayo y junio.

#### **Criterios de exclusión:**

Pacientes que no recibieron atención odontológica.

Pacientes que recibieron atención odontológica en otro mes diferente a mayo y junio.

### **3.3.2 Muestra**

En cuanto a la muestra, según Marradi et al. (2018), es un subconjunto de individuos que representa a la población y se le hace el análisis para la obtención de resultados. De esta forma, el muestreo pudo calcular la extensión de la muestra, usando la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2(N - 1) + Z^2 P \cdot Q}$$

Dónde: Z es 1,96 (nivel de confianza del 95%),  $\varepsilon$  es 0.05 (error de estimación), Q es 0.50, P es 0.50 y N es 80 (población). Al hacer el reemplazo se obtiene como muestra, que n es igual a 67 individuos.

### **3.3.2 Muestreo**

De acuerdo con Arroyo (2020), el muestreo es la técnica mediante la que se determina el número de sujetos que componen la muestra. En este caso, se trabajó con el muestreo aleatorio simple, siendo la similar probabilidad de elección para todos los integrantes de la población (Arias, 2020).

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **3.4.1 Técnica**

De acuerdo con Arroyo (2020) la técnica se conforma por una serie de procedimientos y recursos que permiten la aplicación de un instrumento. Para la investigación, se hizo uso de la encuesta. De acuerdo con Wolf et al. (2020), se utiliza cuando se debe comprobar una hipótesis o una solución a una problemática,

así como cuando es necesario identificar e interpretar, de la forma más metódica posible, un grupo de testimonios que pueden ser utilizados para lograr el objetivo planteado (**Ver Anexo 3**).

#### **3.4.2 Instrumento**

Para el instrumento de la variable gestión por procesos, se diseñó un cuestionario con 20 ítems de escala politómica, según sus (1-4) dimensiones: planificar (1 - 5), hacer (6 -10), verificar (11 -15), actuar (16 - 20). En el caso de la variable calidad de atención odontológica, se adaptó el cuestionario de calidad de servicio basado en la metodología Servqual para su aplicación (Parasuraman et al., 1988). Este instrumento se utilizara como herramienta para el análisis, desarrollo y medición de la calidad del servicio a nivel funcional (Goula et al., 2021). Se conformó por 22 ítems de escala politómica, según sus 5 dimensiones: seguridad (1-4), capacidad de respuesta (5-8), empatía (9-13), fiabilidad (14-18) y tangibilidad (19-22) (**Ver Anexo 2**).

#### **3.4.3 Validez**

En cuanto a la validez, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), señalan que es la capacidad de un instrumento para cuantificar la medición que se le ha asignado en un estudio. En ese sentido, la validación se realizará mediante un juicio de expertos. Para Galicia y Balderrama (2018) este tipo de validación es aquella que usa el criterio informado y consensuado de especialistas de amplia trayectoria sobre la investigación que se ha de desarrollar. Por ello, se validó el instrumento adaptado mediante el juicio de expertos de los campos de metodología, temática y estadística, quienes, al analizar escrupulosamente el cuestionario, determinaron que era aplicable (**Ver Anexo 4**).

#### **3.4.4 Confiabilidad**

Asimismo, Warrens (2015), señalo que la confiabilidad es determinada por el grado de fiabilidad calculado mediante la estructura del instrumento y la relación entre sus ítems. Por ello, el estadístico Alfa de Cronbach fue usado para medir la confiabilidad, debido a la escala politómica del cuestionario. Por eso, se realizó una prueba piloto y de acuerdo a los resultados del cuestionario, se hizo el cálculo correspondiente, resultando que el cuestionario de gestión tuvo una confiabilidad muy elevada (0,944). En tanto que para el cuestionario de la variable calidad de servicio también la confiabilidad fue muy elevada (0,958) (**Ver Anexo 5**).



### **3.5 Procedimiento**

Inicialmente, se realizó la búsqueda de fuentes científicas con el fin de estructurar el marco teórico y los antecedentes de investigación que se utilizarían. En seguida, se definió la metodología, la cual incluyó determinar el tipo de investigación a realizar, así como el diseño. Posteriormente, se construyó el instrumento y se realizaron los análisis de validación y confiabilidad. Para la recopilación de data se hizo una coordinación con las autoridades respectivas del centro de salud Apurímac, para obtener los permisos correspondientes para desarrollar la investigación. Luego, se realizó la prueba piloto con 10 pacientes, para determinar la confiabilidad del instrumento mediante el análisis con el Alfa de Cronbach. Después, se aplicó el cuestionario de calidad de servicio Servqual a la muestra, para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en el pre test, es decir, antes de haber realizado la implementación de la gestión por procesos. Después, se llevó a cabo la implementación de la gestión por procesos, mediante la metodología PHVA. Luego de la implementación, se hizo la aplicación del cuestionario de calidad de servicio Servqual, en el post test, para analizar los resultados. Finalmente, se realizó la redacción de las discusiones haciendo una comparación con los antecedentes y se realizaron las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

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

En cuanto al análisis de los datos se hizo uso tanto de la estadística descriptiva como de la inferencial. Al analizar descriptivamente se hizo empleo de tablas de frecuencia y gráficos de barras que hicieron posible determinar el nivel en el que se halla la variable calidad de atención en la consulta odontológica y el de la gestión por procesos. En el caso de las dimensiones, se realizó de la misma forma. Seguidamente, se hizo el análisis de normalidad usando el estadístico de Kolmogorov Smirnov debido a que la muestra fue mayor a 50. Al final, en las pruebas de hipótesis mediante el análisis inferencial, se hizo uso del análisis de regresión logística ordinal, dado que la variable estudiada y sus dimensiones carecen de una distribución normal y el coeficiente de Nagelkerke para determinar la influencia de la variable independiente sobre la dependiente.

### **3.7 Aspectos éticos**

De acuerdo con Iriarte et al. (2017), el investigador debe de tomar en consideración una serie de principios morales conocidos como aspectos éticos en el curso de la investigación que realiza. Estos incluyen los principios de respeto a las personas, justicia, beneficencia y no maleficencia. Como consecuencia de ello, el estudio ha tomado en consideración los aspectos éticos que se encuentran en las normas que ha establecido el área de posgrado de la Universidad César Vallejo. Por otro lado, se revisó el estilo de redacción y organización de la tesis para que se apegara a las recomendaciones realizadas en la séptima edición de la norma APA. Las citas y la lista de referencias son dos evidencias que demuestran que se tuvo respeto a las corrientes teóricas de los autores consultados.

Además, la recopilación de datos fue confiable y se obtuvo el permiso de las autoridades pertinentes. También, se ha preservado el principio de mantener la confidencialidad de la información relativa a los pacientes que participaron en la investigación.

## IV. Resultados

### 4.1 Resultados descriptivos

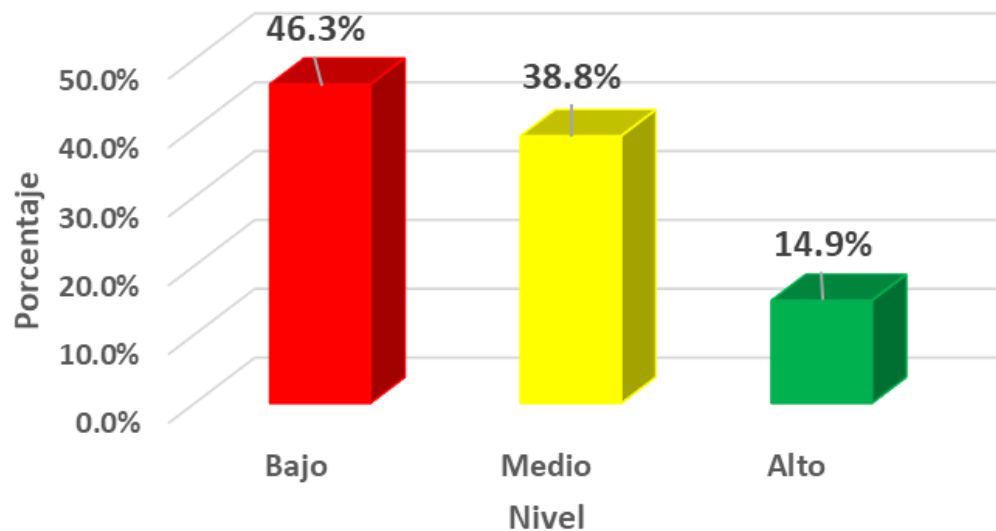
**Tabla 1**

*Niveles de la variable gestión por procesos*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	31	46,3%
Medio	26	38,8%
Alto	10	14,9%
Total	67	100,0%

**Figura 2**

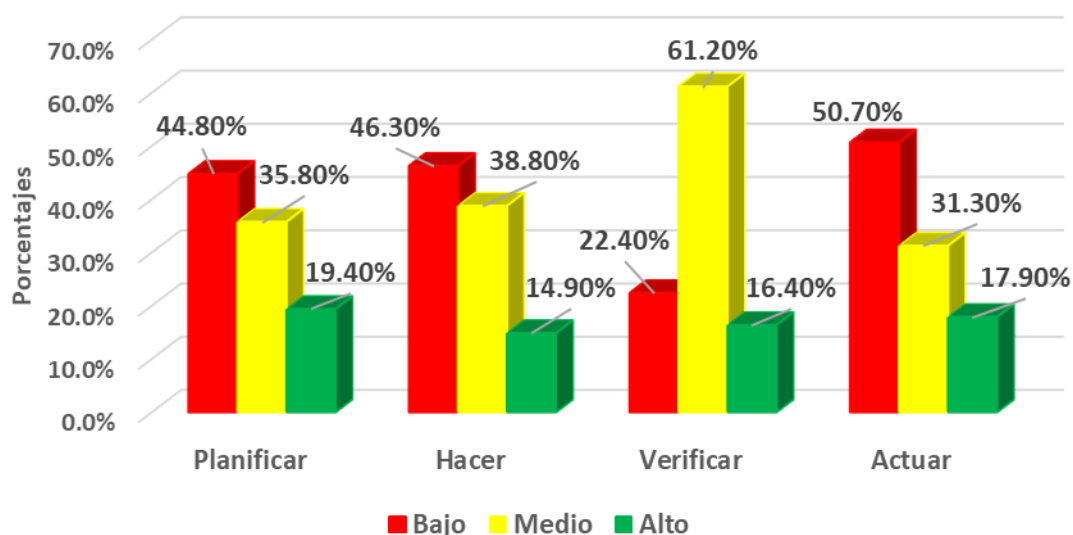
*Niveles de la gestión por procesos*



En la tabla 1 y figura 2, se hizo presentación de los niveles de la variable gestión por procesos y se obtuvo que el 46,3% de los encuestados consideró que se ubica en un nivel bajo, el 38,8% indicó que se halla en un nivel medio y el 14,9% en un nivel alto.

**Tabla 2***Niveles de las dimensiones de la gestión por procesos*

Niveles	Planificar		Hacer		Verificar		Actuar	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	30	44.8%	31	46.3%	15	22.4%	34	50.7%
Medio	24	35.8%	26	38.8%	41	61.2%	21	31.3%
Alto	13	19.4%	10	14.9%	11	16.4%	12	17.9%
Total	67	100%	67	100%	67	100%	67	100%

**Figura 3***Niveles de las dimensiones de la gestión por procesos*

En cuanto a las dimensiones de la gestión por procesos, en la dimensión planificar, el 44,8% de los pacientes encuestados manifestó que evidencia un nivel bajo, para el 35,8% un nivel medio y para el 19,4% un nivel alto. Para el caso de la dimensión hacer, el 46,3% de los pacientes encuestados indicaron que se halla en un nivel bajo, para el 38,8% se ubicó en un nivel medio y para el 14,9% en un nivel alto. Asimismo, para la dimensión verificar, el 22,4% indicó que se evidencia un nivel bajo, para el 61,2% se halla en un nivel medio y para el 16,4% en un nivel alto. Finalmente, para el caso la dimensión actuar, el 50,7% de los encuestados mostró una percepción de nivel bajo, para el 31,3% se ubicó en un nivel medio y para el 17,9% en un nivel alto.

