UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ÁREA ODONTOLÓGICA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD JOSÉ LEONARDO ORTÍZ

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Autora:
Bach. Herrera Mejía Kelly Aydeé
https://orcid.org/0000-0002-5792-8278

Asesora:
Dra. Valenzuela Ramos Marisel Roxana
https://orcid.org/0000-0002-1857-3937

Línea de Investigación:
Ciencias de la Vida y Cuidado de la Salud Humana

Pimentel – Perú

2020

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

"ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ÁREA ODONTOLÓGICA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD JOSÉ LEONARDO ORTÍZ"

AUTORA

Bach. HERRERA MEJÍA KELLY AYDEÉ

CHICLAYO – PERÚ

2020

ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ÁREA ODONTOLÓGICA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD JOSÉ LEONARDO ORTÍZ

APROBACIÓN DE LA TESIS

Dra. Xiomara Cabrera Cabrera

Asesora Metodológica

Dra. La Serna Solari Paola Beatriz

Presidenta del jurado de tesis

Mg. Portocarrero Mondragon Juan Pablo

Secretario del jurado de tesis

Dra. Valenzuela Ramos Marisel Roxana

Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada en primer lugar a Dios quien me guía y protege siempre

A mi familia y hermana que día a día me apoyan incondicionalmente para seguir creciendo personal y profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por mantenerme con salud y darme frotaleza para continuar con mis estudios dia a dia.

Le doy gracias a mis padres y hermana por su apoyo incondicional en las decisiones que tomo en mi vida profesional.

RESUMEN

En el Perú se observa una serie de problemas que nos indican la necesidad de realizar un diagnóstico eficaz para la posterior identificación de áreas con deficiencias así implementar la estrategia de gestión de la calidad para mejorar la atención de los pacientes. La investigación "ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ÁREA ODONTOLÓGICA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD JOSÉ LEONARDO ORTÍZ", **Objetivo** elaborar una estrategia de gestión de la calidad del área odontológica para mejorar la atención de los pacientes. **Material y métodos:** estudio no experimental, de tipo transversal. La muestra estuvo conformada por 96 fichas, utilizando como instrumento una encuesta Servqual con 21 preguntas para evaluar 5 dimensiones. **Resultados:** La dimensión de tangibilidad tiene un buen grado de satisfacción a pesar de que algunos puntos deban mejorarse. Con respecto a la fiabilidad muestra un 58% de insatisfacción en la atención odontológica. La capacidad de respuesta en cuanto a la organización, igualdad en la atención y la disposición se ven afectados. **Conclusiones:** Se fundamentó y se diagnosticó el estado actual en la Calidad del servicio odontológico correspondiente a cada dimensión, como resultado se precisa que existe relación entre las deficiencias en calidad y la atención brindada. Se elaboró una estrategia de gestión, la cual implementa sus etapas y acciones a corto, mediano y largo plazo. Una metodología de las 5 s, mantenimiento de infraestructura, capacitaciones constantes y protocolo de atención.

Palabras clave: calidad, gestión, atención, satisfacción, servicio.

ABSTRACT

In Peru, a series of problems are observed that indicate the need to carry out an effective diagnosis for the subsequent identification of areas with deficiencies, thus implementing the quality management strategy to improve patient care. The research "STRATEGY FOR MANAGING THE QUALITY OF THE DENTISTRY AREA TO IMPROVE THE CARE OF PATIENTS AT THE JOSÉ LEONARDO ORTÍZ HEALTH CENTER", **Objective**: develop a quality management strategy for the dental area to improve patient care. **Material and methods**: non-experimental, cross-sectional study. The sample consisted of 96 files, using a Servqual survey with 21 questions as an instrument to evaluate 5 dimensions. **Results:** The tangibility dimension has a good degree of satisfaction even though some points need to be improved. Regarding reliability, it shows 58% dissatisfaction in dental care. Organizational responsiveness, equal care, and readiness are affected. **Conclusions:** The current status of the quality of the dental service corresponding to each dimension was based and diagnosed, as a result it is specified that there is a relationship between quality deficiencies and the care provided. A management strategy was developed, which implements its stages and actions in the short, medium and long term. A 5-s methodology, infrastructure maintenance, constant training and care protocol.

Key words: quality, management, attention, satisfaction, service.

INDICE

Caratula

Aprobación De Jurado…….. ii

Dedicatoria…… iv

Agradecimiento…… v

Resumen…… vi

Abstract…… vii

Índice …….. viii

I. INTRODUCCIÓN…….. 12

1.1. Realidad Problemática……... 12

1.2. Antecedentes de Estudio…….. 14

1.3. Teorías relacionadas al tema……. 17

1.4. Formulación del Problema……. 29

1.5. Justificación e importancia del estudio…….. 30

1.6. Hipótesis…… 30

1.7. Objetivos…… 30

1.7.1. Objetivos General……. 30

1.7.2. Objetivos Específicos……... 31

II. MATERIAL Y MÉTODO…… 32

2.1. Tipo y Diseño de Investigación…….. 32

2.2. Población y muestra…… 32

2.3. Variables, Operacionalización. (Variable dependiente o problema) …….. 34

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad… 35

2.5. Procedimientos de análisis de datos…… 36

2.6. Criterios éticos……. 36

2.7. Criterios de Rigor científico…… 37

III. RESULTADOS……... 39

3.1. Resultados en Tablas ……... 39

3.2. Discusión de resultados……... 50

3.3. Aporte práctico …… 52
3.3.1. Fundamentación del aporte practico……. 52
3.3.2. Construcción del aporte práctico……... 54
3.3.3. Validación del aporte práctico mediante criterio de especialistas…… 63
3.3.4. Ejemplificación del aporte práctico……. 64

IV. CONCLUSIONES GENERALES ……. 65
V. RECOMENDACIONES…… 66
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ……... 67
ANEXOS

INDICE DE TABLAS Y DE FIGURAS

Tabla Nº 1

Equipos de apariencia moderna

Tabla Nº 2

Instalaciones físicas del consultorio visualmente atractivas

Tabla Nº3

Profesionales del Centro de Salud tienen apariencia pulcra

Tabla Nº4

Material informativo visiblemente atractivo

Tabla Nº5

Cumplen lo prometido en el tiempo adecuado

Tabla Nº6

Interés en solucionar problemas

Tabla Nº7

Conformidad con la atención odontológica

Tala Nº8

Término del tratamiento

Tabla Nº9

Disponibilidad de citas

Tabla Nº 10

Resolución de dudas con respecto al tratamiento

Tabla Nº 11

Confianza y seguridad en las instalaciones

Tabla Nº 12

Resolución de dudas durante la consulta

Tabla Nº 13

Siempre están dispuestos a ayudarlo

Tabla Nº14

Confianza y seguridad de los profesionales

Tabla Nº 15

Igualdad para los pacientes

Tabla Nº 16

Capacidad de organización

Tabla Nº 17

Atención individualizada

Tabla Nº 18

Horarios de atención

Tabla Nº 19

Intereses de los pacientes

Tabla Nº 20

¿Qué fue lo que no le gusto del servicio?

Tabla Nº 21

¿Que sugiere para brindar un mejor servicio a la ciudadanía?

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El acceso a los servicios de salud constituye un derecho básico en el país. Sin embargo, se han visto que existen muchas deficiencias en cuanto a su organización y gestión con el fin de brindar una mejor atención en los diferentes servicios. Actualmente, la satisfacción del paciente se toma como indicador que evalúa la calidad de los servicios ya que se encarga de proporcionar lo que ellos perciben.

Durante los últimos tiempos a nivel internacional el tema de calidad en salud ha tomado una importancia considerable.

En el Perú se dice que el acceder a una óptima calidad de atención en Salud es un derecho de cada individuo donde la atención central se dirige hacia la satisfacción de los interesados.[1, 2] En las entidades de salud del sector público a nivel nacional ven reflejadas estas realidades de insatisfacción por la atención recibida, a pesar de todos los esfuerzos por brindar un servicio, en su mayoría sus quejas van dirigidas la trato que tiene el personal administrativo, así como por parte del personal asistencial, el tiempo que tienen que esperar haciendo las largas colas para poder adquirir sus citas o atenciones entre los diferentes trámites administrativos que estos requieren.

Los pacientes del servicio de odontología del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, acuden a dicha entidad para buscar una atención de calidad, esperando que el profesional trate su molestia y calme el dolor que los aqueja, debido a lo cual se le explica al paciente su plan de tratamiento indicado según cada diagnóstico dado por el servicio odontológico. Con este estudio se espera identificar las deficiencias que se están manifestando en el establecimiento de salud y así se proponga una estrategia de gestión para que mejore la calidad de atención al paciente.

En la actualidad ha habido un incremento en las entidades y organismos reguladores que cuyo trabajo es controlar de forma legal y necesaria el trabajo de los Cirujanos Dentistas; concluyendo que el brindar un servicio optimo no es un favor que se le está haciendo al usuario, sino el compromiso de ofrecer un servicio encargado de

cumplir con lo preestablecido como calidad en salud, de modo que, es fundamental proponer una estrategia que ayuden a mejorarla.

Sin embargo, en el área Odontológica del Centro De Salud José Leonardo Ortíz, por medio de la observación empírica se determinan las siguientes **manifestaciones.**

-Difícil acceso a algunas zonas dentro del distrito para la atención de pacientes o promoción de campañas

-Insuficientes citas diarias para cubrir la cantidad de usuarios q acuden para atención.

-Carencia de algunos insumos médicos para realizar la atención.