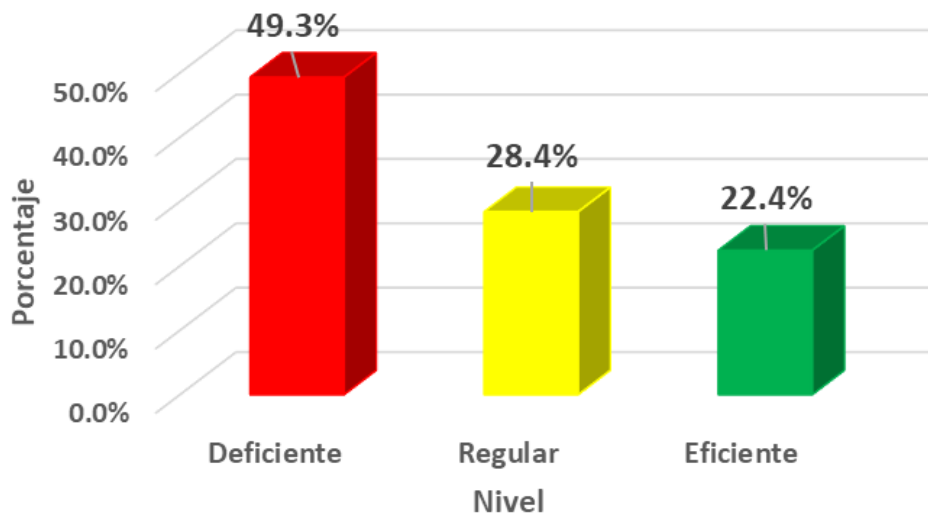
**Tabla 3**

*Niveles de la variable calidad de atención en la consulta odontológica*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	33	49,3%
Regular	19	28,4%
Eficiente	15	22,4%
Total	67	100,0%

**Figura 4**

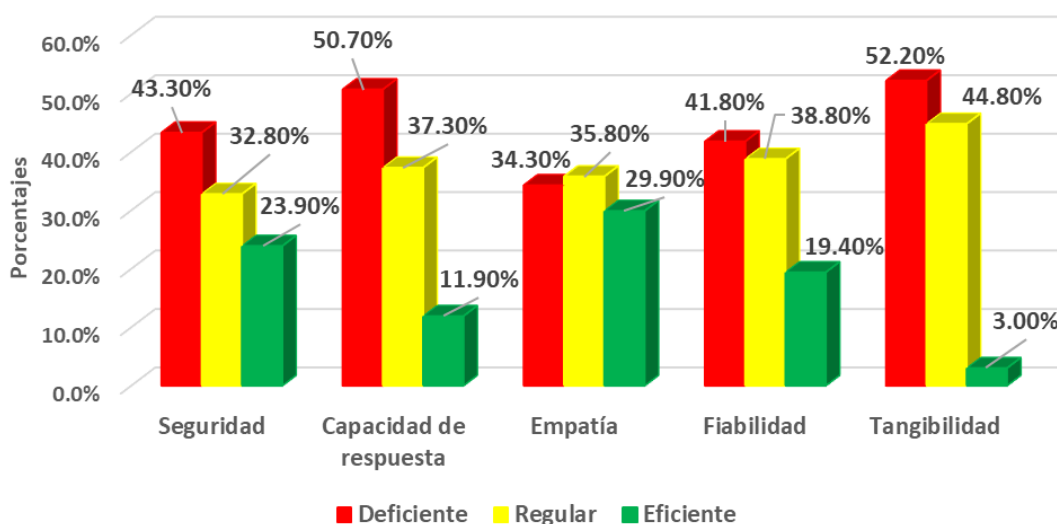
*Niveles de la calidad de atención en la consulta odontológica*



En la tabla 3 y figura 4, se presentaron los niveles de la variable calidad de atención en la consulta odontológica y se obtuvo que el 49,3% de los encuestados consideró que se halla en un nivel deficiente, el 28,4% indicó que se encuentra en un nivel regular y el 22,4% en un nivel eficiente.

**Tabla 4***Niveles de las dimensiones de la calidad de atención en la consulta odontológica*

Niveles	Seguridad		Capacidad de respuesta		Empatía		Fiabilidad		Tangibilidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	29	43.3%	34	50.7%	23	34.3%	28	41.8%	35	52.2%
Regular	22	32.8%	25	37.3%	24	35.8%	26	38.8%	30	44.8%
Eficiente	16	23.9%	8	11.9%	20	29.9%	13	19.4%	2	3.0%
Total	67	100%	67	100%	67	100%	67	100%	67	100%

**Figura 5***Niveles de las dimensiones de la calidad de atención en la consulta odontológica*

En cuanto a las dimensiones de la calidad de atención en la consulta odontológica, en la dimensión seguridad, el 43,3% de los pacientes encuestados manifestó que evidencia un nivel deficiente, para el 32,8% un nivel regular y para el 23,9% un nivel eficiente. Para el caso de la capacidad de respuesta, el 50,7% de los pacientes encuestados indicaron que se halla en un nivel deficiente, para el 37,3% se ubicó en un nivel regular y para el 11,9% en un nivel eficiente. Asimismo, para la empatía, el 34,3% indicó que se evidencia un nivel deficiente, para el 35,8% se halla en un nivel regular y para el 29,9% en un desempeño eficiente. Para el caso de la fiabilidad, el 41,8% de los encuestados manifestó que halla en un nivel deficiente, para el 38,8% en un nivel regular y para el 19,4% en un nivel eficiente.

Finalmente, para el caso la dimensión tangibilidad, el 52,2% de los encuestados mostró una percepción de que halla en un nivel deficiente, para el 44,8% se ubicó en un nivel regular y para el 3% en un eficiente.

## 4.2 Análisis inferencial

### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: La gestión por procesos no influye significativamente en la calidad de atención en la atención en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022.

H<sub>a</sub>: La gestión por procesos influye significativamente en la calidad de atención en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022.

**Tabla 5**

*Prueba de regresión logística de la hipótesis general*

Sig. bilateral	Pseudo Cuadrado de Nagelkerke
0,000	0,835

De acuerdo con la tabla 5, el análisis que contrasta del grado de verosimilitud, se evidencia un valor de significancia 0,000 ( $p < 0,05$ ) y un coeficiente  $R^2$  de Nagelkerke = 0,835. Con ello se señala que existe considerable proporción de tener una buena predicción en los estimadores, los mismos que se observan a continuación.

**Tabla 6**

*Parámetros de la influencia de la gestión por procesos en la calidad de atención en la consulta odontológica*

		Estimación	Desv.		Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
			Error					Límite inferior	Límite superior
Umbral	[VD* = 1 <sup>1</sup> ]	-23,231	,614	1433,404	1	,000	-24,433	-22,028	
	[VD = 2]	-19,742	,497	1575,524	1	,000	-20,717	-18,767	
Ubicación	[VI**=1]	-26,633	1,187	503,014	1	,000	-28,960	-24,306	
	[VI=2]	-21,183	,000	.	1	.	-21,183	-21,183	
	[VI=3]	0	.	.	0	.	.	.	

De acuerdo con la estimación de los parámetros (Wald=503,014;  $p=0,000 < 0,05$ ) se encontró que la gestión por procesos influye de forma

significativa en la calidad de atención en la consulta odontológica con una elevada intensidad.

### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: La gestión por procesos no influye significativamente en la seguridad en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022.

H<sub>a</sub>: La gestión por procesos influye significativamente en la seguridad en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022.

**Tabla 7**

*Prueba de regresión logística de la hipótesis específica 1*

Sig. bilateral	Pseudo Cuadrado de Nagelkerke
0,000	0,738

De acuerdo con la tabla 7, el análisis de contraste del grado de verosimilitud muestra un valor de significancia 0,000 ( $p < 0,05$ ) y un coeficiente  $R^2$  de Nagelkerke = 0,738. Con ello se infiere que existe elevada influencia de la gestión por procesos en la seguridad en la consulta odontológica.

**Tabla 8**

*Parámetros que de la influencia de la gestión por procesos en la seguridad de la consulta odontológica*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[DIM1 = 1]	-23,073	,613	1416,246	1	,000	-24,275	-21,871
	[DIM1 = 2]	-19,725	,464	1804,330	1	,000	-20,635	-18,815
Ubicación	[VI=1]	-24,730	,781	1001,698	1	,000	-26,261	-23,198
	[VI=2]	-20,964	,000	.	1	.	-20,964	-20,964
	[VI=3]	0	.	.	0	.	.	.

En cuanto a la estimación del parámetro de Wald (Wald=1001,698;  $p=0,000 < 0,05$ ) se encontró que la gestión por procesos influye de manera significativa en la seguridad en la consulta odontológica con una elevada intensidad, dado que, significancia estadística, según la estimación de Nagelkerke (73,8%).



## Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: La gestión por procesos no influye significativamente en la capacidad de respuesta en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022.

H<sub>a</sub>: La gestión por procesos influye significativamente en la capacidad de respuesta en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022.

**Tabla 9**

*Prueba de regresión logística de la hipótesis específica 2*

Sig. bilateral	Pseudo Cuadrado de Nagelkerke
0,000	0,673

De acuerdo con la tabla 9, al analizar el contraste del nivel de verosimilitud se evidencia un valor de significancia 0,000 ( $p < 0,05$ ) y un coeficiente R<sup>2</sup> de Nagelkerke = 0,673. Con ello se infiere que existe alta influencia de la gestión por procesos en la capacidad de respuesta en la consulta odontológica.

**Tabla 10**

*Parámetros de la influencia de la gestión por procesos en la capacidad de respuesta en la consulta odontológica*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[DIM2 = 1]	-3,691	,912	16,397	1	,000	-5,478	-1,904
	[DIM2 = 2]	-,049	,627	,006	1	,938	-1,277	1,179
Ubicación	[VI=1]	-6,367	1,168	29,712	1	,000	-8,656	-4,078
	[VI=2]	-2,193	,862	6,479	1	,011	-3,881	-,504
	[VI=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

En el caso de la estimación del parámetro de Wald (Wald=29,712;  $p=0,000 < 0,05$ ) se encontró que la gestión por procesos de forma significativa en la capacidad de respuesta en la consulta odontológica con una alta intensidad, dado que posee significancia estadística, tal como indica la estimación de Nagelkerke (67,3%).

## Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: La gestión por procesos no influye significativamente en la empatía en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022.

Ha: La gestión por procesos influye significativamente en la empatía en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022.

**Tabla 11**

*Prueba de regresión logística de la hipótesis específica 3*

Sig. bilateral	Pseudo Cuadrado de Nagelkerke
0,000	0,710

Según la tabla 11, el análisis de contraste del nivel de verosimilitud ha evidenciado que el test de regresión logística ordinal ha presentado un valor de significancia 0,000 ( $p < 0,05$ ) y un coeficiente  $R^2$  de Nagelkerke=0,710. Con ello se infiere que existe elevada influencia de la gestión por procesos en la empatía en la consulta odontológica.

**Tabla 12**

*Parámetros que de la influencia de la gestión por procesos en la empatía en la consulta odontológica*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[DIM3 = 1]	-23,746	1,024	538,276	1	,000	-25,752	-21,740
	[DIM3 = 2]	-19,767	,402	2417,007	1	,000	-20,555	-18,979
Ubicación	[VI=1]	-24,651	1,088	513,039	1	,000	-26,784	-22,518
	[VI=2]	-20,260	,000	.	1	.	-20,260	-20,260
	[VI=3]	0	.	.	0	.	.	.

En cuanto a la estimación de parámetros (Wald=513,039;  $p=0,000 < 0,05$ ) se encontró que la gestión por procesos influye en la empatía en la consulta odontológica de forma significativa y con una alta intensidad, dado que es significancia estadística, como indica la estimación de Nagelkerke (71,0%).

#### **Hipótesis específica 4**

Ho: La gestión por procesos no influye significativamente en la fiabilidad en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022.

Ha: La gestión por procesos influye significativamente en la fiabilidad en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022.

**Tabla 13***Prueba de regresión logística de la hipótesis específica 4*

Sig. bilateral	Pseudo Cuadrado de Nagelkerke
0,000	0,698

La tabla 13, demuestra que en el análisis de contraste del nivel de verosimilitud para el test de regresión logística ordinal se ha hallado un valor de significancia 0,000 ( $p < 0,05$ ) y un coeficiente  $R^2$  de Nagelkerke=0,698. Con ello se infiere que existe elevada influencia de la gestión por procesos en la fiabilidad en la consulta odontológica.

**Tabla 14***Parámetros de la influencia de la gestión por procesos en la fiabilidad de la consulta odontológica*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[DIM4 = 1]	-6,050	1,285	22,178	1	,000	-8,568	-3,532
	[DIM4 = 2]	-2,200	1,055	4,347	1	,037	-4,268	-,132
Ubicación	[VI=1]	-7,483	1,360	30,255	1	,000	-10,150	-4,817
	[VI=2]	-3,951	1,186	11,098	1	,001	-6,275	-1,626
	[VI=3]	0	.	.	0	.	.	.

En cuanto a la estimación del parámetro de Wald (Wald=30,255;  $p=0,000 < 0,05$ ) se encontró que la gestión por procesos influye significativamente en la fiabilidad de la consulta odontológica con una elevada intensidad, dado que tiene significancia estadística, de acuerdo a la estimación de Nagelkerke (69,8%).

**Hipótesis específica 5**

$H_0$ : La gestión por procesos no influye significativamente en la tangibilidad en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022.

$H_a$ : La gestión por procesos influye significativamente en la tangibilidad en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022.

**Tabla 15***Prueba de regresión logística de la hipótesis específica 5*

Sig. bilateral	Pseudo Cuadrado de Nagelkerke
0,000	0,649

La tabla 16, evidencia que para el análisis de contraste del nivel de verosimilitud se ha hallado que el test de regresión logística ordinal presenta un resultado en el valor de significancia de 0,000 ( $p < 0,05$ ) y un coeficiente  $R^2$  de Nagelkerke=0,649. Con ello se infiere que existe elevada influencia de la gestión por procesos en la tangibilidad en la consulta odontológica.

**Tabla 16**

*Parámetros de la influencia de la gestión por procesos en la tangibilidad en la consulta odontológica*

		Desv.		Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Error				Límite inferior	Límite superior
Umbral	[DIM5 = 1]	-3,194	1,179	7,337	1	,007	-5,505	-,883
	[DIM5 = 2]	1,854	,865	4,593	1	,032	,158	3,549
Ubicación	[VI=1]	-5,869	1,387	17,898	1	,000	-8,587	-3,150
	[VI=2]	-1,917	1,200	2,551	1	,110	-4,269	,435
	[VI=3]	0	.	.	0	.	.	.

En cuanto a la estimación de parámetros (Wald=17,898;  $p=0,000 < 0,05$ ) se encontró que la gestión por procesos influye significativamente en la tangibilidad de la consulta odontológica con una elevada intensidad, ya que tiene significancia estadística, tal como indica la estimación de Nagelkerke (64,9%).

## V. Discusión

De acuerdo al objetivo general, se evidenció que la medida del nivel de la gestión por procesos de los pacientes se mostró que el 46,3% de los encuestados consideró que se ubica en un nivel bajo, el 38,8% indicó que se halla en un rango medio y el 14,9% en un nivel alto. Estos hallazgos se corroboraron con los encontrados por Campaña-Briones et al. (2022), dado que en su estudio la gestión de procesos se halla en niveles bajo y medio (74,5%). Esto sucede porque la organización actúa desde una perspectiva vertical, lo que significa que está segmentada en divisiones y tiene un organigrama con niveles de autoridad claramente establecidos.

Ello conduce a que las operaciones del día a día se vuelvan más burocráticas y menos ágiles como resultado de la verticalización, lo que significa que existe una mayor necesidad de que las actividades cuenten con la aprobación de la gerencia y el liderazgo. A diferencia de los resultados de Dávalos (2021) que tuvo un nivel alto (90%) debido a que la organización tenía una estructura orientada a procesos, que asumió un mayor grado de autonomía junto con la responsabilidad. Por ello, se pueden apreciar la importancia de la gestión por procesos en las organizaciones y su incidencia en la calidad de atención a los usuarios del servicio.

Otro aspecto que halló Da Silva y De Campos (2020) es que, cuando puede organizar su trabajo en una serie de pasos, libera tiempo que puede dedicar a otras actividades. Los trabajadores en una organización jerárquica, por otro lado, solo responden a las órdenes que les dan sus superiores, quienes continuamente les dan más trabajo mientras limitan su capacidad de organizar su tiempo, provocando que esto afecte la calidad de atención de los usuarios del servicio.

Del mismo modo, se obtuvieron los rangos de la calidad de atención en la consulta odontológica y se mostró que el 49,3% de los encuestados consideró que se halla en un nivel deficiente, el 28,4% manifestó que se ubica en un nivel regular y el 22,4% en un nivel eficiente. Estos hallazgos difieren a los encontrados por Leal y Quispe (2018), quienes encontraron que el 74,5% de los pacientes percibe la atención del servicio como regular. Ello debido a que, el centro de salud de Apurímac, atraviesa por dificultades en la gestión por procesos. Y esto afecta al personal del centro de salud, ya que, si bien el personal funciona bien dentro del

alcance de sus responsabilidades, carece de una visión global. En ese sentido, la calidad de atención, debe de la mano con los objetivos estratégicos de la organización ser priorizada bajo una gestión de enfoque por procesos.

Esto conduce a que los trabajadores se sientan desmotivados e insatisfechos, realizando sus funciones de forma repetitiva disminuyendo la calidad de atención. Además, no existe involucramiento en los objetivos estratégicos de la organización, desconociéndose las verdaderas el propósito principal de las labores que se realizan en el centro de salud. Por ese motivo, Grados (2020), sostuvo que un eficiente modelo de gestión donde se empodera y motiva al trabajador, incrementa la calidad de atención del servicio de salud bucal. Para ello, es necesario aplicar metodologías que se relacionen al liderazgo organizacional e involucrar más al trabajador en la toma de decisiones de la institución.

Por ello, Htang (2019) encontró que incrementar la calidad del rendimiento en el entorno a la consulta odontológica puede contribuye a que la atención dental sea percibida más confiable y a su vez tenga mayor rentabilidad para que se pueda lograr la meta de tener mejoras en la atención de los pacientes. En primer lugar, todo comienza con los proveedores de servicios de atención odontológica para adaptarse al medio donde se incrementa la calidad, que es es lo primero en los resultados del proceso.

En el caso de los resultados inferenciales para corroborar la hipótesis general donde se calculó el análisis de contraste del nivel de verosimilitudes que evidencia que el test de regresión logística ordinal posee valores significativos ( $\chi^2=87,948$ ;  $p<0,05$ ). Con ello se ha inferido que la gestión por procesos posee incidencia significativa en la calidad de atención de la consulta odontológica. Estos hallazgos tienen coincidencia con los de Dávalos (2021), quien indicó que la calidad de atención se ve influenciada por la gestión por procesos y si esta tiene un desempeño deficiente, es difícil para la organización poner en práctica sus planes estratégicos.

Por ello, Akbar et al. (2019) halló que se necesita una visión estratégica que incluya objetivos alcanzables e indicadores de referencia de desempeño, que luego se pueden analizar para plantear mejoras en los procesos. Asimismo, Salazar y Solano (2021) indicaron en sus hallazgos que la gestión por procesos se utiliza tanto para poner en práctica los objetivos como para evaluar su progreso. Cada

procedimiento tiene sus propios obstáculos y etapas únicos para completar. Ante ello, Pedraza (2021), halló que al optimizar los procedimientos se pudo lograr conseguir mejores estándares de calidad en el servicio de atención al paciente, dado que la gestión por procesos en una institución de salud está destinada a brindar herramientas para la toma de decisiones eficientes, siendo de importancia fundamental durante la gestión por procesos, haciéndola más eficiente.

Para el caso de la primera hipótesis específica donde se calculó el análisis en el contraste del nivel de verosimilitud que evidencia que el test de regresión logística ordinal ha hallado valores significativos ( $\chi^2=70,558$ ;  $p<0,05$ ). Con ello se puede inferir que la gestión por procesos tiene incidencia significativa en la seguridad en la consulta odontológica. Estos resultados concuerdan con lo expuesto por Leal y Quispe (2018), quienes encontraron que la gestión por procesos mejoraría la atención del personal y por ello, la seguridad que percibe el paciente se incrementaría. Asimismo, Myszewski y Sinha (2020), hallaron que un paciente percibe la ausencia de riesgos o daños durante todo el proceso de la consulta odontológica y ello, hace que continúe con su atención y no la abandone. En cuanto a la segunda hipótesis específica donde se calculó el contraste del nivel de verosimilitud mediante el test de regresión logística ordinal que ha dado resultados significativos ( $\chi^2=57,360$ ;  $p<0,05$ ). De esta forma, se puede inferir que la gestión por procesos posee incidencia significativa en la capacidad de respuesta en la consulta odontológica. Debido a ello, Danilova (2019) también afirmó en sus resultados que la gestión por procesos tiene incidencia significativa en la seguridad en el momento de atender al usuario del servicio, confirmando esta hipótesis.

Para el caso de la tercera hipótesis específica donde se evidencia que mediante el test de regresión logística ordinal ha encontrado resultados significativos ( $\chi^2=66,793$ ;  $p<0,05$ ). De esta manera, se puede inferir que la gestión por procesos posee incidencia significativa en la empatía en la consulta odontológica. Estos resultados concuerdan con los obtenidos por Llallico (2018) quien encontró que la empatía es un aspecto fundamental para los pacientes, dado que, a través de la empatía, se puede comprender la perspectiva de los pacientes y permite adelantarse a sus reacciones o comportamientos. También se reduce el número de incidentes de mala práctica y mejora la satisfacción del paciente. Estos

resultados también se confirman en los obtenidos por Gholamzadeh et al. (2018), quien encontró que la gestión por procesos incide en la empatía durante la atención que reciben los usuarios de un servicio.

Del mismo modo, Siripipatthanakul (2021) encontró que la empatía representa un aspecto fundamental usado como un indicador de la relación entre un médico y sus pacientes. Asimismo, es el factor que más influye en la satisfacción del paciente y la intención de volver a visitar la clínica se predice con la satisfacción del paciente en un 53,4 %. De esta manera se pudo ayudar a los pacientes a ganar confianza en sus proveedores de atención médica, se redujo la ansiedad y, como resultado, los pacientes pudieron experimentar una mejor salud en general. Ante ello, Myszewski y Sinha (2020) encontraron que la efectividad en el modelo de gestión por procesos contribuye con la satisfacción del paciente con la calidad de atención recibida e incrementa la empatía. El cuidado del paciente asegura que el paciente se mantenga feliz y cómodo con su bienestar en mente. Ello también se confirmó en los resultados de Rusjan y Kiauta (2019), quienes al analizar la gestión por procesos en un hospital encontraron que esta influye en la empatía que muestran los trabajadores.

En el caso de la cuarta hipótesis específica donde se evidencia que el test de regresión logística ordinal encontró valores significativos ( $\chi^2=63,514$ ;  $p<0,05$ ). De esta manera se ha inferido que la gestión por procesos tiene incidencia significativa en la fiabilidad en la consulta odontológica. Estos resultados se relacionan con lo expuesto por Pedraza (2021), quien encontró que al optimizar los procedimientos se pudo lograr conseguir mejores estándares de calidad en el servicio de atención al paciente. Además, la gestión por procesos sirvió para tener un estándar en los procedimientos, cumpliendo un rol importante en la mejora de la calidad de atención, que conllevó a un incremento de la fiabilidad de los pacientes. Asimismo, que confirman con los resultados hallados por Bermúdez-Hernández et al. (2021), quien afirmó que los pacientes tienen mayor fiabilidad en el servicio que se les brinda cuando existe una gestión por procesos eficiente.

Finalmente, en la quinta hipótesis específica donde se calculó que mediante la prueba de regresión logística ordinal se ha tenido resultados que confirman la hipótesis ( $\chi^2=49,073$ ;  $p<0,05$ ). En tanto que, se ha inferido que la gestión por procesos tiene incidencia en la tangibilidad en la consulta odontológica con



resultados significativos. Estos hallazgos fueron avalados por el trabajo de Da Silva y De Campos (2020), quienes encontraron que si una clínica tiene un eficiente enfoque en la calidad de los servicios que ofrece y su servicio dental hace uso de materiales de alta calidad, esto incrementará la satisfacción de los pacientes. En ese sentido, Suárez et al. (2019) manifestó que la valoración que los pacientes hacen de las instalaciones del centro de salud, de su administración, organización y grado de accesibilidad, juegan un papel fundamental al medir la calidad de la atención odontológica. Asimismo, Sukardi et al. (2022), confirmaron que el aspecto tangible es importante para un paciente, dado que, en ella recae su primera impresión al recibir la atención odontológica.

## VI. Conclusiones

- Primera:** Se concluye que la gestión por procesos influye significativamente en la calidad de atención en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022. En cuanto al valor de Pseudo – R2 de Nagelkerke (83,5%) demostró que el modelo propuesto explica la influencia que la gestión por procesos sobre la variable dependiente calidad de atención.
- Segunda:** Se concluye que la gestión por procesos influye significativamente en la seguridad en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022. En cuanto al valor de Pseudo – R2 de Nagelkerke (73,8%) demostró que el modelo propuesto explica la influencia que la gestión por procesos sobre la dimensión seguridad.
- Tercera:** Se concluye que la gestión por procesos influye significativamente en la capacidad de respuesta en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022. En cuanto al valor de Pseudo – R2 de Nagelkerke (67,3%) demostró que el modelo propuesto explica la influencia que la gestión por procesos sobre la dimensión capacidad de respuesta.
- Cuarta:** Se concluye que la gestión por procesos influye significativamente en la empatía en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022. En cuanto al valor de Pseudo – R2 de Nagelkerke (71,0%) demostró que el modelo propuesto explica la influencia que la gestión por procesos sobre la dimensión empatía.
- Quinta:** Se concluye que la gestión por procesos influye significativamente en la fiabilidad en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022. En cuanto al valor de Pseudo – R2 de Nagelkerke (69,8%) demostró que el modelo propuesto explica la influencia que la gestión por procesos sobre la dimensión fiabilidad.
- Sexta:** Se concluye que la gestión por procesos influye significativamente en la tangibilidad en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022. En cuanto al valor de Pseudo – R2 de Nagelkerke (64,9%) demostró que el modelo propuesto explica la influencia que la gestión por procesos sobre la dimensión tangibilidad.