-Déficit en la organización del personal para brindar charlas al paciente.

-Deficiencia en el mantenimiento de los equipos odontológicos.

Desde estas manifestaciones emerge el **problema de investigación**: Deficiencias en la calidad del servicio que brindan en el área de odontología del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, limita la atención a los pacientes.

Las **causa**s que originan el problema son:

- Limitantes teóricas y metodológicas del proceso de la Calidad del servicio de Salud.
- Deficiencias en la práctica del proceso de la Calidad del servicio que posibilite capacitación al personal de salud.

De este análisis de las causas se define que el **objeto de estudio** del proceso de la Calidad del servicio odontológico.

El **campo de acción** es la dinámica del proceso de la Calidad del servicio odontológico.

1.2.Antecedentes del estudio

El problema de la investigación se definió como: Deficiencias en el área de odontología del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, limita la atención a los pacientes.

En tal sentido, la relevancia de contar con un servicio de salud de calidad se manifiesta en las diversas investigaciones realizadas a nivel mundial al especto.

El objetivo principal de los profesionales de la salud es brindar cuidados y atención con calidad a la población. Por ello es responsabilidad de los establecimientos de salud encargarse de plantear estrategias que contribuyan a gerenciar la calidad de atención teniendo como base los conocimientos y habilidades del personal sanitario.

El servicio de odontología es un área que cuenta con mucha afluencia de pacientes, sin embargo, se pueden identificar diversas deficiencias y carencias que afectan a su atención normal.

En el Perú se realizaron múltiples investigaciones evaluando la calidad de atención en diferentes servicios, incluyendo el servicio de odontología obteniendo diversos resultados entre positivos y negativos.

Asimismo, se determinaron algunos elementos asociados al grado de satisfacción del paciente y como se relaciona con la calidad de atención como son el grado de instrucción tanto de los usuarios como del personal tratante, tipo de financiamiento, edad, sexo y tratamiento realizado.

El instrumento SERVQUAL evalúa la calidad de atención bajo 5 dimensiones desde la perspectiva de los pacientes. En tal sentido se realiza una encuesta que ayude a establecer la calidad de atención del servicio odontológico permitirá saber las deficiencias y proponer estrategias gerenciales necesarias para que la atención del paciente sea mejorada.

Dentro de las herramientas el servqual es el más utilizado para medir la calidad de un servicio. Esta medición de calidad ayuda a obtener escalas de comparación de lo que se quiere llegar con las satisfacciones, estas se valoran a través de una serie de encuestas de 22 preguntas, divididos en 5 dimensiones: tangiblilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. [3]

En relación a investigaciones anteriores sobre la dinámica de la calidad del servicio odontológico y su dinámica, en el 2005 Bernuy A.[4] realizó una investigación para "*determinar la* ***calidad de atención*** *en la clínica Central de Facultad de odontología de la universidad nacional mayor de San Marcos"*, se encontró que los pacientes tuvieron mucha expectativa al análisis de las dimensiones en especial en aquellas como Proyección de Seguridad y Empatía. Se encontró que en su gran mayoría se manifestaron insatisfecho; sin embargo, presentaron gran insatisfacción en la Confiabilidad y Empatía.

Tineo U.[5] en el 2014 investigó sobre "*el nivel de calidad del servicio y satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Establecimiento de Salud I-4 San Marcos"*, según dimensiones analizadas como satisfacción, grado de instrucción de los pacientes, tipo de financiamiento, edad, sexo, tratamiento realizado el estudio y grado de instrucción del personal tratante indicó que la satisfacción con respecto a materiales, instalaciones y equipos muestra gran diferencia estadística.

De igual manera, la satisfacción se relaciona al nivel de instrucción de los profesionales con respeto a la facilidad de acceso y oportunidad. Así mismo la satisfacción por la atención general, asociada al tratamiento realizado y las diferencias estadísticas de la atención global.

Otros autores como, Hermida M.[6] en el 2015, en su investigación titulada "*la Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud N° 2".* Se evidencia niveles altos de satisfacción en todos los servicios. Esto significa que la calidad siempre va a guardar relación con el tipo de servicio que se ofrece, no obstante, ésta también se relaciona con el trato que percibe por parte de los profesionales.

La investigación concluyó que al hacer el análisis de forma individual cada servicio todos presentan niveles de satisfacción altos, lo que permite brindar estabilidad general de satisfacción cuando se realicen la prestación de cada una de las atenciones por parte del personal.

En tal sentido, la **calidad de las prestaciones o servicios brindados** se transforma en el principal fin para la atención en salud, ya que está orientado a que la misma organización oriente a una modificación en la actitud por parte del equipo de salud.

Según lo investigado por Espinoza J.[7] en el 2004 en tituló su investigación *"Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, Marzo 2004*", realizó una investigación de tipo descriptiva de corte transversal, el objetivo fue establecer una relación entre el nivel de satisfacción y los elementos que influyen en los servicios del Centro de Salud José Leonardo Ortiz de Chiclayo durante el mes de Marzo 2004.

Vergara B. [8] en el 2014 estudió el: "*Diseño De Indicadores De Gestión De Calidad En Un Servicio De Odontología".* El modelo de estudio es no experimental, de tipo descriptivo, de corte transversal. Participaron 170 personas que se atendían en el servicio de odontología, fue el cuestionario SERVQUAL el instrumento utilizado. El programa SPSS 21 fue utilizado para el proceso de los resultados. Los resultados que fueron expresados en la escala de: alto, medio y bajo se obtuvieron de la escala SERVQUAL los resultados fueron un 90%, medio 9,4% y bajo 0,6% para la percepción física. En conclusión, el nivel de empatía fue medio y la prestación del servicio, percepción física, velocidad de atención y alta seguridad.

Espejo D.[9] en el 2018 en su investigación "***Calidad de servicio*** *en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martin De Porres en el año 2017".* En el mes de noviembre del mismo año 100 pacientes de la Clínica y 100 pacientes del Hospital fueron entrevistados. Para ellos se intentó medir la calidad en cada uno de los servicios en los que se brindó atención usando la escala Servqual en la encuesta, mediante la diferencia entre expectativa y satisfacción.
Este estudio permitió evidenciar que las dimensiones evaluadas presentaron diferencia significativa en la Clínica Dental Docente UPCH, en el Hospital cuatro de las cinco dimensiones mencionadas presentaron diferencia significativa. Se detectó que los pacientes que asisten a la Clínica Dental de la UPCH refieren que la atención dental es mayor que la del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia en el año 2017.

Costa I. y Murga G.[10] en el año 2018 realizaron un estudio sobre "***Calidad de la Atención*** *Odontológica y su Relación con la Fidelización del Paciente. Laredo, 2017".* Se propuso un estudio de tipo descriptivo y correlacional de diseño transversal

donde se emplearon solo dos escalas: una de Fidelización del Paciente Odontológico de Vargas (2015) y otra de Escala Multidimensional SERVQUAL elaborada por Parasunaman, Zeithaml y Berry, 1988. En este estudio se tuvo como población a 240 pacientes de los servicios odontológicos del Distritos de Laredo.
Se evidencio que la **atención odontológica de calidad** fue percibida como buena (50,4%) de manera general y Regular (48,3%) la dimensión de fiabilidad y la responsabilidad (58,3%); seguridad (52,1%); empatía (65,8%) y, la Tangibilidad (47,1%) como Buenas. En conclusión, la atención se considera de manera conjunta y en sus dimensiones en las que se obtuvieron un nivel alto la oportunidad de fidelizar al paciente.

De las investigaciones anteriores se precisa que existe gran importancia en identificar las dimensiones que se ven afectadas cuando existe una deficiencia en la calidad de atención en la salud; sin embargo, en ninguna de ellas se busca dar solución o proponer alguna estrategia con el fin de cambiar esta realidad es por eso que la presente investigación se considera plantear una estrategia con el fin de optimizar la calidad y por ente la satisfacción de los beneficiarios que asisten al Centro de Salud.

1.3.Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Fundamentación del proceso de la calidad del servicio odontológico y su dinámica

a. Calidad en el sector salud

Se puede encontrar que existen diferentes formas de definir el concepto de calidad aplicado al sector salud. Algunas de ellas:

Correcto desenvolvimiento tomando en cuenta las normas, en lo tratamientos que se consideren como seguros, que están aptos para todos y tiene la facilidad de causar impacto en la malnutrición, discapacidad y morbilidad .[2,11]

Para maximizar los beneficios sin hacer crecer los riesgos de la salud se debe aplicar la ciencia y la tecnología médica en cada atención. Lo más importante es lograr un equilibrio favorable entre los riesgos y beneficios en cada una de las actividades de salud que se planeen.[2,11]

En el contexto peruano, calidad va dirigida hacia un resultado efectivo a los diversos problemas en el sector salud que afectan a la mayoría de las personas e implica la satisfacción de diferentes personas como los usuarios, su entorno y la comunidad para con estos servicios.[11]

Es trascendental que el profesional entienda que no solo es importante brindar calidad sin conocer el porqué y el para qué se va a llevar a cabo, cuál es su objetivo y para que esta dirigido. Es vital que se trabaje con un equipo de manera interdisciplinaria que incluya a: profesionales, residentes, personal administrativo, técnicos, auxiliares y facultativos, y así las actividades de salud a los pacientes mejore. Es primordial incentivar en el equipo de trabajo el compromiso acerca de las evidencias obtenida, para fomentar y mostrar la importancia de los lineamientos, que se es parte determinante en la atención de los usuarios. De esta forma, se podrá brindar un tratamiento exitoso y con buenos hallazgos.[12]

Es de suma importancia no solo brindar una mejor información, sino también como analizarla y obtenerla. Una herramienta muy útil en la gestión para mejorar la información, es la tecnología. Siendo ésta precisa se puede reducir los errores, con datos certeros y fidedignos. Es transcendental que se cuente con equipos tecnológicos de escritorio en buenas condiciones, pero si no trabaja con el personal idóneo y capacitado, no es indispensable que cuente con la última tecnología. Si en varios casos, una falla en la tecnología o que no se utilice de manera correcta los equipos puede hacer que exista un error en los resultados y conducir a consecuencias muy graves.[13]

Implementar un sistema que nos permita gestionar la calidad no será un trabajo sencillo de realizar y se necesita un cambio dentro de la organización.