## VII. Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda al director del centro de salud de Apurímac, realizar la implementación de la gestión por procesos basada en la norma ISO 9001:2015 en la institución, que conste con las etapas de monitoreo, evaluación, seguimiento y mejora de cada uno de los procesos del área de atención en la consulta odontológica para así, para elevar la satisfacción de los pacientes
- Segunda:** Se recomienda al director del centro de salud de Apurímac realizar campañas periódicas relacionadas a promover los aspectos que favorecen la seguridad en los pacientes que reciben atención odontológica.
- Tercera:** Se recomienda al director del centro de salud de Apurímac realizar una implementación de la gestión de tiempos mediante la metodología Kaizen, donde se eliminen los procesos no prioritarios y burocráticos, en el área de atención odontológica para así mejorar la capacidad de respuesta del personal, incrementando también su productividad.
- Cuarta:** Se recomienda a jefe de gestión del talento humano del centro de salud de Apurímac realizar un programa de capacitaciones en habilidades blandas relacionadas con la mejora de la empatía laboral para el personal encargado de la atención de los pacientes.
- Quinta:** Se recomienda al director del centro de salud de Apurímac realizar la implementación de controles de calidad para la prestación del servicio de atención odontológica, mediante la realización de encuestas de satisfacción al paciente, de forma mensual para que, según sus resultados, se puedan plantear acciones de mejora que incrementen la fiabilidad en la atención odontológica.
- Sexta:** Se recomienda al administrador de contabilidad del centro de salud de Apurímac realizar una evaluación del presupuesto para considerar la implementación de mejoras en el equipamiento del área de odontología del centro de salud para pueda mejorar la percepción de la tangibilidad en los pacientes.

## Referencias

- Aboubakr, R. M., & Bayoumy, H. M. M. (2022). Evaluating educational service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, 1–10. <https://doi.org/10.1016/J.JTUMED.2022.01.009>
- Akbar, F. H., Pasinringi, S., & Awang, A. H. (2019). Factors affecting dental center service quality in indonesia. *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clinica Integrada*, 19(1), 1–11. <https://doi.org/10.4034/PBOCI.2019.191.53>
- Álvarez, F. (2015). *Calidad y auditoría en salud* (3a ed.). ECOE Ediciones. <https://www.digitaliapublishing.com/a/39423/calidad-y-auditoria-en-salud--3a-ed.->
- Alzoubi, M. M., Hayati, K. S., Rosliza, A. M., Ahmad, A. A., & Al-Hamdan, Z. M. (2019). Total quality management in the health-care context: integrating the literature and directing future research. *Risk Management and Healthcare Policy*, 12, 167. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S197038>
- Arias, J. L. (2020). *Proyecto de tesis: guía para la elaboracion*. José Luis Arias Gonzáles. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2236>
- Arroyo, A. (2020). *Metodología de investigación en las ciencias empresariales* (1a ed.). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/5402?locale-attribute=en>
- Azzemou, R., & Noureddine, M. (2021). Deployment of PDCA by Integrating Lean Manufacturing Tools. *Journal of Advanced Manufacturing Technology (JAMT)*, 15(2), 13. <https://jamt.utem.edu.my/jamt/article/view/5893>
- Bermúdez-Hernández, J., Palacios-Moya<sup>2</sup>, L., Valencia-Arias<sup>1</sup>, A., & Brand-Piedrahita<sup>2</sup>, L. (2021). A proposed model of user satisfaction with medical emergency services by using the SERVQUAL model. *Journal of Pharmacy and Pharmacognosy Research*, 9(6), 859–869. <https://jppres.com/jppres/a-proposed-model-of-user-satisfaction-with-medical-emergency-services/>

- Brand, W. (2017). *Business Process Management for Dummies* (4a ed.). John Wiley & Sons, Inc. <https://www.ibm.com/downloads/cas/B4R8JWK0>
- Campaña-Briones, G. T., Pico-Campaña, F. A., & Luján-Johnson, G. L. (2022). Gestión por procesos para mejorar el sistema de referencias y contrareferencia de Hospitales de Guayaquil. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 2255–2280. <https://doi.org/10.23857/PC.V7I2.3705>
- Castillo, J. L., Palma, C., & Cabrera-Matta, A. (2019). Early Childhood Caries in Peru. *Frontiers in Public Health*, 7, 337. <https://doi.org/10.3389/FPUBH.2019.00337/BIBTEX>
- Cerrón, G. (2022). *Gestión por procesos y calidad de atención al usuario del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo*. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6004>
- Chen, Y., Zheng, J., Wu, D., Zhang, Y., & Lin, Y. (2020). Application of the PDCA cycle for standardized nursing management in a COVID-19 intensive care unit. *Annals of Cardiothoracic Surgery*, 9(3), 1198–1205. <https://doi.org/10.21037/apm-20-1084>
- Da Silva, B., & De Campos, R. (2020). An application of business process management in a dental clinic. *Revista Gestão da Produção Operações e Sistemas*, 15(3), 102–116. <https://doi.org/10.15675/gepros.v15i3.2733>
- Danilova, K. B. (2019). Process owners in business process management: a systematic literature review. *Business Process Management Journal*, 25(6), 1377–1412. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-05-2017-0123/FULL/XML>
- Dávalos, Y. (2021). *Gestión por Procesos y Calidad de atención en el Servicio de Admisión del centro de Salud San José - Ancón, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. En *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- De Ramón, A., Ruiz, D., & Sabuco, Y. (2020). Business Process Management for optimizing clinical processes: A systematic literature review. *Health Informatics Journal*, 26(2), 1305–1320. <https://doi.org/10.1177/1460458219877092>

- Delgado, A. N. (2022). *Gestión por procesos y su relación con la atención de los pacientes del Hospital de Otuzco - 2021*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/80896>
- Fariño, J. E., Vera, F. E., Cercado, A. G., Velasco, A. P., Llimaico, M. de J., & Saldarriaga, D. G. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica digital INSPILIP*, 2(2), 1–25. <https://doi.org/10.31790/inspilip.v2i2.47.g52>
- Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil*. El Cid Editor.  
[https://cat.biblioteca.ua.es/permalink/34CVA\\_UA/1u7uo4p/alma991005975010706257](https://cat.biblioteca.ua.es/permalink/34CVA_UA/1u7uo4p/alma991005975010706257)
- Galicia, L., & Balderrama, J. (2018). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Revista de Innovación Educativa*, 9(2), 42–53. <https://doi.org/10.32870/Ap.v9n2.993>
- Gao, Y., Chen, X., & Kang, L. (2021). The effect of Plan-Do-Check-Act cycle nursing management of gynecological surgery: a systematic review and meta-analysis. *Annals of Palliative Medicine*, 10(7), 8072–8081.  
<https://doi.org/10.21037/APM-21-1590>
- Gholamzadeh, S., Khastavaneh, M., Khademian, Z., & Ghadakpour, S. (2018). The effects of empathy skills training on nursing students' empathy and attitudes toward elderly people. *BMC Medical Education*, 18(1), 1–7.  
<https://doi.org/10.1186/S12909-018-1297-9/TABLES/4>
- Goula, A., Stamouli, M. A., Alexandridou, M., Vorreakou, L., Galanakis, A., Theodorou, G., Stauropoulos, E., Kelesi, M., & Kaba, E. (2021). Public hospital quality assessment. Evidence from greek health setting using SERVQUAL model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7), 1–16. <https://doi.org/10.3390/ijerph18073418>
- Grados, C. A. (2020). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención en los servicios de odontología de la Red de Salud San Martín, 2019* [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/46953>
- Gu, S., Zhang, A., Huo, G., Yuan, W., Li, Y., Han, J., & Shen, N. (2021).

- Application of PDCA cycle management for postgraduate medical students during the COVID-19 pandemic. *BMC Medical Education*, 21(1), 1–11.  
<https://doi.org/10.1186/S12909-021-02740-6>
- Harrichandparsad, A., & Mahomed, O. H. (2021). Patient and health system determinants of experiences of care at primary health care clinics in eThekweni, KwaZulu-Natal, 2018. *African Journal of Primary Health Care & Family Medicine*, 13(1), 1–8.  
<https://doi.org/10.4102/PHCFM.V13I1.2884>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta*. Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://www.buscalibre.pe/libro-metodologia-de-la-investigacion/9781456260965/p/50315155>
- Htang, E. (2019). *A Study of Quality of Dental Care Service Factors Influencing Patient Satisfaction, Trust and Loyalty in Yangon, Myanmar* [Tesis de maestría, Universidad de la Cámara de Comercio de Tailandia].  
<https://searchlib.utcc.ac.th/library/onlinethesis/305996.pdf>
- Iriarte, E., Hernández, M. J., Piña, F., & Valdés, C. (2017). Aspectos éticos del consentimiento informado: tópico fundamental en la investigación a lo largo de la historia. *Horizonte de Enfermería*, 28(1), 61–73.  
[https://doi.org/10.7764/HORIZ\\_ENFERM.28.1.61](https://doi.org/10.7764/HORIZ_ENFERM.28.1.61)
- Kimsey, D. B. (2010). Lean Methodology in Health Care. *AORN Journal*, 92(1), 53–60. <https://doi.org/10.1016/J.AORN.2010.01.015>
- Kong, X., Zhu, X., Zhang, Y., & Wu, J. (2021). The application of plan, do, check, act (PDCA) quality management in reducing nosocomial infections in endoscopy rooms: It does work. *International Journal of Clinical Practice*, 75(8), 14–31. <https://doi.org/10.1111/IJCP.14351>
- Leal, E., & Quispe, C. (2018). Gestión por Procesos para mejorar la Eficiencia Operativa del Centro Odontológico Dento Stetic Cajamarca 2018 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. En *Universidad César Vallejo*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/27823>
- Liu, C., Liu, Y., Tian, Y., Zhang, K., Hao, G., Shen, L., & Du, Q. (2022).

- Application of the PDCA cycle for standardized nursing management in sepsis bundles. *BMC Anesthesiology*, 22(1), 1–8.  
<https://doi.org/10.1186/S12871-022-01570-3/TABLES/4>
- Llallico, J. E. (2018). *Calidad de la atención odontológica basado en intangibles de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10151>
- Manrique-Guzmán, J. A., Manrique-Chávez, C. B., Chávez-Reátegui, B. del C., & Manrique-Chávez, J. E. (2018). Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. *Revista Estomatológica Herediana*, 28(3), 185. <https://doi.org/10.20453/REH.V28I3.3396>
- Marradi, A., Archenti, N., & Piovani, J. I. (2018). *Manual de metodología de las Ciencias Sociales*. Siglo XXI Editora Iberoamericana.  
<https://www.marcialpons.es/libros/manual-de-metodologia-de-las-ciencias-sociales/9789876298094/>
- Matute-Calle, B. P., & Murillo-Párraga, D. Y. (2021). La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(12), 179–212.  
<https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1287>
- Myszewski, J. M., & Sinha, M. (2020). A model for determining the value of patient satisfaction in healthcare. *Business Process Management Journal*, 26(3), 798–815. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-03-2019-0123>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*.  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Papadopoulos, G. A., Kechagias, E., Legga, P., & Tatsiopoulou, I. (2018). Integrating business process management with public sector. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 405–414. [https://www.researchgate.net/profile/Georgios-Papadopoulos-23/publication/332555909\\_Integrating\\_Business\\_Process\\_Management\\_with\\_Public\\_Sector/links/5cbd903a4585156cd7a8de80/Integrating-Business-](https://www.researchgate.net/profile/Georgios-Papadopoulos-23/publication/332555909_Integrating_Business_Process_Management_with_Public_Sector/links/5cbd903a4585156cd7a8de80/Integrating-Business-)



- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Pedraza, G. (2021). *Gestión por procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63280>
- Pérez, A. (2017). *La gestión por procesos, ¿qué ventajas tiene?* OBS Business School. <https://www.obsbusiness.school/blog/la-gestion-por-procesos-que-ventajas-tiene>
- Qiu, H., & Du, W. (2021). Evaluation of the Effect of PDCA in Hospital Health Management. *Journal of Healthcare Engineering*, 1–7. <https://doi.org/10.1155/2021/6778045>
- Rusjan, B., & Kiauta, M. (2019). Improving healthcare through process standardization: a general hospital case study. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 32(2), 459–469. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-06-2018-0142/FULL/XML>
- Salazar, X. M., & Solano, P. J. (2021). *Propuesta de modelo de gestión por procesos para el servicio e imagenología del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de la ciudad de Cuenca* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17681>
- Shamsoddin, E., DeTora, L. M., Tovani-Palone, M. R., & Bierer, B. E. (2021). Dental Care in Times of the COVID-19 Pandemic: A Review. *Medical Sciences*, 9(1), 13. <https://doi.org/10.3390/MEDSCI9010013>
- Siripipatthanakul, S. (2021). Service Quality, Patient Satisfaction, Word-of-Mouth, and Revisit Intention in a Dental Clinic, Thailand. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development*, 5(5), 832–841. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3910239](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3910239)

- Skhmot, N. (2017). *Using the PDCA cycle to support continuous improvement. The Lean Way*. <https://theleanway.net/the-continuous-improvement-cycle-pdca>
- Soria, J. M. (2021). *Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en el Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen – Huancayo, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Los Andes]. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/2168>
- Suárez, G. J., Robles, R. E., Serrano, G. L., Serrano, H. G., Armijo, A. M., & Anchundia, R. E. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomedicas*, 38(2), 153–169. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153)
- Sukardi, Wildan, & Subhani, A. (2022). The Quality of Entrepreneurship Development Service Vocational High School: Assesment with Servqual Model. *Journal of Educational and Social Research*, 12(2), 126–139. <https://doi.org/10.36941/jesr-2022-0039>
- Tamher, S. D., Rachmawaty, R., & Erika, K. A. (2021). The effectiveness of Plan Do Check Act (PDCA) method implementation in improving nursing care quality: A systematic review. *Enfermería Clínica*, 31, S627–S631. <https://doi.org/10.1016/J.ENFCLI.2021.07.006>
- Tang, B., Lin, D., Zhang, F., Yan, M., & Shao, A. (2021). The “Plan-Do-Check-Action” Plan Helps Improve the Quality of the “Standardized Training of Resident Physicians”: An Analysis of the Results of the First Pass Rate. *Frontiers in Public Health*, 8, 10–25. <https://doi.org/10.3389/FPUBH.2020.598774>
- Uriona, M., Leusin, M. E., Carrano, T., & Rodrigues, C. (2020). Similarities and differences between business process management and lean management. *Business Process Management Journal*, 26(7), 1807–1831. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-09-2019-0368/FULL/XML>
- Vom Brocke, J., & Mendling, J. (2018). Frameworks for Business Process

Management: A Taxonomy for Business Process Management Cases. *Business Process Management Cases*, 1–17. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-58307-5\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-58307-5_1)

Warrens, M. (2015). Some Relationships Between Cronbach's Alpha and the Spearman-Brown Formula. *Journal of Classification*, 32, 127–137. <https://doi.org/10.1007/s00357-015-9168-0>

Wolf, C., Joye, D., & Smith, T. (2020). *The SAGE Handbook of Survey Methodology*. SAGE Publications Ltd. <https://www.amazon.es/SAGE-Handbook-Survey-Methodology/dp/144628266X>

Xiao, Z., Sun, C., Bai, J., Wang, X., Zhang, J., Liu, H., Zhang, F., Cui, X., & Zhai, T. (2022). Exploration of the Path to Improve the Operating Process and Service Quality of Friendly Hospitals for the Elderly Based on the FOCUS-PDCA. *International Journal of Social Science and Education Research*, 5(3), 572–577. [https://doi.org/10.6918/IJOSSER.202203\\_5\(3\).0096](https://doi.org/10.6918/IJOSSER.202203_5(3).0096)

Zelocuatecatl, A., Ávila, H., & Caballero, Í. N. (2019). Actitudes y prácticas ante la búsqueda de atención odontológica en personas de la ciudad de México. Estudio cualitativo. *Universitas Odontologica*, 38(80), 1–34. <https://doi.org/10.11144/javeriana.uo38-80.apba>

## ANEXOS

### Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

#### Variable 1: Gestión por procesos

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas	Niveles y rangos
Gestión por procesos	Según Matute-Calle y Murillo-Párraga (2021), es un enfoque metodológico que sistematiza actividades y procedimientos, tareas y formas de trabajo, reduciendo las inestabilidades innecesarias que surgen en las actividades de la organización para hacerlo más eficiente y mejor adaptado a las necesidades de los clientes.	La variable se midió mediante cuatro dimensiones: planificar, hacer, verificar y actuar.	Planificar	Objetivos Metas Estrategias Roles y funciones Documentación	Ordinal	Bajo [5 - 10] Medio [11 - 16] Alto [17 -20]
			Hacer	Cronograma Protocolos Procedimientos Eficiencia Eficacia	Ordinal	Bajo [5 - 10] Medio [11 - 16] Alto [17 -20]
			Verificar	Uso de indicadores Revisión periódica Cumplimiento de normas Encuestas de satisfacción Atención a quejas	Ordinal	Bajo [5 - 10] Medio [11 - 16] Alto

						[17 -20]
			Actuar	Cumplimiento de expectativas Información de gestión Medidas correctivas Medidas preventivas Registro de incidencias	Ordinal	Bajo [5 - 10] Medio [11 - 16] Alto [17 -20]

### Variable 2: Calidad de atención en la consulta odontológica

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas	Niveles y rangos
Calidad de atención en la consulta odontológica	Según Suárez et al. (2019) es la medida en que el proceso de atención aumenta la probabilidad de obtener los resultados deseados para satisfacer los requerimientos del paciente de forma	La variable se midió mediante cinco dimensiones: seguridad, capacidad de respuesta, empatía,	Seguridad	Privacidad Motivación Dedicación Confianza	Ordinal	Deficiente [9-12] Regular [13-16] Eficiente [17-20]
			Capacidad de respuesta	Tiempo de atención Tiempo de toma de muestras Tiempo de entrega de medicinas	Ordinal	Deficiente [9-12] Regular [13-16]

	consciente en todos los aspectos.	fiabilidad y tangibilidad.		Tiempo de espera		Eficiente [17-20]
			Empatía	Trato amable Interés Claridad en atención Claridad en el tratamiento Claridad en el procedimiento	Ordinal	Deficiente [6-9] Regular [10-14] Eficiente [15-20]
			Fiabilidad	Disponibilidad de citas Disponibilidad de historia clínica Respeto a la programación Atención en el tiempo debido Orientación adecuada	Ordinal	Deficiente [6-9] Regular [10-14] Eficiente [15-20]
			Tangibilidad	Limpieza y comodidad Equipos y materiales adecuados Personal capacitado Señalización adecuada	Ordinal	Deficiente [9-12] Regular [13-16] Eficiente [17-20]

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN POR PROCESOS

Estimado paciente, este cuestionario permitirá evaluar la gestión por procesos. Se le recuerda que es totalmente anónimo, los resultados serán utilizados únicamente con fines académicos. Se le agradece de antemano su cooperación.

Instrucción: Lea atentamente y señale con una X la puntuación que mejor describa la situación, teniendo en cuenta la siguiente escala:

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

PLANIFICAR		1	2	3	4	5
1	¿Considera que el personal que le atiende conoce los objetivos del plan de la institución?					
2	¿Considera que las metas de la organización van de acorde al beneficio de los pacientes?					
3	¿Cree que las estrategias que se aplican para solucionar los diferentes problemas de la institución mejoran la atención de los pacientes?					
4	¿Considera que la institución ha establecido claramente los roles y obligaciones de su personal?					
5	¿Considera que la institución tiene documentados los procesos en los cuales atiende a sus pacientes?					
HACER		1	2	3	4	5
6	¿Cree que se cumplen adecuadamente con los cronogramas establecidos para el proceso de atención al paciente?					
7	¿Cree que se cumplen adecuadamente con los protocolos establecidos en los procesos de atención odontológica?					
8	¿Considera que los procedimientos aplicados en la atención al paciente cumplen los criterios de calidad?					
9	¿Considera que los procedimientos aplicados en la atención odontológica son eficientes?					
10	¿Considera que se llegan a cumplir todas las actividades necesarias en el proceso de atención odontológica?					

<b>VERIFICAR</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	¿Cree que la institución cuente con indicadores que midan la eficiencia de la calidad de la atención que se le brinda?					
12	¿Considera que la institución mide de manera periódica la eficiencia de la calidad de la atención que se le brinda?					
13	¿Cree que el personal que le atiende cumple con las normas y directivas vigentes del centro de salud?					
14	¿Le suelen realizar encuestas de satisfacción por el servicio que se le brinda?					
15	¿Existe un buzón de quejas para que dé su punto de vista proceso el proceso de atención en las consultas?					
<b>ACTUAR</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	¿Cree que la institución trabaje continuamente para brindarle un servicio que cumpla sus expectativas?					
17	¿Se le informa de los resultados obtenidos durante la gestión semestral y anual del centro de salud en un lugar visible (periódico mural)?					
18	¿La institución toma medidas correctivas en caso de que ocurran inconvenientes en el proceso de atención odontológica?					
19	¿La institución toma medidas preventivas para que se solucionen inconvenientes imprevistos en el proceso de atención odontológica?					
20	¿Ha observado que se levante algún informe si llega a ocurrir algún inconveniente en el proceso de atención odontológica?					



## CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA

Estimado paciente, este cuestionario permitirá evaluar el nivel de calidad de atención en la consulta odontológica. Se le recuerda que es totalmente anónimo, los resultados serán utilizados únicamente con fines académicos. Se le agradece de antemano su cooperación.

Instrucción: Lea atentamente y señale con una X la puntuación que mejor describa la situación, teniendo en cuenta la siguiente escala:

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

<b>SEGURIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Se respeta su privacidad al recibir la atención odontológica?					
2	¿Motiva su atención que se le realice un examen completo y minucioso por el problema de salud?					
3	¿Durante su consulta se le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
4	¿Le inspira confianza el odontólogo que atiende su problema de salud?					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿La atención en caja o en módulo de admisión es rápida?					
6	¿La toma de muestras para análisis de laboratorio es rápida?					
7	¿La entrega de medicinas y/o insumos en farmacia es rápida?					
8	¿Le informan debidamente en cuánto tiempo recibirá su atención odontológica?					
<b>EMPATÍA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿El personal que lo recibe lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?					
10	¿El odontólogo especialista que lo atiende, muestra interés en solucionar su problema de salud?					
11	¿Comprende la explicación que el especialista le brinda sobre el problema de salud o resultado de atención?					

12	¿Comprende la explicación que se le brinda sobre el tratamiento que recibirá, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
13	¿Comprende la explicación que se le brinda sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?					
<b>FIABILIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	¿Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad?					
15	¿Su historia clínica se encuentra disponible para su atención en el centro de salud?					
16	¿La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada?					
17	¿La hora que es atendido coincide con la hora en la que fue programada su cita?					
18	¿El personal de atención le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para solicitar atención odontológica?					
<b>TANGIBILIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	¿El centro de salud y la sala de espera son limpios y cómodos?					
20	¿El centro de salud cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
21	¿El centro de salud cuenta con personal para informarle y orientarle a usted? y a su acompañante?					
22	¿Existen carteles, letreros y señalizaciones que le orientan en su consulta?					

### Anexo 3: Ficha técnica

#### Ficha técnica 1

Instrumento	: Cuestionario sobre gestión por procesos
Autor	: Malpartida Serrano, Gabinia
Lugar	: Apurímac
Preguntas	: 20
Administración	: Individual
Tiempo	: 10 minutos
Cantidad de Personas	: 50
Dimensiones	: 4 dimensiones (Planificar: 8 preguntas; Hacer: 5 preguntas; Verificar: 5 preguntas; Actuar: 5 preguntas)
Escala	: Ítems con preguntas de escala ordinal
Niveles y rangos	: Alto, medio, bajo

#### Ficha técnica 2

Instrumento	: Cuestionario sobre nivel de calidad de atención en la consulta odontológica.
Autor	: Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L.
Lugar	: Apurímac
Preguntas	: 22
Administración	: Individual
Tiempo	: 10 minutos
Cantidad de Personas	: 50
Dimensiones	: 5 dimensiones (Seguridad: 4 preguntas; Capacidad de respuesta: 4 preguntas; Empatía: 5 preguntas; Fiabilidad: 5 preguntas; Tangibilidad: 4 preguntas)
Escala	: Ítems con preguntas de escala ordinal
Niveles y rangos	: Eficiente, regular, deficiente