La calidad de servicio brindado a las personas que reciben en las entidades de salud es razón para un estudio constante, por los muchos factores que la involucran, según Casalino en el 2008. La percepción de insatisfacción de los usuarios se manifiesta mediante un juicio de valor individual y personal, siendo un punto vital para que se defina y valore la calidad y el valor más usado para que se evalúe la calidad de atención en los servicios de salud y cuyo cálculo se evidencia en la aceptación del usuario. (Cabello & Chirinos, 2012).

Los usuarios de los servicios sanitarios, con respecto a la calidad, constan de tres niveles de necesidades; el primer nivel es de expectativas básicas o cosas necesarias, donde los usuarios esperan que el asistir a la atención sea honesta, fiable, creíble, cortés, inequívoca y con adecuada respuesta al trato; como segunda escala se ubica la disposición y la búsqueda de un servicio con prontitud, comprometido, asequible para todos, con trato personalizado y apropiado trato; y, como último nivel es el que se cuente con un personal e instalaciones con buena apariencia física, incluso que el costo-beneficio sea aceptable entre sí. (Casalino, 2008).

El carácter multidimensional es una característica esencial en los servicios de calidad. El "modelo de discrepancias" es usado para medir el tipo de servicios; éste sugiere que la discrepancia entre las apreciaciones con respecto al servicio dados por un personal determinado y las perspectivas por parte de los usuarios, establecen un valor con respecto a la calidad. Los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry se impulsaron en establecer la encuesta SERVQUAL para medir los servicios de calidad. (Cabello & Chirinos, 2012).

b. Pilares de desempeño en calidad

El nivel de satisfacción por parte del paciente aumenta cuando se tienen los indicadores y mediciones. El cumplimiento de la calidad se respalda en: [4,14]

- **Medición de resultados**: al realizar la medición de éstos se evidencia una mejora en los métodos, evaluando morbilidad, natalidad, mortalidad entre otros. Si no se examinan los indicadores obtenidos no se podrá actuar de manera oportuna.
- **Mediciones de procesos**: cumplir con procesos indicados.
- **Mediciones de satisfacción de los pacientes y sus familias**: llevar un control por medio de indicadores para establecer la satisfacción de los beneficiarios con respecto al trato, procedimiento y al concluir el tratamiento.

c. Calidad de servicio en la atención odontológica

La efectividad guarda relación con la satisfacción durante la consulta; esto se determina por parte del usuario; dicho de otra manera, al disminuir el interés, el

usuario no acudiría a menudo, la disposición por realizarse el tratamiento que requiera disminuirá; esto implica menos tratamientos en salud y deficiente calidad de servicio. [15, 16] La satisfacción que se genera por el trato de los servicios ofrecidos va a depender de las características de cada beneficiario, tal como sexo, nivel educativo y socioeconómico, edad y las variaciones en su estado general; de igual manera al juntarlas va a influir en los procedimientos del tratamiento que se le sugiere al paciente, que consecutivamente va a traer repercusiones.[15- 17]

Se evidencian tres puntos importantes: La capacidad de resolución de conflictos y la Ejecución de los conocimientos, el profesional encargado del tratamiento, con destreza y conocimiento se hará cargo de mitigar el temor, angustia y molestia que el paciente manifestará. Como siguiente punto es la interacción entre profesional-usuario, por lo que es relevante la personalidad y el trato del odontólogo en consulta. Finalmente, es la capacidad informativa, esto va dirigido a los recursos por parte del profesional para poder brindar y proporcionar información preventiva y restauradora al interesado, de esta manera reducir las enfermedades de salud bucal.[17-18] No obstante, el informar al paciente no siempre determina su satisfacción; pero los pacientes prefieren recibir información motivadora sobre su tratamiento. Debido a esto el personal de salud está obligado a informar sobre los riesgos y beneficios que se puedan presentar en el transcurso del tratamiento.[18-19]

d. Evaluación de la calidad de Servicios Odontológicos

El propósito de evaluar los niveles de aceptación adquiridos en los servicios odontológicos, se dirige a evidenciar el contexto; después de esto se podrá implementar cambios que ayudaran a implementar medidas para mejorar el tipo de servicios brindados. [20,21 22]

En el 2004, Ortiz R et al.[23] En su investigación realizada, un indicador que nos muestra si el paciente continuará con su tratamiento es la satisfacción, de tal modo evalúa la forma de comunicación y las atenciones. Un usuario insatisfecho en su mayoría está asociado a la escasa información sobre el estado de salud actual, la falta de comunicación en cuanto a la exploración y diagnóstico que se realizará, inconciencias en el trato con el profesional y las complicaciones que se presentan para sacar cita con prontitud.[20-23] Todo lo mencionado permite darse cuenta de que

el paciente no desee regresar a atenderse si es que recibe un trato deficiente durante a consulta; por esta razón es de importancia mejorar la organización del servicio con la opinión del paciente. [23]

Para un mejor manejo de las atenciones a pacientes se identifican diversos items para evaluarlos, como el modelo Servqual, hecho por Zeithaml, cuyo instrumento esta guiado para determinar un servicio de calidad ofrecido por entidades y se dirigen a evaluar sus dimensiones: tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.[24] Esto hace referencia a las expectativas de cada individuo con respecto a la unidad prestadora de los servicios y así mejorar su calidad[21-24] Al evaluar la atención brindada por entidades sanitarias, hace referencia a cuan satisfecho se encuentra el paciente; basado en lo que siente el profesional, la actitud, y el trato percibido. Esto permitirá una mejora en la relación entre ambos, y que se comuniquen a amigos, familia entre otros; cuyo fin es multiplicar el deseo de adquirir un servicio odontológico.

d1. Necesidad

Fisher I. y Espejo J. definen a la necesidad tal que la "diferencia de lo existente y lo ansiado", estas pueden variar según cada ciudadano.[25] Además, las personas tienen niveles de necesidades fisiológicas, sociales, de seguridad, autoestima y autorrealización; siendo importantes, pues el comportamiento de dichas necesidades se ve motivado por la satisfacción. [5, 26, 25] Que se conozca el estado actual del individuo y su necesidad social, contribuyen a planificar el tratamiento que será ofrecido y mejorar la calidad de este; siendo estrategia para medida de intervención o cualquier programa o cualquier programa.

d2. Accesibilidad

Referido a la opción de acceder a diferentes servicios en las circunstancias que desee o requiera.[27]Entre estas tenemos; materiales; como movilidad, horarios y distancia; económicas con referencia en el costo; social, o cultural; por lo que este último podría convertirse en una dificultad según la zona, por las diversas culturas, idiomas entre otros. [28, 27]

e. Método Servqual en el sector salud

El método Servqual fue creado para ayudar en la evaluación sobre lo que las personas percibían con respecto a la calidad del servicio en diferentes entidades de comercio, y esta ha recibido la aprobación en diversos países con el fin de que la calidad de los servicios en salud sea evaluada.

Dimensiones

Tenemos cinco dimensiones de calidad en la escala Servqual, que son compartidas por las diferentes organizaciones prestadoras de servicio, estas son: tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Estas dimensiones se distribuyen en veintidós interrogantes desde la perspectiva del usuario hasta su percepción. Los resultados se dan en una escala tipo Likert.[17]

- **Fiabilidad**: Destreza para realizar una actividad de modo fiable y cuidadoso.
- **Capacidad de Respuesta**: se refiere a la disposición y voluntad para proporcional una respuesta efectiva y así facilitar las cosas al usuario.
- **Seguridad**: Conocimientos y cuidado que muestran hábilmente el personal para reflejar confianza e integridad.
- **Empatía**: Trato individualizado manifestado por la entidad hacia los consumidores.
- **Tangibilidad**: referido a todos los equipos, aspecto de las infraestructuras, trabajadores y medios informativos.

La encuesta Servqual está encargada de medir la calidad de servicios por constar de validez y una confiabilidad alta, fue aplicada en diversos estudios, usada y adaptada para medir la calidad en salubridad. Está demostrado que la aceptación de los usuarios para continuar con su plan de tratamiento depende de la medición de la conformidad del paciente con respecto a la atención de calidad, que está relacionado con la frecuencia con la que los servicios de salud son solicitados y los pocos reclamos procedentes de los inconvenientes que se presenten durante la consulta. (Casalino, 2008).