## Anexo 4: Certificados de validez de expertos

### Validación 01



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN POR PROCESOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Planificar</b>							
1	¿Considera que el personal que le atiende conoce los objetivos del plan de la institución?	X		X		X		
2	¿Considera que las metas de la organización van de acorde al beneficio de los pacientes?	X		X		X		
3	¿Cree que las estrategias que se aplican para solucionar los diferentes problemas de la institución mejoran la atención de los pacientes?	X		X		X		
4	¿Considera que la institución ha establecido claramente los roles y obligaciones de su personal?	X		X		X		
5	¿Considera que la institución tiene documentados los procesos en los cuales atiende a sus pacientes?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Hacer</b>							
6	¿Cree que se cumplen adecuadamente con los cronogramas establecidos para el proceso de atención al paciente?	X		X		X		
7	¿Cree que se cumplen adecuadamente con los protocolos establecidos en los procesos de atención odontológica?	X		X		X		
8	¿Considera que los procedimientos aplicados en la atención al paciente cumplen los criterios de calidad?	X		X		X		
9	¿Considera que los procedimientos aplicados en la atención odontológica son eficientes?	X		X		X		
10	¿Considera que se llegan a cumplir todas las actividades necesarias en el proceso de atención odontológica?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Verificar</b>							
11	¿Cree que la institución cuenta con indicadores que midan la eficiencia de la calidad de la atención que se le brinda?	X		X		X		¿La institución cuenta con...
12	¿Considera que la institución mide de manera periódica la eficiencia de la calidad de la atención que se le brinda?	X		X		X		
13	¿Cree que el personal que le atiende cumple con las normas y directivas vigentes del centro de salud?	X		X		X		¿El personal que le atienden cumple con...
14	¿Le suelen realizar encuestas de satisfacción por el servicio que se le brinda?	X		X		X		¿Le realizan encuestas...
15	¿Existe un buzón de quejas para que dé su punto de vista el proceso de atención en las consultas?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 Actuar</b>							
16	¿Cree que la institución trabaja continuamente para brindarle un servicio que cumpla sus expectativas?	X		X		X		
17	¿Se le informa de los resultados obtenidos durante la gestión semestral y anual del centro de salud en un lugar visible (periódico mural)?	X		X		X		
18	¿La institución toma medidas correctivas en caso de que ocurran inconvenientes en el proceso de atención odontológica?	X		X		X		
19	¿La institución toma medidas preventivas para que se solucionen inconvenientes imprevistos en el proceso de atención odontológica?	X		X		X		
20	¿Ha observado que se levante algún informe si llega a ocurrir algún inconveniente en el proceso de atención odontológica?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO POSEE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador.            Mg. ENOC EUSEBIO NINA CUCHILLO            DNI: 43513309

Especialidad del validador: Metodólogo

Temático

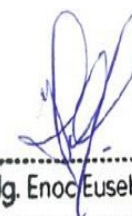
Grado del especialista:    Maestro

Doctor

01 de junio del 2022

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

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



-----  
Mg. Enoc Eusebio Nina Cuchillo  
MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA  
-----

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b> Seguridad							
1	¿Se respeta su privacidad al recibir la atención odontológica?	X		X		X		
2	¿Motiva su atención que se le realice un examen completo y minucioso por el problema de salud?	X		X		X		
3	¿Durante su consulta se le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		
4	¿Le inspira confianza el odontólogo que atiende su problema de salud?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b> Capacidad de respuesta	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿La atención en caja o en módulo de admisión es rápida?	X		X		X		
6	¿La toma de muestras para análisis de laboratorio es rápida?	X		X		X		
7	¿La entrega de medicinas y/o insumos en farmacia es rápida?	X		X		X		
8	¿Le informan debidamente en cuánto tiempo recibirá su atención odontológica?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b> Empatía	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿El personal que lo recibe lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
10	¿El odontólogo especialista que lo atiende, muestra interés en solucionar su problema de salud?	X		X		X		
11	¿Comprende la explicación que el especialista le brinda sobre el problema de salud o resultado de atención?	X		X		X		
12	¿Comprende la explicación que se le brinda sobre el tratamiento que recibirá, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	X		X		X		
13	¿Comprende la explicación que se le brinda sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4</b> Fiabilidad	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	¿Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad?	X		X		X		
16	¿Su historia clínica se encuentra disponible para su atención en el centro de salud?	X		X		X		
17	¿La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada?	X		X		X		
18	¿La hora que es atendido coincide con la hora en la que fue programada su cita?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5</b> Tangibilidad	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	¿El centro de salud y la sala de espera son limpios y cómodos?	X		X		X		
20	¿El centro de salud cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
21	¿El centro de salud cuenta con personal para informarle y orientarle a ud. y a su acompañante?	X		X		X		
22	¿Existen carteles, letreros y señalizaciones que le orientan en su consulta?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO POSEE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador.            Mg. ENOC EUSEBIO NINA CUCHILLO            DNI: 43513309

Especialidad del validador: Metodólogo             Temático   
Grado del especialista:    Maestro             Doctor

01 de junio del 2022

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

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

  
-----  
Mg. Enoc Eusebio Nina Cuchillo  
MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA  
-----

Firma del Experto Informante.

## Validación 02



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Planificar</b>								
1	¿Considera que el personal que le atiende conoce los objetivos del plan de la institución?	X		X		X		
2	¿Considera que las metas de la organización van de acorde al beneficio de los pacientes?	X		X		X		
3	¿Cree que las estrategias que se aplican para solucionar los diferentes problemas de la institución mejoran la atención de los pacientes?	X		X		X		
4	¿Considera que la institución ha establecido claramente los roles y obligaciones de su personal?	X		X		X		
5	¿Considera que la institución tiene documentados los procesos en los cuales atiende a sus pacientes?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 Hacer</b>								
6	¿Cree que se cumplen adecuadamente con los cronogramas establecidos para el proceso de atención al paciente?	X		X		X		
7	¿Cree que se cumplen adecuadamente con los protocolos establecidos en los procesos de atención odontológica?	X		X		X		
8	¿Considera que los procedimientos aplicados en la atención al paciente cumplen los criterios de calidad?	X		X		X		
9	¿Considera que los procedimientos aplicados en la atención odontológica son eficientes?	X		X		X		
10	¿Considera que se llegan a cumplir todas las actividades necesarias en el proceso de atención odontológica?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 Verificar</b>								
11	¿Cree que la institución cuente con indicadores que midan la eficiencia de la calidad de la atención que se le brinda?	X		X		X		
12	¿Considera que la institución mide de manera periódica la eficiencia de la calidad de la atención que se le brinda?	X		X		X		
13	¿Cree que el personal que le atiende cumple con las normas y directivas vigentes del centro de salud?	X		X		X		
14	¿Le suelen realizar encuestas de satisfacción por el servicio que se le brinda?	X		X		X		
15	¿Existe un buzón de quejas para que dé su punto de vista proceso el proceso de atención en las consultas?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4 Actuar</b>								
16	¿Cree que la institución trabaje continuamente para brindarle un servicio que cumpla sus expectativas?	X		X		X		
17	¿Se le informa de los resultados obtenidos durante la gestión semestral y anual del centro de salud en un lugar visible (periódico mural)?	X		X		X		
18	¿La institución toma medidas correctivas en caso de que ocurran inconvenientes en el proceso de atención odontológica?	X		X		X		
19	¿La institución toma medidas preventivas para que se solucionen inconvenientes imprevistos en el proceso de atención odontológica?	X		X		X		
20	¿Ha observado que se levante algún informe si llega a ocurrir algún inconveniente en el proceso de atención odontológica?	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO POSEE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. JOSUE NINA CUCHILLO            DNI: 42237584

Especialidad del validador: Metodólogo

Temático

Grado del especialista:    Maestro

Doctor

30 de mayo del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
-----  
Mg. Josue Nina Cuchillo  
MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA  
Especialista en Asesoría de Trabajos  
de Investigación ( Tesis )  
-----

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Seguridad</b>							
1	¿Se respeta su privacidad al recibir la atención odontológica?	X		X		X		
2	¿Motiva su atención que se le realice un examen completo y minucioso por el problema de salud?	X		X		X		
3	¿Durante su consulta se le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		
4	¿Le inspira confianza el odontólogo que atiende su problema de salud?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿La atención en caja o en módulo de admisión es rápida?	X		X		X		
6	¿La toma de muestras para análisis de laboratorio es rápida?	X		X		X		
7	¿La entrega de medicinas y/o insumos en farmacia es rápida?	X		X		X		
8	¿Le informan debidamente en cuánto tiempo recibirá su atención odontológica?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿El personal que lo recibe lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
10	¿El odontólogo especialista que lo atiende, muestra interés en solucionar su problema de salud?	X		X		X		
11	¿Comprende la explicación que el especialista le brinda sobre el problema de salud o resultado de atención?	X		X		X		
12	¿Comprende la explicación que se le brinda sobre el tratamiento que recibirá, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	X		X		X		
13	¿Comprende la explicación que se le brinda sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 Fiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	¿Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad?	X		X		X		
16	¿Su historia clínica se encuentra disponible para su atención en el centro de salud?	X		X		X		
17	¿La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada?	X		X		X		
18	¿La hora que es atendido coincide con la hora en la que fue programada su cita?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5 Tangibilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	¿El centro de salud y la sala de espera son limpios y cómodos?	X		X		X		
20	¿El centro de salud cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
21	¿El centro de salud cuenta con personal para informarle y orientarle a ud. y a su acompañante?	X		X		X		
22	¿Existen carteles, letreros y señalizaciones que le orientan en su consulta?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO POSEE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. JOSUE NINA CUCHILLO            DNI: 42237584

Especialidad del validador: Metodólogo

Temático

Grado del especialista:    Maestro

Doctor

30 de mayo del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

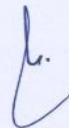
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----  
Mg. Josue Nina Cuchillo  
MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA  
Especialista en Asesoría de Trabajos  
de Investigación ( Tesis )  
-----

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN POR PROCESOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Planificar</b>								
1	¿Considera que el personal que le atiende conoce los objetivos del plan de la institución?	X		X		X		
2	¿Considera que las metas de la organización van acorde al beneficio de los pacientes?	X		X		X		
3	¿Cree que las estrategias que se aplican para solucionar los diferentes problemas de la institución mejoran la atención de los pacientes?	X		X		X		
4	¿Considera que la institución ha establecido claramente los roles y obligaciones de su personal?	X		X		X		
5	¿Considera que la institución tiene documentados los procesos en los cuales atiende a sus pacientes?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 Hacer</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿Cree que se cumplen adecuadamente con Las fechas establecidos para el proceso de atención al paciente?	X		X		X		
7	¿Cree que se cumplen adecuadamente con las reglas establecidas en los procesos de atención odontológica?	X		X		X		
8	¿Considera que los procedimientos aplicados en la atención al paciente cumplen los criterios de calidad?	X		X		X		
9	¿Considera que los procedimientos aplicados en la atención odontológica son eficientes?	X		X		X		
10	¿Considera que se llegan a cumplir todas las actividades necesarias en el proceso de atención odontológica?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 Verificar</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Cree que la institución cuenta con indicadores que midan la eficiencia de la calidad de la atención que se le brinda?	X		X		X		
12	¿Considera que la institución mide de manera periódica la eficiencia de la calidad de la atención que se le brinda?	X		X		X		
13	¿Cree que el personal que le atiende cumple con las normas y directivas vigentes del centro de salud?	X		X		X		
14	¿Le suelen realizar encuestas de satisfacción por el servicio que se le brinda?	X		X		X		
15	¿Existe un buzón de quejas para que dé su punto de vista proceso el proceso de atención en las consultas?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4 Actuar</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	¿Cree que la institución trabaja continuamente para brindarle un servicio que cumpla sus expectativas?	X		X		X		
17	¿Se le informa de los resultados obtenidos durante la gestión semestral y anual del centro de salud en un lugar visible, por ejemplo, un periódico mural?	X		X		X		
18	¿La institución toma medidas preventivas para evitar inconvenientes no previstos en el proceso de atención odontológica?	X		X		X		
19	¿La institución toma medidas correctivas en caso de que ocurran inconvenientes en el proceso de atención odontológica?	X		X		X		
20	¿Ha observado o tomado conocimiento que se haga algún informe si llega a ocurrir algún inconveniente en el proceso de atención odontológica?	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO CUENTA CON SUFICIENCIA.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Walter Ricardo Menchola Vásquez            DNI: 10491127

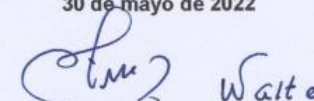
Especialidad del validador: Metodólogo   
Grado del especialista:    Maestro

Temático   
Doctor

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

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

30 de mayo de 2022

 Walter Ricardo Menchola Vásquez  
DNI 10491127

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Seguridad</b>							
1	¿Se respeta su privacidad al recibir la atención odontológica?	X		X		X		
2	¿Se le realiza un examen completo y minucioso por el problema de salud?	X		X		X		
3	¿Durante su consulta se le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		
4	¿Le inspira confianza el odontólogo que atiende su problema de salud?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Capacidad de respuesta</b>							
5	¿La atención en caja o en módulo de admisión es rápida?	X	No	X	No	X	No	
6	¿La toma de muestras para análisis de laboratorio es rápida?	X		X		X		
7	¿La entrega de medicinas y/o insumos en farmacia es rápida?	X		X		X		
8	¿Le informan debidamente en cuánto tiempo recibirá su atención odontológica?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Empatía</b>							
9	¿El personal que lo recibe lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?	X	No	X	No	X	No	
10	¿El odontólogo que lo atiende, muestra interés en solucionar su problema de salud?	X		X		X		
11	¿Comprende la explicación que el especialista le brinda sobre el problema de salud o resultado de atención?	X		X		X		
12	¿Comprende la explicación que se le brinda sobre el tratamiento que recibirá, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	X		X		X		
13	¿Comprende la explicación que se le brinda sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 Fiabilidad</b>							
15	¿Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad?	X	No	X	No	X	No	
16	¿Su historia clínica se encuentra disponible para su atención en el centro de salud?	X		X		X		
17	¿La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada?	X		X		X		
18	¿La hora que es atendido coincide con la hora en la que fue programada su cita?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5 Tangibilidad</b>							
19	¿El centro de salud y la sala de espera son limpios y cómodos?	X	No	X	No	X	No	
20	¿El centro de salud cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
21	¿El centro de salud cuenta con personal para informarle y orientarle a Ud. y a su acompañante?	X		X		X		
22	¿Existen carteles, letreros y señalizaciones que le orientan en su consulta?	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO CUENTA CON SUFICIENCIA.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Walter Ricardo Menchola Vásquez            DNI: 10491127