El instrumento a emplear es el modelo Servqual, que realiza un minucioso análisis en la organización sobre el desenvolvimiento de los servicios de calidad (percepciones) en comparación con lo necesario para un servicio de calidad a los interesados (expectativas). (Fedorof, 2007).

f. Estrategia de gestión de la calidad

En 1987 K. J. Halten expone que la estrategia*: "Es un método por el cual se formulan objetivos por parte de una entidad, con el fin de obtener resultados de los mismos. La estrategia ayudará a cumplir con los objetivos de la organización. Es el arte de poder integrar la sabiduría utilizada por los empleadores, el análisis interno para que los recursos sean valorados y destrezas que son registradas. Para implementar una estrategia con éxito existen dos puntos clave; escoger los competidores vulnerables y reforzar lo que se hace bien. En la dirección estratégica esta implementado el análisis y la acción"*

"Las medidas estratégicas cuyo propósito es llevar consigo un compromiso de recursos y énfasis y así contar con una misión definida. Estos son referentes de las metas a alcanzar, por lo que se concibe e inicia con el fin de contar con una organización unificada". H. Koontz. Estrategia, planificación y control en 1991.

De lo definido por los autores, se puede decir que la estrategia es la orientación por la que una entidad debe desarrollarse con el propósito de realizar su misión cumpliendo sus objetivos. El cómo llegar ahí es a través de la planeación y cooperación. Se conforma por un conjunto de medidas planeadas que ayudan a decidir y que resultados óptimos sean conseguidos.

Las estrategias pueden ser:

- **De organización**

  Difundir los parámetros para gestionar la calidad a los encargados de las diversas entidades que componen los diferentes posiciones.

  Se debe definir el entorno del organismo que induzca al compromiso de las acciones que favorezcan la calidad.

- **De educación**

  Sensibilidad y capacitación constante del personal trabajando en una renovada técnica, herramientas, filosofía y procesos necesarias en la renovación.

La reorientación de las actitudes que debe cotar el profesional sanitario y el contribuir con las actividades de educación permanente es necesario que se coordine con instituciones educativas.

- **De sostenibilidad**
  Instalación del mecanismo de ayuda técnica, comunicación y orientación para implementar el sistema que mantendrá el interés y pacto a que los componentes progresaran.

- **De reconocimiento**
  Se establecen medidas para identificar a los trabajadores con buen desempeño y del equipo con el que operan.

- **De evaluación y monitoreo**
  Implementar medidas para tratar, analizar y evaluar la información enfatizando en lo que espera encontrar el consumidor.

- **De investigación**
  Toda actividad investigativa que busque fomentar la mejora de los servicios sanitarios debe ser impulsada y apoyada.

1.3.2 Caracterización de los antecedentes históricos del proceso en la Calidad del servicio odontológico y su dinámica.

Para el estudio de los antecedentes del proceso en la Calidad del servicio odontológico y su gestión se han tenido en cuenta investigaciones realizadas con anterioridad, en la que se han definido **indicadores** de análisis:

- Medición de la calidad de servicio.
- Empatía y Proyección de Seguridad.
- Calidad de atención que se brinda a los usuarios.

Hacer referencia a la calidad, puede ser en servicios o productos con los que tenemos contacto, no es algo nuevo. Desde tiempo atrás se han implementado estrategias para que exista un mejor control sobre la calidad en los productos.

Donabedian en 1984 precisa a una salud de calidad como: " la clase de cuidado esperado que va a mejorar la salud del usuario, en el momento que se tome en cuenta un equilibrio con respecto a lo que se gana y se pierde relacionado con las medidas sanitarias en consulta". [29]

A inicio de este siglo, la forma de pensar en cómo contar con un control de calidad de los insumos se volvió más flexible. De manera general, antes se pensaba que los responsables del control eran los ingenieros industriales y ésta se efectuaba con un registro completo de los productos, esto acrecentaba de manera regular el monto por la producción.

A inicios de la Segunda Guerra Mundial implementaron el control estadístico para controlar la calidad de forma científica, realizado solo en pequeñas muestras. A principios de los 50, se piensa que el tipo de calidad debe ser controlado por una instancia específica, por ello se disponen de lineamientos cuyo cumplimiento debe estar a cargo de los que proveen y los que producen, así se hará un control de calidad de manera general para mejorar de manera continua los servicios sanitarios de calidad.

No obstante, al término de los años 50 se retoman los parámetros para evaluar la calidad, por los que en un principio solo se requerían para valorar los niveles de manera mínima en hospitales (USA), sin embargo, su propósito es correctivo y no preventivo. En los años 60 se aborda el control de la calidad como la relación de los beneficios y los riesgos, basando las estrategias de control para la mejora continua de la calidad.

A inicios de los 90 en nuestro país, el monitoreo de la calidad se apoya en las investigaciones del Dr. Enrique Rúelas Barajas y el Dr. Avedis Donabedian, es debido a esto los autores definen a la calidad como el inicio más conveniente para abordar el servicio de calidad en salud.[30]

En el 2002 Urquiaga y col[31] en su investigación sobre *"la medición de la calidad de servicio a usuarios externo en el Centro de Salud Encañada - Red Salud II Cajamarca"* se evidencio un 60.1% de satisfacción y un 39.9% insatisfechos con respecto a la calidad de servicio. Siendo las dimensiones sobre elementos tangibles y confiabilidad en las que se encontró mayor insatisfacción.

En el 2005 Otro como, Bernuy A.[4] realizó una investigación para determinar "*la calidad de atención en la clínica Central de Facultad de odontología de la universidad nacional mayor de San Marcos"*, se aplicó la encuesta Servqual. En las dimensiones de Empatía y Proyección de Seguridad se evidenciaron altas expectativas, en cuanto a percepciones los usuarios solo el 13.33% manifestaron estar totalmente de acuerdo. Un 97% de atendidos refieren insatisfacción, siendo la Empatía y Confiabilidad las dimensiones mucho más insatisfechas.

Portilla y col [14] en el 2013 llevaron a cabo un estudio sobre los "*Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia"*. La investigación fue explorativa cuantitativa y cualitativa se realizaron 55 encuestas telefónicas y 8 entrevistas. Se resuelve que huebieron78% de mujeres con más de 55 años, medios económicos bajos. El área fue bien valorada por el tipo de servicio, las condiciones físicas y el trato de profesores y estudiantes. Al consultar más al respecto sobresalieron factores inherentes al servicio, el talento humano y experiencias del paciente.

De la misma forma en el 2014, Tineo U.[5] realizó una investigación sobre "*el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Establecimiento de Salud I-4 San Marcos"*, se tomaron en cuenta las dimensiones de grado de instrucción de los pacientes, satisfacción, sexo, tipo de financiamiento, edad, grado de instrucción del personal tratante y procedimiento realizado. Se encuestaron 100 encuestados con la mayoría de edad, cuya información está en una base de datos del Departamento Académico de Odontología Social.

La investigación permitió evidenciar que existe una diferencia estadística entre cuan satisfecho está el usuario y el grado de instrucción que la satisfacción con respecto a infraestructura, equipamiento y materiales. De la misma manera esta se relaciona al grado de instrucción de los trabajadores en cuanto a la oportunidad y acceso. Asimismo, cuando se asocia al procedimiento que se realiza muestra diferencias estadísticas en cuanto al trato general y trato global. La atención global del paciente presenta un 85,0% de satisfacción, alta insatisfacción e indiferencia del 0.0%. se encuentra una alta satisfacción general en los usuarios que se atienden en el Servicio

de Odontología del Establecimiento de Salud 1-4 San Marcos, Provincia de San Marcos, Región de Cajamarca en el año 2014.

En el caso de Hermida M.[6] en el 2015 en su estudio "*la Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud n° 2. Cuenca. 2014"*. Se contó con usuarios entre adultos y jóvenes entre los 18 y los 41 años de edad, siendo el 46,7 % casados el 76,3 % mujeres. Se evidencia a través de los resultados el nivel alto en todos los servicios. Por lo que nos damos cuenta que la satisfacción aumenta dependiendo de la calidad en el servicio, y la satisfacción por parte del usuario está relacionado con el trato por parte de los profesionales. De otro modo, se encontró en consulta externa gran nivel de satisfacción por las atenciones recibidas.

El estudio concluyo que luego de examinar la información y los resultados concernientes a la consulta externa, el nivel de satisfacción fue alto, lo que convierte en valida la satisfacción al momento de prestar el servicio. En conclusión, para la investigación la satisfacción está asociada a la interacción profesional-paciente durante la atención, también altos niveles de agrado con respecto al trato médico, e manifiesta en la satisfacción de los pacientes. De igual modo la calidad se convierte en un elemento fundamental para cubrir las necesidades sanitarias, puesto que solicita que los trabajadores cambien de actitud y evite la actitud crítica de los pacientes.

El análisis histórico realizado revela, resultados se relacionan al proceso de la Calidad del servicio odontológico y su dinámica, desde los indicadores definidos, como, medir de la calidad de servicio; empatía y Proyección de Seguridad y el tipo de atención brindada a los usuarios, aspectos que aún no se han vigorizado, lo que permite darse cuenta que se necesita reforzar la Calidad del servicio odontológico para la atención a los pacientes, mediante la construcción de un aporte práctico.

1.3.3 Marco conceptual

1.3.3.1. Calidad de atención: Está vinculado al cumplimiento de las necesidades y requerimientos del usuario, ya sea de su familia o entorno social. Está basado en la reestructuración para lograr el cambio lograr eliminar los errores para alcanzar mejores prestaciones y rendimiento de las entidades.

1.3.3.2. Gestionar: Es una acción parte de la labor y organización encargadas de coordinar diversas interacciones, aspectos y energías, de esta menara lograr un progreso institucional en base a los objetivos planteados de manera democrática y participativa. Debido a esto, existe una relación de resultados y procesos, y también de responsabilidad y gestión mutua al tomar las disposiciones.[32]

1.3.3.3. Gestión en salud: medidas de administración, gestión y liderazgo en el área de salud con vinculo en la dirección médica y diversas direcciones de enfoque entre la satisfacción y gestión de personas externas, ya que se realizaron como estudios individualizados [33, 34]. La gestión está implícita en los niveles macro, meso y operativo, está orientada a cumplir estándares para lograr que el paciente este satisfecho, parte del plan del sistema de salud. [33, 34, 35]

1.3.3.4. Servicio: se refiere a una actividad intangible y determinable de manera individual, que desea proporcionar buen trato al ser ofrecidas al público, que no se ofertan de algún servicio o producto.[36]

1.3.3.5 Atención al paciente: Es la asistencia sanitaria esencial accesible a toda la población, con colaboración activa y a precios asequible para los habitantes y comunidad.[37]

1.3.3.6. Satisfacción del paciente: Sensación de placer o dicha que se manifiesta al cubrir una necesidad o colmado un deseo.
Si lo que espera encontrar en paciente es positivo, será porque fue atendido de manera correcta y la buena condición de salud.[38]

1.3.3.7. Método Servqual: la herramienta que se utiliza para tener una medida de la calidad de servicios. Esta medición ayuda a obtener escalas para comparar la expectativa con la satisfacción, estas se valoran por una serie de encuestas de 22 preguntas, divididas en dimensiones (5): tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad. [39]

1.3.3.8. Fiabilidad: Destreza con la que se realiza alguna actividad de manera confiable y minuciosa. Se produce de manera constante y homogéneo en el tiempo.[17]

1.3.3.9. Capacidad de Respuesta: Se busca proporcionar un servicio rápido de manera dispuesta y con destreza y así colaborar con los pacientes.[17]

1.3.3.10. Seguridad: guiado a brindar atención y conocimiento, haciendo uso de sus habilidades, por parte de los empleados con el fin de ofrecer confianza y credibilidad.[17]

1.3.3.11. Empatía: trato independiente ofrecido por parte de la entidad a los usuarios.[17]

1.3.3.12. Elementos Tangibles: Aspecto físico del lugar, personal, mobiliario y herramientas comunicativas.[17]

1.3.3.13. Estrategia en gestión: conjunto de medidas con el fin de obtener mayores ganancias, mejor competitividad y de esta manera hacer frente a la competencia; esta competitividad se basa en el desarrollo e implementación exitosamente estrategias para generen valor.[40]

1.4. Formulación del problema

Deficiencias en la calidad del servicio que brindan en el servicio de odontología en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz, limita la atención a los pacientes.

Las manifestaciones causales que originan el problema son:

- Limitantes teóricas y metodológicas del proceso de la Calidad del servicio odontológico.
- Deficiencias en la práctica del proceso de la Calidad del servicio odontológico que no posibilita capacitar al personal que trabaja en los servicios de odontología.

1.5. Justificación e importancia del estudio

La **investigación es relevante** porque favorece al conocimiento científico del profesional odontológico, pues permite conocer las causas que disminuyen el tipo de atención en el servicio de odontología, razones por las cuales muchas veces se abandonan los tratamientos, no hay mucha afluencia de pacientes que acudan a la atención y muchos de ellos se quejan con respecto a la carencia de insumos.

Socialmente permite mantener informados a los expertos en salud odontológica acerca de lo importante que es una atención de calidad durante el servicio brindado a los usuarios, controlando el cuidado dental, y a su vez los costos del tratamiento dependerán de la complejidad de este.

La **significación práctica** de los resultados se evidencia en la aplicación de una estrategia de gestión de la calidad para mejorar la atención de los pacientes en el Centro de Salud José L. Ortiz con cada una de las acciones que se han propuesto.

La **novedad de la investigación** se revela al implementar la estrategia de gestión de la calidad del servicio de odontología para mejorar las atenciones de los usuarios que se atienden en el centro de salud José Leonardo Ortiz.

1.6. Hipótesis

Al fundamentar de manera metodológica y teórica objeto y el campo del estudio se evidencia lo necesario de evidenciar la sintonización interactiva al gestionar la calidad del servicio odontológico, para lo que se requiere tener en cuenta el proceder médico y la calidad del servicio brindado, lo cual permitirá incrementar las expectativas del usuario, lo que contribuye en la **orientación epistémica.**

En tal sentido la **Hipótesis** es definida como: Si se elabora una estrategia de gestión de la calidad del área odontológica, que tenga en cuenta el proceder médico y el servicio brindado, entonces mejorará la atención de los pacientes del Centro de Salud José Leonardo Ortiz.

1.7.Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Se define el **Objetivo General:** Elaborar una estrategia de gestión de la calidad del área odontológica para mejorar la atención de los pacientes del Centro de Salud José Leonardo Ortiz.

Para dar tratamiento al objetivo como a la hipótesis mencionada en la investigación se han planteado los siguientes:

1.7.2. Objetivos específicos

1.-Fundamentar teóricamente el proceso de la Calidad de la atención en el Servicio odontológico y su dinámica.

2. Caracterización de los antecedentes históricos del proceso en la Calidad del servicio odontológico y su dinámica.

2. Diagnóstico del estado actual en la Calidad del servicio odontológico en adultos del Centro de Salud José Leonardo Ortiz.

4. Elaborar una estrategia de gestión de la calidad del área odontológica.

5. Corroboración de la propuesta mediante consultas de expertos o especialista.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Para poder cumplir con el objetivo general se realizará un estudio no experimental por que se propondrá una estrategia de gestión para brindar una atención de calidad en base a la opinión de los beneficiarios.

Será de tipo transversal por que se realizará en un momento determinado de tiempo y en el mismo Centro de Salud además que nos permite identificar las necesidades sanitarias de la población.

Tipo de estudio

El estudio será de tipo analítico, descriptivo, correlacional de corte transversal. El estudio transversal es definido como una investigación observacional con análisis de datos correspondientes a la variable en un tiempo determinado sobre una muestra o grupo determinado.

Diseño de la ejecución

El diseño del estudio será no experimental, transversal y de tipo Cualitativa-Cuantitativa.

2.2. Población

Estuvo conformada por pacientes que acudieron al Centro de Salud José leonardo Ortiz para atenderse en el área de odontología, teniendo un total de 420 atendidos.

Muestra

El calcular el tamaño de la muestra nos permite determinar el nivel de credibilidad y confianza con respecto a los resultados y este se determina previamente a la investigación.

Una fórmula que facilita el calcular el tamaño de la muestra de datos globales es la siguiente:

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

N: es el número total de participantes, población o universo.

k: es una constante que va a depender del nivel de confianza que se asigne. El nivel de confianza muestra la posibilidad de que la investigación evidencie resultados verdaderos: un 95,5 % de confianza sería igual es lo mismo que se muestre un error con 4,5% de probabilidad.

Los valores k más utilizados y sus niveles de confianza son:

La facilidad de los medios digitales permite que el uso de este recurso sea muy interesante.

K	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95,5%	99%

e: es el error muestral deseado. Este se refiere al contraste que se da entre el resultado obtenido en una muestra de la población y al total de ella.

p: grupo de participantes con las mismas características de la población de estudio. Este dato no se conoce y se le atribuye p=q=0.5 que es la opción más segura.

q: es la proporción de individuos que no tienen esas características, es decir, es 1-p.

n: es el tamaño de la muestra (cantidad de instrumentos aplicados).

Tamaños de muestra y precisión para estimación de una proporción poblacional

Tamaño poblacional: 420

Proporción esperada: 97.000%

Nivel de confianza: 95.0%

Efecto de diseño: 1.0

Precisión (%)	Tamaño de muestra
3.000	96

2.3 Variable, Operacionalización

2.3.1. Determinación y conceptualización de las variables de la hipótesis

a. Variable independiente

Estrategia de gestión de la calidad en el área de odontología: Es un proceso por el cual se definen los objetivos a largo plazo e identifican metas bajo una evaluación sistemática para ejecutarlas exitosamente.

b. Variable dependiente

Atención a los pacientes: asegura que cada usuario reciba servicios terapéuticos y diagnósticos convenientes para un trato óptimo durante la atención.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	FUENTES
V INDEPENDIENTE Estrategia de gestión de la calidad en el área de odontología	-Fundamentación	Bases de una estrategia		
	-Objetivo	Elaborar una estrategia de gestión de la calidad del área odontológica para mejorar la atención de los pacientes		
	Diagnóstico	Se tomarán los resultados que arroje la investigación		
	Etapas con sus objetivos y acciones	Elaboración de una estrategia para mejorar la calidad de atención		

	Instrumentación	Sus acciones se ejecutan a corto, mediano y largo plazo		
	Evaluación	Se toman en cuenta las acciones para poner en práctica la Estrategia de Gestión.		

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	FUENTES
V. DEPENDIENTE Atención a los pacientes	Fiabilidad	-Cumplimiento de promesa contractual - Fiabilidad de los servicios -Fiabilidad del personal	Cuestionario-Encuesta Escala De Likert	
	Capacidad de respuesta	-Tiempo de espera -Tiempo de respuesta de reclamos -Horarios -Colaboradores que respondan		
	Seguridad	- Colaboradores que transmitan confianza - Personal capacitado		
	Empatía	- Atención individualizada - Preocupación por los intereses del paciente - Comprensión por las necesidades del paciente		
	Tangibles	- Equipamiento - Instalación física visualmente atractiva - Aspecto integral de los profesionales		

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

Métodos

- Histórico lógico. Para la determinación de antecedentes históricos.
- Hipotético-deductivo. Cuando se trabaja con hipótesis para sustentar los aportes.