Especialidad del validador: Metodólogo

Temático

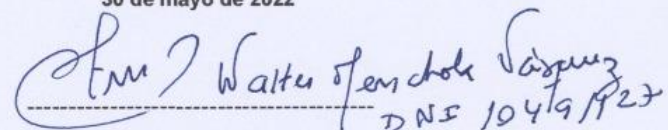
Grado del especialista: Maestro

Doctor

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

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

30 de mayo de 2022

  
Firma del Experto Informante. DNI 10491127

## Anexo 5: Confiabilidad de instrumentos

### V1: Prueba piloto para gestión de procesos

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	1	3	3	3	3	2
5	3	3	4	4	4	3	4	2	2	3	3	4	5	5	4	3	2	3	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
5	4	3	2	1	2	3	4	5	5	4	3	2	1	1	2	3	5	4	3
5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	3	4	5	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	20



## V2: Prueba piloto para calidad de atención en la consulta odontológica

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	2	3	4
4	5	4	3	2	1	2	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	3	2	3	4	2	2	4	4	2	3	5	3	5	4	4	3	2	2	1
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
5	4	5	5	2	2	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
,958	22

Anexo 6: Base de datos de las variables

VI: GESTIÓN POR PROCESOS																									
DIM	PLANIFICAR						HACER						VERIFICAR						ACTUAR						VI
N°	P1	P2	P3	P4	P5	D1	P6	P7	P8	P9	P10	D2	P11	P12	P13	P14	P15	D3	P16	P17	P18	P19	P20	D4	
E1	2	2	2	2	2	10	1	2	3	3	2	11	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	42
E2	3	2	2	1	1	9	3	1	2	2	1	9	2	3	1	2	3	11	1	2	1	2	3	9	38
E3	2	1	2	2	2	9	2	3	2	2	1	10	2	1	2	3	1	9	2	3	2	1	1	9	37
E4	3	3	2	1	2	11	3	2	2	2	2	11	2	1	1	3	2	9	1	3	2	2	2	10	41
E5	2	2	1	2	2	9	1	2	3	2	2	10	2	1	1	2	2	8	2	2	2	2	2	10	37
E6	3	1	2	2	1	9	3	1	3	1	1	9	1	2	3	2	2	10	2	1	3	1	2	9	37
E7	3	1	3	1	2	10	3	3	2	1	1	10	1	1	1	5	2	10	1	3	2	2	2	10	40
E8	3	3	1	3	3	13	1	3	2	2	3	11	1	2	3	3	3	12	3	3	2	2	3	13	49
E9	3	2	2	2	1	10	1	2	2	3	1	9	3	2	2	2	1	10	1	2	2	2	2	9	38
E10	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	3	7	1	3	1	1	3	9	1	1	1	3	1	7	29
E11	1	1	2	2	1	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	2	3	8	1	2	1	2	1	7	29
E12	1	1	2	1	1	6	1	2	1	1	3	8	1	3	1	1	3	9	1	1	1	3	1	7	30
E13	3	1	2	1	1	8	1	2	2	2	1	8	2	2	2	1	1	8	1	2	2	2	2	9	33
E14	2	1	2	1	2	8	1	2	1	5	2	11	1	2	5	1	4	13	2	2	2	5	1	12	44
E15	1	2	3	3	1	10	1	3	3	2	1	10	2	2	1	3	1	9	1	1	3	3	2	10	39
E16	5	5	2	4	2	18	4	2	4	2	4	16	2	3	4	2	4	15	4	5	5	2	2	18	67
E17	2	1	2	3	2	10	3	1	1	2	3	10	1	3	2	3	1	10	3	2	1	2	1	9	39
E18	3	2	5	4	2	16	2	4	2	4	2	14	2	4	4	2	2	14	4	4	2	2	2	14	58
E19	3	2	3	1	4	13	1	2	1	1	4	9	2	2	2	2	4	12	4	2	2	2	2	12	46
E20	1	1	2	2	1	7	1	1	2	1	3	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	7	30
E21	2	2	2	2	1	9	5	2	2	2	1	12	2	2	2	1	3	10	2	2	2	3	2	11	42
E22	2	2	4	4	4	16	4	3	2	4	3	16	2	3	3	3	4	15	3	3	3	5	2	16	63
E23	3	3	1	3	1	11	3	3	3	1	2	12	1	3	2	3	3	12	2	3	1	2	2	10	45
E24	1	3	3	3	3	13	1	1	3	1	3	9	1	2	2	3	3	11	4	2	1	3	2	12	45

E25	3	2	2	1	2	10	1	2	2	2	1	8	3	1	2	2	3	11	1	1	3	3	3	11	40
E26	3	3	2	3	4	15	3	3	3	3	4	16	4	2	3	2	3	14	2	3	3	3	3	14	59
E27	2	3	2	2	2	11	2	2	2	3	3	12	1	3	3	2	2	11	3	3	1	3	2	12	46
E28	3	3	3	3	3	15	3	3	1	3	1	11	1	2	3	3	3	12	4	3	3	1	5	16	54
E29	3	5	2	1	5	16	5	1	5	5	3	19	5	5	5	1	1	17	5	5	1	1	1	13	65
E30	1	1	2	1	2	7	2	2	2	2	1	9	3	2	1	2	1	9	2	2	1	2	3	10	35
E31	2	3	3	5	4	17	5	2	2	5	3	17	5	2	3	5	2	17	5	5	2	3	3	18	69
E32	2	3	2	3	4	14	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	4	3	2	3	3	15	55
E33	3	2	2	4	4	15	4	2	2	2	3	13	2	2	3	2	3	12	4	2	2	1	3	12	52
E34	2	1	2	1	1	7	2	1	3	1	1	8	2	1	1	3	1	8	3	3	2	3	1	12	35
E35	2	3	3	4	1	13	4	1	1	2	1	9	1	2	2	2	4	11	3	2	2	2	2	11	44
E36	2	2	2	5	4	15	3	3	2	2	3	13	2	2	3	3	2	12	3	2	3	2	3	13	53
E37	2	1	3	1	1	8	1	1	2	2	4	10	1	1	2	2	4	10	1	2	2	2	2	9	37
E38	3	1	2	1	3	10	1	1	3	2	1	8	1	3	1	3	2	10	1	1	3	2	1	8	36
E39	2	3	2	1	1	9	3	1	3	1	1	9	1	2	1	2	4	10	1	3	1	1	1	7	35
E40	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	58
E41	1	3	3	1	3	11	1	2	1	1	2	7	3	3	1	3	1	11	1	3	1	1	2	8	37
E42	2	2	2	4	4	14	4	2	2	2	4	14	2	2	2	2	4	12	4	2	1	2	2	11	51
E43	2	2	3	3	4	14	4	3	3	3	3	16	2	3	3	1	3	12	3	1	4	3	2	13	55
E44	3	3	3	3	3	15	1	1	3	3	3	11	3	1	1	3	3	11	3	3	3	3	5	17	54
E45	3	3	1	1	3	11	1	3	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	54
E46	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	2	12	3	2	2	4	2	13	3	3	2	2	3	13	51
E47	1	2	2	4	3	12	2	2	2	2	4	12	2	3	2	4	2	13	4	2	3	2	2	13	50
E48	3	3	2	3	3	14	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	4	11	3	3	2	3	2	13	52
E49	2	3	2	3	2	12	3	3	2	3	2	13	2	3	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	51
E50	3	2	3	3	4	15	4	4	3	4	1	16	4	2	3	3	3	15	3	3	3	2	4	15	61
E51	3	3	3	2	3	14	3	3	2	2	3	13	2	3	2	2	3	12	3	3	2	2	1	11	50
E52	3	2	3	3	1	12	3	3	1	3	3	13	3	2	3	3	2	13	3	2	2	3	3	13	51
E53	3	1	3	1	1	9	1	2	1	3	1	8	3	2	3	3	1	12	3	1	2	3	1	10	39
E54	2	3	3	3	2	13	3	3	2	2	2	12	2	3	2	2	3	12	3	2	2	3	3	13	50
E55	1	1	2	4	2	10	1	2	2	2	1	8	3	1	2	2	3	11	1	2	2	3	2	10	39

<b>E56</b>	3	3	2	1	4	<b>13</b>	3	3	2	1	4	<b>13</b>	2	4	1	4	2	<b>13</b>	4	2	2	2	2	<b>12</b>	<b>51</b>
<b>E57</b>	2	2	3	4	3	<b>14</b>	4	3	3	3	1	<b>14</b>	4	1	1	3	3	<b>12</b>	2	3	3	3	1	<b>12</b>	<b>52</b>
<b>E58</b>	2	3	2	2	3	<b>12</b>	3	4	3	3	1	<b>14</b>	4	2	3	1	3	<b>13</b>	4	3	3	2	2	<b>14</b>	<b>53</b>
<b>E59</b>	1	3	3	2	1	<b>10</b>	1	1	3	1	3	<b>9</b>	1	2	3	2	2	<b>10</b>	1	2	2	2	2	<b>9</b>	<b>38</b>
<b>E60</b>	3	3	3	4	3	<b>16</b>	3	2	3	5	3	<b>16</b>	3	3	3	2	3	<b>14</b>	4	3	3	3	3	<b>16</b>	<b>62</b>
<b>E61</b>	1	1	2	3	1	<b>8</b>	3	3	1	1	1	<b>9</b>	1	2	3	1	4	<b>11</b>	3	2	1	1	1	<b>8</b>	<b>36</b>
<b>E62</b>	2	2	2	3	3	<b>12</b>	3	5	1	3	3	<b>15</b>	3	3	3	2	3	<b>14</b>	3	3	3	3	5	<b>17</b>	<b>58</b>
<b>E63</b>	1	2	3	3	3	<b>12</b>	2	3	2	2	3	<b>12</b>	3	2	3	3	3	<b>14</b>	3	5	3	1	3	<b>15</b>	<b>53</b>
<b>E64</b>	1	1	3	1	3	<b>9</b>	1	1	1	1	3	<b>7</b>	1	1	1	1	2	<b>6</b>	3	1	1	3	1	<b>9</b>	<b>31</b>
<b>E65</b>	1	1	3	1	2	<b>8</b>	1	1	1	1	2	<b>6</b>	1	1	1	1	2	<b>6</b>	3	1	1	3	1	<b>9</b>	<b>29</b>
<b>E66</b>	1	1	3	1	3	<b>9</b>	1	1	2	1	1	<b>6</b>	1	1	1	1	2	<b>6</b>	3	1	1	3	1	<b>9</b>	<b>30</b>
<b>E67</b>	1	1	3	1	3	<b>9</b>	1	1	1	1	3	<b>7</b>	1	1	1	1	2	<b>6</b>	3	1	1	3	1	<b>9</b>	<b>31</b>