- Análisis-síntesis. Para la valoración de las diversas fuentes utilizadas y de los resultados que se obtienen durante el periodo de diagnóstico y valoración de la correspondencia.
- Inducción-deducción. Permite realizar la generalización de los rasgos más significativos obtenidos del estudio diagnóstico y del proceso estudiado en el objeto.
- Sistémico estructural. Para elaborar la estrategia de gestión de la calidad del área odontológica para mejorar la atención de los pacientes del centro de salud.

Técnicas

- El estudio se ejecutará en los pacientes que acudan a consulta al servicio odontológico.
- Se solicitará los permisos correspondientes con las autoridades del Centro de Salud para poder recolectar los datos.
- Se informará sobre el consentimiento informado a pacientes y padres de familia en donde especifique el estudio que se realizará.
- Se usará un instrumento para evaluar la calidad de atención en el servicio.

Se aplicará un cuestionario Servqual cuyas preguntas están ajustadas para medir la calidad del servicio, previo consentimiento informado, con preguntas considerando las manifestaciones antes expuestas que son posibles causas de la situación problema

Se procederá a aplicar una encuesta en el Centro de salud José Leonardo Ortiz

2.5. Procedimiento de análisis de datos.

La herramienta estadística usada para el procesamiento de datos será el programa SPSS y Excel, que permite hacer uso de manera acertada de una prueba de confiabilidad, la contratación de hipótesis, tablas y gráficos que se obtendrán del instrumento aplicado para que sean analizados e interpretados.

2.6.Criterios éticos

El propósito del estudio es generar conocimiento, este objetivo nunca debe estar por encima de los derechos y beneficios de los que forman parte del estudio, de tal

manera se protegerá la salud, dignidad, integridad y la confidencialidad de la información brindada.

Y por las normas del estudio se deberá solicitar la firma de un consentimiento informado a los participantes y padres de familia cuyos hijos serán parte de la investigación con el propósito de informarles del estudio.

- Responsabilidad
- Mantener en reserva y confidencialidad la información brindada
- Fidelidad a los resultados que son del autor
- Validez científica
- Honestidad con el instrumento aplicado
- No plagio

2.7.Criterios de rigor científico.

Parte de la investigación se citan criterios científicos con el fin de valorar la calidad científica del estudio. Se considerará:

- Credibilidad: autenticidad y veracidad del estudio y que los resultados por parte de la investigación se reconocen como fidedignos por parte de la muestra que participa en la investigación y todas aquellas personas que han sido parte de esta problemática. Este criterio se afianzará por que la investigadora tendrá que corroborar datos y ratificar la información proporcionada.

-Adaptabilidad o confiabilidad: va dirigido a la imparcialidad de la información, que se lograra cuando otros investigadores puedan seguir la misma línea de investigación y llegar a hallazgos similares. Aplicara una encuesta para recolectar datos, además de definir las características de la población y los procesos de selección.

-Transferibilidad: la opción para compartir los datos a otras realidades de contexto similar, de esta manera se podrán utilizar y aplicar como una referencia informativa. Por ellos, la investigación se realizó con relevancia científica, cuya transparencia está garantizada.

-Fiabilidad: la tesis presenta información veraz.

-Aplicabilidad: Posibilidad de aplicar el aporte práctico, en este caso se aplicaría la estrategia de gestión con el fin de mejorar la calidad de atención en el centro de salud.

-Relevancia: esta investigación tendrá un aporte e importancia para mejorar el trato y la atención a pacientes que son atendidos en el Centro de salud José Leonardo Ortiz

III. RESULTADOS

3.1.Resultados En Tablas y Figuras

Se partió de una realidad problemática con el fin de elevar la atención de los pacientes y así transformar el proceso de la Calidad del servicio odontológico, utilizando la observación empírica. Para corroborar esta información se aplicó un instrumento a los pacientes que acudían a consulta durante el periodo del estudio.

Los resultados han sido agrupados en cinco dimensiones que van a ser explicadas y detalladas a continuación:

a. Dimensión de Tangibilidad

TABLA Nº 1

EQUIPOS DE APARIENCIA MODERNA	Frecuencia	%
INDIFERENTE	43	44.8
INSATISFECHO	33	34.4
SATISFECHO	16	16.7
EXTREMADAMENTE INSATISFECHO	4	4.2
EXTREMADAMENTE SATISFECHO	0	0.0
TOTAL	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden para su atención en el Centro de Salud José leonardo Ortiz.

Del total de entrevistados, el 44.8 % le es indiferente la apariencia de los equipos, un 34.4% está insatisfecho, el 16.7% está satisfecho y extremadamente insatisfecho con la apariencia moderna de los equipos de un 4.2%.

TABLA Nº 2

LAS INSTALACIONES FISICAS DEL CONSULTORIO SON VISUALMENTE ATRACTIVAS	Frecuencia	%
INSATISFECHO	44	45.8
INDIFERENTE	40	41.7
SATISFECHO	10	10.4
EXTREMADAMENTE INSATISFECHO	2	2.1
EXTREMADAMENTE SATISFECHO	0	0.0
TOTAL	96	100.0

Fuente: Se aplicó la encuesta a los pacientes que acuden para su atención en el Centro de Salud José leonardo Ortiz.

Del total de entrevistados, el 45.8 % están insatisfechos con respecto a la apariencia de las instalaciones físicas del consultorio, un 41.7% le es indiferente, el 10.4% está satisfecho y extremadamente insatisfecho con los ambientes del consultorio un 2.1%.

TABLA Nº 3

LOS PROFESIONALES DEL CENTRO DE SALUD TIENEN APARIENCIA PULCRA	Frecuencia	%
SATISFECHO	67	69.8
INDIFERENTE	15	15.6
EXTREMADAMENTE SATISFECHO	14	14.6
EXTREMADAMENTE INSATISFECHO	0	0.0
INSATISFECHO	0	0.0
TOTAL	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden para su atención en el Centro de Salud José leonardo Ortiz.

Del total de entrevistados, el 69.8%estan satisfechos con la apariencia pulcra de los profesionales, un 15.6% le es indiferente y el 14.6% extremadamente satisfecho.

TABLA Nº 4

EL MATERIAL INFORMATIVO ES VISIBLEMENTE ATRACTIVO	Frecuencia	%
SATISFECHO	45	46.9
INDIFERENTE	39	40.6
INSATISFECHO	12	12.5
EXTREMADAMENTE SATISFECHO	0	0.0
EXTREMADAMENTE INSATISFECHO	0	0.0
TOTAL	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden para su atención en el Centro de Salud José leonardo Ortiz.

Del total de entrevistados, el 46.9% están satisfechos con el material informativo del consultorio, 40.6% le es indiferente y un 12.5% están insatisfechos.

b. Dimensión de Fiabilidad

TABLA Nº 5

CUANDO EL PERSONAL DEL SERVICIO PROMETE HACER ALGO EN CIERTO TIEMPO, LO CUMPLE	Frecuencia	%
SATISFECHO	48	50.0
INDIFERENTE	43	44.8
INSATISFECHO	4	4.2
EXTREMADAMENTE INSATISFECHO	1	1.0
EXTREMADAMENTE SATISFECHO	0	0.0
TOTAL	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden para su atención en el Centro de Salud José leonardo Ortiz.

Del total de entrevistados, el 50.0% están satisfechos con la eficacia con la que el personal realiza con lo que se ha comprometido, un 44.8% le es indiferente y el 4.2% se encuentra insatisfecho.

TABLA Nº 6

CUANDO TIENE UN PROBLEMA, EL SERVICIO MUESTRA UN SINCERO INTERÈS EN SOLUCIONARLO	Frecuencia	%
SATISFECHO	56	58.3
INDIFERENTE	26	27.1
INSATISFECHO	7	7.3
EXTREMADAMENTE SATISFECHO	7	7.3
EXTREMADAMENTE INSATISFECHO	0	0.0
TOTAL	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden para su atención en el Centro de Salud José leonardo Ortiz.

Del total de entrevistados, el 58.3% están satisfechos con el interés por parte del personal para resolver algún problema que surja, un 27.1% le es indiferente y un 7.3% se encuentra insatisfecho y extremadamente satisfecho.

TABLA Nº 7

ESTA CONFORME CON LA ATENCIÓN ODONTOLOGICA QUE RECIBE	Frecuencia	%
INSATISFECHO	56	58.3
SATISFECHO	26	27.1
INDIFERENTE	11	11.5
EXTREMADAMENTE INSATISFECHO	3	3.1
EXTREMADAMENTE SATISFECHO	0	0.0
TOTAL	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden para su atención en el Centro de Salud José leonardo Ortiz.

Del total de entrevistados, el 58.3% están insatisfechos con la atención odontológica que reciben, un 27.1% están satisfechos, un 11.5% le es indiferente y se encuentran extremadamente insatisfechos un 3.1%.

TABLA Nº 8

SE CONCLUYE EL TRATAMIENTO EN EL TIEMPO PROMETIDO	Frecuencia	%
INDIFERENTE	47	49.0
SATISFECHO	38	39.6
INSATISFECHO	8	8.3
EXTREMADAMENTE INSATISFECHO	3	3.1
EXTREMADAMENTE SATISFECHO	0	0.0
TOTAL	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden para su atención en el Centro de Salud José leonardo Ortiz.

Del total de entrevistados, el 49% les es indiferente que el tratamiento se concluya en el tiempo prometido, un 39.6% están satisfechos, un 8.3% están insatisfechos y se encuentran extremadamente insatisfechos un 3.1%.

TABLA Nº 9

HAY DISPONIBILIDAD DE CITAS PARA ATENCIÓN	Frecuencia	%
INSATISFECHO	39	40.6
EXTREMADAMENTE INSATISFECHO	30	31.3
SATISFECHO	26	27.1
INDIFERENTE	1	1.0
EXTREMADAMENTE SATISFECHO	0	0.0
TOTAL	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden para su atención en el Centro de Salud José leonardo Ortiz.

Del total de entrevistados, el 40.6% están insatisfechos con la disponibilidad de las citas para la atención, un 31.3% están extremadamente insatisfechos, 27.1% de satisfacción y a un 1% le es indiferente.

c. Dimensión de Capacidad de respuesta

TABLA Nº 10

EL PROFESIONAL RESUELVE TODAS SUS DUDAS CON RESPECTO A SU TRATAMIENTO	Frecuencia	%
INSATISFECHO	44	45.8
INDIFERENTE	36	37.5
SATISFECHO	13	13.5
EXTREMADAMENTE INSATISFECHO	3	3.1
EXTREMADAMENTE SATISFECHO	0	0.0
TOTAL	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden para su atención en el Centro de Salud José leonardo Ortiz.

Del total de entrevistados, el 45.8% están insatisfechos con respecto a la resolución de las dudas con respecto al tratamiento durante la consulta, un 37.5% le es indiferente, 13.5% de satisfacción y un 3.1% de extremada insatisfacción.

TABLA Nº 11

LAS INSTALACIONES DEL CONSULTORIO LE INSPIRAN CONFIANZA Y SEGURIDAD	Frecuencia	%
INDIFERENTE	47	49.0
SATISFECHO	35	36.5
INSATISFECHO	12	12.5
EXTREMADAMENTE INSATISFECHO	2	2.1
EXTREMADAMENTE SATISFECHO	0	0.0
TOTAL	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden para su atención en el Centro de Salud José leonardo Ortiz.

Del total de entrevistados, el 49% le es indiferente si las instalaciones les inspiran confianza y seguridad, un 36.5% están satisfechos, 12.5% de insatisfacción y un 2.1% de extremada insatisfacción.

d. Dimensión Seguridad

TABLA Nº 12

SE PROPONE UN PLAN DE TRATAMIENTO DURANTE LA CONSULTA	Frecuencia	%
SATISFECHO	51	53.1
EXTREMADAMENTE SATISFECHO	21	21.9
INDIFERENTE	18	18.8
INSATISFECHO	6	6.3
EXTREMADAMENTE INSATISFECHO	0	0.0
TOTAL	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden para su atención en el Centro de Salud José leonardo Ortiz.

Del total de entrevistados, el 53.1% están satisfechos con respecto a la resolución de sus dudas durante la consulta, un 21.9% están extremadamente satisfechos, 18.8% les es indiferente y un 6.3% de extremada insatisfacción.

TABLA Nº 13

LOS PROFESIONALES DEL CENTRO DE SALUD SIEMPRE ESTAN DISPUESTOS A AYUDARLO	Frecuencia	%
INSATISFECHO	42	43.8
INDIFERENTE	39	40.6
EXTREMADAMENTE INSATISFECHO	8	8.3
SATISFECHO	7	7.3
EXTREMADAMENTE SATISFECHO	0	0.0
TOTAL	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden para su atención en el Centro de Salud José leonardo Ortiz.

Del total de entrevistados, el 43.8% están insatisfechos sobre si los profesionales están siempre dispuestos a ayudarlo, un 40.6% les es indiferente, 8.3% están extremadamente insatisfechos y un 7.3% de satisfacción.

TABLA Nº 14

EL COMPORTAMIENTO DE LOS PROFESIONALES DENTRO DEL CENTRO DE SALUD LE INSPIRAN CONFIANZA Y SEGURIDAD	Frecuencia	%
INDIFERENTE	46	47.9
SATISFECHO	36	37.5
INSATISFECHO	10	10.4
EXTREMADAMENTE SATISFECHO	4	4.2
EXTREMADAMENTE INSATISFECHO	0	0.0
TOTAL	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden para su atención en el Centro de Salud José leonardo Ortiz.

Del total de entrevistados, el 47.9 % le es indiferente si el comportamiento de los profesionales le inspira confianza y seguridad, un 37.5 % están satisfechos, 10.4 % están insatisfechos y un 4.2% de extremada satisfacción.

TABLA Nº 15

EN EL SERVICIO DEMUESTRAN IGUALDAD PARA TODOS LOS PACIENTES	Frecuencia	%
INSATISFECHO	51	53.1
SATISFECHO	34	35.4
INDIFERENTE	6	6.3
EXTREMADAMENTE INSATISFECHO	5	5.2
EXTREMADAMENTE SATISFECHO	0	0.0
TOTAL	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden para su atención en el Centro de Salud José leonardo Ortiz.

Del total de entrevistados, el 53.1 % están insatisfechos sobre si el servicio demuestra igualdad para todos los pacientes, un 35.4 % están satisfechos, 6.3 % le es indiferente y un 5.2% de extremada insatisfacción.

TABLA Nº 16

DEMUESTRAN CAPACIDAD DE ORGANIZACIÓN EN EL SERVICIO	Frecuencia	%
INSATISFECHO	43	44.8
INDIFERENTE	31	32.3
SATISFECHO	20	20.8
EXTREMADAMENTE INSATISFECHO	2	2.1
EXTREMADAMENTE SATISFECHO	0	0.0
TOTAL	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden para su atención en el Centro de Salud José leonardo Ortiz.

Del total de entrevistados, el 44.8 % están insatisfechos con la capacidad de organización del servicio, un 32.3 % les es indiferente, 20.8 % están satisfechos y un 2.1 % de extremada insatisfacción.

e. Dimensión Empatía

TABLA Nº 17

LE BRINDAN ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA	Frecuencia	%
INDIFERENTE	47	49.0
SATISFECHO	42	43.8
INSATISFECHO	5	5.2
EXTREMADAMENTE SATISFECHO	2	2.1
EXTREMADAMENTE INSATISFECHO	0	0.0
TOTAL	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden para su atención en el Centro de Salud José leonardo Ortiz.

Del total de entrevistados, el 49 % le es indiferente si se le brinda atención individualizada, un 43.8 % están satisfechos, 5.2 % están insatisfechos y un 2.1% de extremada satisfacción.

TABLA Nº 18

LOS HORARIOS DE ATENCIÓN SON CONVENIENTES PARA TODOS SUS PACIENTES	Frecuencia	%
INSATISFECHO	50	52.1
INDIFERENTE	34	35.4
SATISFECHO	12	12.5
EXTREMADAMENTE INSATISFECHO	0	0.0
EXTREMADAMENTE SATISFECHO	0	0.0
TOTAL	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden para su atención en el Centro de Salud José leonardo Ortiz.

Del total de entrevistados, el 52.1 % están insatisfechos sobre si los horarios de atención son convenientes, un 35.4 % le es indiferente y un 12.5 % están satisfechos.

TABLA Nº 19

EL CENTRO DE SALUD SE PREOCUPA POR LOS INTERESES DE SUS PACIENTES	Frecuencia	%
INSATISFECHO	57	59.4
INDIFERENTE	23	24.0
SATISFECHO	16	16.7
EXTREMADAMENTE INSATISFECHO	0	0.0
EXTREMADAMENTE SATISFECHO	0	0.0
TOTAL	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden para su atención en el Centro de Salud José leonardo Ortiz.

Del total de entrevistados, el 59.4 % están insatisfechos sobre la preocupación del Centro de salud por los intereses de sus pacientes, un 24 % le es indiferente y 16.7 % están satisfechos.

TABLA Nº 20

¿QUE FUE LO QUE NO LE GUSTO DEL SERVICIO?	Frecuencia	%
TRATAMIENTOS BASICOS	32	33.3
TIEMPO DE ESPERA	18	18.8
LIMPIEZA	16	16.7
MATERIAL Y MANTENIMIENTO	15	15.6
NADA	15	15.6
TOTAL	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden para su atención en el Centro de Salud José leonardo Ortiz.

Del total de entrevistados sobre qué fue lo que no les gusto del servicio, el 33.3 % respondió que se encuentran inconformes con la realización de tratamientos básicos, el 18.8% les molesta el tiempo de espera para la atención, el 16.7% la falta de limpieza, el 15.6% no les gusta la falta de material y mantenimiento y un 15.6% dicen que nada.

TABLA Nº 21

¿QUE SUGIERE PARA BRINDAR UN MEJOR SERVICIO A LA CIUDADANIA?	Frecuencia	%
MATERIAL Y EQUIPOS	44	45.8
PERSONAL	28	29.2
LIMPIEZA	12	12.5
ORGANIZACIÓN	12	12.5
TOTAL	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes que acuden para su atención en el Centro de Salud José leonardo Ortiz.

Del total de entrevistados sobre que sugiere para brindar un mejor servicio a la ciudadanía, el 45.8 % para mejorar material y equipos, un 29.2 % en contratar más personal, un 12.5 % sobre mejorar la limpieza y un 12.5% en mejorar la organización.

3.2. Discusión de resultados

En la actualidad la odontología está tomando más importancia y conciencia por parte de la población que acude con más frecuencia a sus citas dentales. Es en los Centros de Salud, donde la población hace uso de estos servicios por parte del profesional competentes, espacios físicos adecuados e implementados para realizar los tratamientos requeridos por los usuarios de salud.