**VD: CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA**

DIM	SEGURIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					EMPATÍA					FIABILIDAD					TANGIBILIDAD					VD		
	N°	P1	P2	P3	P4	D1	P5	P6	P7	P8	D2	P9	P10	P11	P12	P13	D3	P14	P15	P16	P17	P18	D4	P19	P20		P21	P22
E1	1	1	3	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	2	1	8	1	2	1	3	1	8	2	2	1	1	6	34
E2	2	1	1	3	7	2	1	1	2	6	2	1	1	1	2	7	2	2	1	2	1	8	1	1	2	2	6	34
E3	1	2	1	3	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	1	8	3	3	2	2	2	12	2	1	1	2	6	39
E4	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	1	1	2	2	1	7	2	2	2	2	2	10	2	2	1	1	6	37
E5	2	2	2	1	7	2	2	2	1	7	1	2	1	1	2	7	3	2	1	2	3	11	2	1	2	1	6	38
E6	2	2	1	2	7	2	1	1	2	6	2	1	1	2	1	7	2	2	2	1	2	9	2	2	1	1	6	35
E7	1	3	2	1	7	2	2	1	1	6	2	2	2	1	3	10	3	1	2	3	2	11	2	2	1	1	6	40
E8	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	2	3	2	3	3	13	2	3	3	2	4	14	1	2	1	1	5	50
E9	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	1	1	6	41
E10	1	2	1	1	5	2	2	1	1	6	1	3	3	1	1	9	1	1	1	2	3	8	1	1	1	1	4	32
E11	1	2	2	1	6	2	2	1	1	6	2	3	1	1	2	9	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	4	32
E12	1	2	1	2	6	2	2	1	1	6	1	2	2	2	2	9	2	2	1	2	2	9	1	1	1	3	6	36
E13	2	2	2	1	7	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	10	3	2	1	2	2	10	1	1	2	2	6	40
E14	2	2	2	3	9	2	4	2	2	10	3	3	1	3	3	13	3	1	3	3	2	12	2	2	1	1	6	50
E15	2	1	1	2	6	2	1	2	1	6	2	2	1	3	1	9	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	5	35
E16	2	4	4	2	12	4	3	3	3	13	4	4	4	3	2	17	4	2	4	4	4	18	3	3	1	3	10	70
E17	3	1	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	2	9	1	2	1	2	3	9	1	1	2	2	6	37
E18	3	3	3	3	12	2	2	4	3	11	2	4	2	4	3	15	2	4	4	2	4	16	2	3	3	3	11	65
E19	2	2	3	4	11	3	2	3	2	10	2	2	3	2	2	11	4	2	2	3	3	14	2	1	1	2	6	52
E20	2	1	1	1	5	3	1	1	1	6	3	2	2	1	1	9	1	1	3	3	1	9	1	1	2	2	6	35
E21	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	2	2	1	1	6	41
E22	2	3	3	4	12	2	4	4	3	13	3	2	4	3	3	15	3	2	3	4	3	15	3	3	3	3	12	67
E23	3	1	2	4	10	2	2	3	2	9	3	1	3	3	3	13	2	3	3	1	3	12	2	2	2	3	9	53

E24	3	2	3	3	11	1	3	2	3	9	1	1	2	3	3	10	1	2	3	3	3	12	1	3	3	3	10	52
E25	1	1	1	2	5	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	9	2	2	1	1	6	39
E26	4	3	2	2	11	3	2	3	3	11	4	3	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	1	3	3	3	10	67
E27	3	3	2	1	9	3	1	1	1	6	2	3	2	2	2	11	1	1	2	3	1	8	1	1	2	1	5	39
E28	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	2	14	2	3	3	2	10	58
E29	4	3	3	3	13	2	2	4	3	11	2	3	4	4	3	16	4	3	4	3	3	17	3	4	2	3	12	69
E30	1	2	1	1	5	1	2	1	2	6	2	2	2	2	2	10	3	3	3	2	1	12	1	2	2	2	7	40
E31	2	4	4	2	12	4	2	2	2	10	3	3	2	2	5	15	4	4	5	2	4	19	4	4	4	4	16	72
E32	2	2	2	1	7	3	3	4	2	12	2	2	3	5	3	15	4	2	2	3	3	14	3	2	3	2	10	58
E33	2	2	1	2	7	2	4	2	2	10	2	2	5	3	2	14	4	2	5	2	4	17	4	2	2	2	10	58
E34	1	3	1	2	7	1	3	1	1	6	1	3	3	1	1	9	1	1	3	3	1	9	1	1	2	1	5	36
E35	2	1	1	3	7	3	3	2	2	10	2	2	2	3	3	12	3	3	3	2	3	14	2	2	2	3	9	52
E36	3	2	3	2	10	2	2	3	3	10	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	3	13	3	2	2	2	9	57
E37	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	38
E38	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	2	2	3	3	1	11	2	2	3	1	2	10	2	3	1	1	7	42
E39	2	2	1	2	7	1	3	1	2	7	1	2	3	1	1	8	1	2	2	3	2	10	2	3	1	3	9	41
E40	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	65
E41	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	1	2	2	2	2	9	2	1	2	2	3	10	1	2	2	1	6	37
E42	2	2	2	4	10	2	1	2	1	6	2	2	3	3	2	12	4	2	4	2	4	16	3	3	4	2	12	56
E43	3	2	3	3	11	2	2	2	3	9	3	3	3	2	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	2	3	10	56
E44	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	2	3	3	13	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	10	61
E45	2	2	2	3	9	2	2	3	3	10	4	2	3	3	2	14	3	2	3	3	3	14	2	3	3	3	11	58
E46	3	2	2	2	9	3	2	3	2	10	3	3	2	2	2	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	10	55
E47	3	1	3	3	10	2	2	3	2	9	2	1	2	3	2	10	3	1	3	3	4	14	3	1	3	3	10	53
E48	2	3	3	2	10	4	3	2	2	11	3	4	3	2	2	14	2	3	3	2	3	13	2	3	3	2	10	58
E49	2	2	2	2	8	1	3	1	1	6	1	1	1	2	1	6	1	2	2	2	1	8	1	1	2	1	5	33
E50	2	4	1	4	11	5	3	3	3	14	3	3	3	4	3	16	2	2	4	4	3	15	2	3	5	2	12	68
E51	2	2	2	4	10	3	3	3	2	11	3	2	2	3	2	12	2	2	2	2	5	13	4	2	2	2	10	56
E52	2	1	3	3	9	3	3	2	3	11	3	2	5	2	3	15	3	1	3	3	4	14	3	1	3	3	10	59
E53	2	2	1	2	7	1	2	3	1	7	1	2	2	1	2	8	2	2	1	2	1	8	2	1	2	1	6	36

E54	3	3	1	1	8	3	2	1	1	7	2	3	1	3	1	10	3	3	1	1	1	9	1	1	1	3	6	40
E55	2	2	2	4	10	3	1	3	2	9	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	4	13	4	2	2	2	10	52
E56	2	2	2	4	10	2	1	2	1	6	2	2	1	5	2	12	4	2	2	2	5	15	4	2	5	2	13	56
E57	3	3	3	2	11	3	3	1	3	10	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	62
E58	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	3	5	2	3	3	16	3	2	2	2	4	13	4	3	1	3	11	59
E59	2	1	2	1	6	3	1	1	2	7	2	1	2	2	1	8	1	1	3	2	2	9	1	2	2	1	6	36
E60	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	65
E61	2	1	1	2	6	1	3	1	1	6	2	1	3	1	3	10	1	2	1	2	2	8	1	2	1	2	6	36
E62	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14	3	2	2	3	10	61
E63	3	3	2	4	12	2	2	3	3	10	3	3	3	2	3	14	4	2	2	2	3	13	3	2	3	2	10	59
E64	1	1	3	3	8	1	2	1	3	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	2	1	6	1	1	1	2	5	33
E65	1	2	3	3	9	1	2	1	1	5	1	1	1	2	3	8	1	1	1	2	1	6	1	1	1	2	5	33
E66	2	1	1	3	7	1	1	1	2	5	1	1	1	2	1	6	1	1	2	2	1	7	1	3	1	2	7	32
E67	1	1	3	3	8	1	2	1	2	6	1	1	1	1	1	5	1	1	4	2	1	9	1	1	1	2	5	33

## Anexo 7. Autorización para aplicación del Instrumento

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional".

SOLICITUD: AUTORIZACION PARA  
REALIZACION DE PROYECTO DE  
INVESTIGACION Y APLICACION DE  
ENCUESTA EN EL CENTRO DE SALUD  
RANRACACNHA

LIC: VANESA LOAYZA HUAMAN  
GERENTE DEL CENTRO DE SALUD DE RANRACHANCHA  
PRESENTE

Yo, GABINIA MALPARTIDA SERRANO con  
DNI 45877370 y COP 32083, domiciliada en  
el Jr. Andahuaylas n° 100 del distrito de  
Chincheros, provincia de Chincheros  
departamento de Apurímac. Ante Ud. Me  
presento y expongo:

Que, al encontrarme culminado la maestría en GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, en la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. Por lo tanto, acudo a su despacho para solicitar el permiso de realizar una encuesta a los usuarios que acuden al servicio de Odontología del Centro de salud de ranracancha cuyo título de proyecto de investigación es "GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION EN LA CONSULTA ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD RANRACANCHA APURIMAC 2022".

POR LO EXPUESTO

Ruego a usted acceda mi solicitud.

Ranracancha, 25 de mayo del 2022



GABINIA MALPARTIDA SERRANO

DNI: 45877370



## Anexo 8. Análisis estadístico

### Análisis de normalidad

Luego de realizar el análisis descriptivo, se procedió a realizar el análisis de normalidad para determinar la distribución de las variables. Para ello, se utilizó el test de Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra fue mayor a 50 individuos.

**Tabla 17**

*Resultados de la prueba de normalidad*

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por procesos	,292	67	,000
Planificar	,283	67	,000
Hacer	,292	67	,000
Verificar	,314	67	,000
Actuar	,317	67	,000
Calidad de atención en la consulta odontológica	,310	67	,000
Seguridad	,275	67	,000
Capacidad de respuesta	,318	67	,000
Empatía	,225	67	,000
Fiabilidad	,266	67	,000
Tangibilidad	,340	67	,000

En la tabla 6 se presentó los resultados obtenidos del análisis con el estadístico Kolmogorov – Smirnov, de acuerdo a los puntajes de las variables gestión por procesos y calidad de atención en la consulta odontológica y sus respectivas dimensiones, estas no se han ajustado a una distribución normal ( $p=0,00 < 0,05$ ) y debido a ello, se ha utilizado el análisis de la regresión logística ordinal y el estadístico de Nagelkerke.

## Análisis inferencial

**Tabla 18**

*Prueba de variabilidad de las hipótesis general y específicas*

Hipótesis	Variables	Logaritmo de verosimilitud	Chi-cuadrado	Sig. bilateral	Pseudo Cuadrado de Nagelkerke	% de influencia x100%
Hipótesis general	Gestión por procesos Calidad de atención en la consulta odontológica	8,140	87,948	0,000	0,835	83,5%
Hipótesis específica 1	Gestión por procesos Seguridad	9,982	70,558	0,000	0,738	73,8%
Hipótesis específica 2	Gestión por procesos Capacidad de respuesta	12,144	57,360	0,000	0,673	67,3%
Hipótesis específica 3	Gestión por procesos Empatía	9,873	66,793	0,000	0,710	71,0%
Hipótesis específica 4	Gestión por procesos Fiabilidad	11,673	63,514	0,000	0,698	69,8%
Hipótesis específica 5	Gestión por procesos Tangibilidad	11,062	49,073	0,000	0,649	64,9%

De acuerdo con la tabla 6, el análisis de contraste del grado de verosimilitud muestra que la prueba de regresión logística ordinal presenta un valor de Chi cuadrado (87,948) y de significancia ( $p < 0,05$ ) para las variables gestión por procesos y calidad de atención en la consulta odontológica, así como para sus dimensiones. Con ello se infiere que existe influencia de la gestión por procesos en la calidad de atención en la consulta odontológica y en cada una de sus dimensiones.

Además, para la hipótesis general, la estimación de Pseudo – R<sup>2</sup> de Nagelkerke (0,835) y p valor de 0,000, muestra que el modelo expuesto presentó una alta variabilidad (83,5%) de la influencia de la gestión por procesos en la calidad de atención en la consulta odontológica. En el caso de la hipótesis específica 1, la estimación de Pseudo – R<sup>2</sup> de Nagelkerke (0,738) y p valor de 0,000, muestra que el modelo expuesto presentó una alta variabilidad (73,8%) de la influencia de la gestión por procesos en la seguridad. Asimismo, para la hipótesis específica 2, la

estimación de Pseudo – R<sup>2</sup> de Nagelkerke (0,673) y p valor de 0,000, muestra que el modelo expuesto presentó una alta variabilidad (67,3%) de la gestión por procesos en la dimensión capacidad de respuesta. Además, en la hipótesis específica 3, la estimación de Pseudo – R<sup>2</sup> de Nagelkerke (0,710) y p valor de 0,000, muestra que el modelo expuesto presentó una alta variabilidad (71,0%) de la influencia de la gestión por procesos en la dimensión empatía. Para la hipótesis específica 4, la estimación de Pseudo – R<sup>2</sup> de Nagelkerke (0,698) y p valor de 0,000, muestra que el modelo expuesto presentó una alta variabilidad (69,8%) de la influencia de la gestión por procesos en la dimensión fiabilidad. Finalmente, en la hipótesis específica 5, la estimación de Pseudo – R<sup>2</sup> de Nagelkerke (0,649) y p valor de 0,000, muestra que el modelo expuesto presentó una alta variabilidad (64,9%) de la influencia de la gestión por procesos en la dimensión tangibilidad.



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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DIAZ MUJICA JUANA YRIS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos en la calidad de atención en la consulta odontológica del centro de salud en Apurímac, 2022", cuyo autor es MALPARTIDA SERRANO GABINIA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 08 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
DIAZ MUJICA JUANA YRIS <b>DNI:</b> 09395072 <b>ORCID</b> 0000-0001-8268-4626	Firmado digitalmente por: JDIAZMU el 15-08-2022 07:48:12

Código documento Trilce: TRI - 0402050