Se ha tenido como referencia diversos aspectos y experiencias que se involucran desde que el paciente acude a consulta para ser atendido y luego tener un plan de tratamiento buscando que su atención sea de la mejor manera, después de haber aplicado el instrumento a los 96 participantes de la investigación se realizó el análisis de los resultados que fueron organizados en cinco dimensiones las cuales van a ser descritas a continuación:

Se consideró en primer lugar a la tangibilidad que nos ayudó a evaluar si el consultorio cuenta con equipos de apariencia moderna, obteniendo que a un total de 43 personas que corresponde al 44.8% le es indiferente y al 34.4% (33) de ellas están insatisfechas. Con relación a si las instalaciones físicas del consultorio son atractivas de manera visual, 44 (45.8%) se encuentran insatisfechos con respecto a este punto y solo a 10 (10.4%) se encuentran satisfechos. Se evidencia un contraste con respecto a si los profesionales se encuentran correctamente vestidos y con apariencia pulcra al momento de atender obteniendo una respuesta del 69.8% (67) de satisfacción y extremadamente satisfecho un 14.6% (14). Si el material informativo es visiblemente atractivo cuenta con un 46.9 % (45) de satisfacción, mientras que para un 40.6% (39) les es indiferente este punto. Para este Centro de salud la dimensión de tangibilidad tiene un buen grado de satisfacción a pesar de que algunos puntos deban mejorarse. Se sabe que las entidades que no incluyen a la tangibilidad como parte de las estrategias de negocio podrían afectar las demás estrategias que se encargan de un servicio de calidad.[41]Además, se considera a la estructura física, equipos, profesionales y medios informativos parte de las estructuras tangibles.[42]

La dimensión de fiabilidad en cuanto a si el personal de servicio cumple lo que promete en cierto tiempo unos 48 pacientes se encuentran satisfechos que corresponden al 50% de la población, 44.8% (43) le es indiferente e insatisfacción a solo un 4.2% (4). El interés por parte del área para dar solución a los problemas que se presenten en pacientes tiene

una satisfacción por parte del 58.3% (56) de los encuestados; sin embargo, un 7.3% (7) muestran insatisfacción con la atención odontológica que reciben. Con respecto al tiempo en el que se concluye el tratamiento es indiferente para los usuarios con un promedio del 49% (47). La disponibilidad de las citas es un problema que muestra insatisfacción con un 40.6% (39) por parte de los atendidos y de extremadamente insatisfacción de un 31.3% (30). Los usuarios hacen tratos con las entidades que cumplen con los acuerdos, directamente con las que se relacionan con los servicios ofrecidos. [41] Berry y Parasuraman aseveran según los documentos recopilados, la confiabilidad se considera un elemento de gran evaluación durante la calidad del servicio. Es la esencia de la calidad de servicio. [43]

Por lo que en esta dimensión se evidencian porcentajes divididos ya que, para los puntos de cumplimiento en los tiempos, solución de problemas y termino de tratamiento muestra un buen promedio de satisfacción, sin embargo, para disponibilidad de citas y conformidad en la atención se manifiesta un alto nivel de insatisfacción.

La dimensión de capacidad de respuesta evaluado en el instrumento sobre si las dudas con respecto sus tratamientos son resueltas evidencia un grado de insatisfacción de 45.8% (44) y a 37.5% (36) de ellos les es indiferente. Las instalaciones del consultorio le son indiferentes en un 49% (47) si éstas le brindan confianza y seguridad y un 36.5% (35) se encuentran satisfechas con respecto a las mismas. En comparación con los antecedentes estudiados previamente, la capacidad de respuesta también revela que casi la mitad de porcentaje de evaluados manifiesta insatisfacción e indiferencia.

Siendo otro punto importante la seguridad que siente el paciente en la atención evidenciando un 53.1% (51) de satisfacción y 6.3% (6) de insatisfacción, con respecto a la resolución de sus dudas durante la consulta, muestra un contraste con un 43.8% (42) de insatisfacción a si el personal dentro del centro está dispuesto a ayudarlo. Con respecto al comportamiento de los profesionales dentro del Centro de salud le inspiran confianza y seguridad muestran un 37.5% (36) de satisfacción y un 47.9% (46) le es indiferente este punto. Sin embargo, se encuentran insatisfacciones con respecto a la disponibilidad de ayuda por parte de los profesionales con un 53.1%. La capacidad de organización en el servicio es otro punto en el que se manifiesta una insatisfacción por parte del 44.8% (43) de los pacientes. Para ellos esta dimensión presenta un alto grado de satisfacción en referencia a trato con el profesional, pero concerniente al punto de organización se deberá trabajar en ella.

El poder de la empatía durante la consulta se manifiesta durante una atención individualizada mostrando un nivel del 43.8% de satisfacción y un gran porcentaje de insatisfacción con respecto a los horarios de atención y el interés que muestra el Centro de salud para con sus usuarios con un 52.1% y 59.4% respectivamente. Según Zeithaml y Bitner, 2002 [41] nos dice que se crea un mejor vínculo con el usuario si la entidad se regula bajo esa dimensión, identificando detenidamente su tipología y exigencias.
Según los evaluado en este estudio, se determinó un óptimo grado de satisfacción en las dimensiones de fiabilidad y tangibilidad; a pesar de que hay puntos dentro de ellas en los que se deben mejorar, diferente a las otras dimensiones que evidencian un mayor grado de insatisfacción como son capacidad de respuesta, empatía y seguridad.

Al final del instrumento se colocaron dos preguntas libres para que los usuarios manifestaran de que otra manera se puede mejorar las atenciones y por tanto la calidad de éstas también. Los usuarios manifestaron que lo no les gusto del servicio fue que sólo se realizaban tratamientos básicos y el tiempo que debe esperar para ser atendido. Lo que sugieren para mejorar la atención es contar con más materiales y que los equipos se encuentren operativos.

Dado esto se resuelve que los pacientes que se atendieron en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz, uno de los puntos de importancia por lo bien que son tratados por parte del personal sanitario; otro elemento relevante es el sentirse escuchados apoyados con una buena comunicación, se demuestra en la fiabilidad y tangibilidad como dimensiones. Es en ellas en las que se debe poner mayor interés en las atenciones realizadas para lograr lo esperado por los usuarios y así reducir el grado de insatisfacción que se presente en dicha evaluación, sobre lo que se debe hacer énfasis para lograr satisfacer a los pacientes.

3.3. Aporte practico

3.3.1. Fundamentación estrategia de gestión de la calidad del área odontológica para mejorar la atención de los pacientes del centro de salud José Leonardo Ortíz

Como parte de la fundamentación de la estrategia de gestión de la calidad del área odontológica y así dar una mejor atención a los pacientes del Centro de la entidad José Leonardo Ortíz se establecerá en primera instancia un diagnóstico sobre la problemática que afecta la calidad en la atención de la población, posteriormente se estructura la misma.

Sistema de Gestión

Este se define como el conjunto de elementos interrelacionadas que ayudan a guiar, regular, ofrecer asistencia técnica y valorar a instituciones en salud y las dependencias públicas de los tres niveles (nacional, regional y local), en lo que se refiere a una gestión y atención de calidad.

El gestionar la calidad va guiado por un mecanismo de la gestión institucional y de tal manera existe compromiso por parte de los funcionarios en el área de salud, de que se aplique y determine las políticas de calidad que se expresa de manera formal por la Alta Dirección del MINSA. Como resultado, se desarrollan de manera creativa y con lineamientos correspondientes a nivel general e instituciones del sector aquellas normativas del Sistema de Gestión de la Calidad en salud, en los diversos cargos que se desempeñen en la organización.

Se incluyen como componentes en el sistema de proyección, de proyección, distribución, garantía y de mejorar la calidad y todo lo referente con respecto a la calidad como parte de la dirección estratégica de la institución, con la visión de orientar la gestión y lograr una mejora dentro de cada institución, guiados hacia una cultura de calidad.[18]

Diagnóstico.

El identificar de manera prioritaria de las necesidades de atención médica en una comunidad permite evidenciar la gestión sanitaria considerando los riesgos a la exposición durante la atención sanitaria de la población[21]. Dicho análisis debe considerar la situación sociodemográfica (incluye información medio demográfica, socioeconómica y ambiental) y la situación de salud (incluye información de morbimortalidad, discapacidades, deficiencias, y minusvalías); logrando caracterizar los problemas encontrados y las soluciones ya establecidas con sus respectivos resultados.

Se aplican los instrumentos ayudados con encuestas, se obtuvo como primera información que la población usuaria atendida tiene un nivel educativo entre primaria y secundaria. Entre los principales motivos por los cuales la población se atiende en el Centro de Salud José leonardo Ortiz , la ubicación es estratégica y cuenta con

amplias instalaciones con atención las 24 horas, lo que se observa es que gran parte de los usuarios no acuden por buena atención brindada, esto no implica solo el trato del profesional sino también las carencias en cuanto a insumos o manteniendo de las unidades dentales en los consultorios entre otras dificultades; sino por la necesidad de realizarse los tratamientos.

Causas

Entre las principales causas que afectan de manera negativa la correcta trato en consulta a los usuarios que se atienden en consulta por parte de los profesionales competentes son las insuficientes citas diarias para cubrir la cantidad de usuarios q acuden para atención, carencia de algunos insumos, deficiencia en el mantenimiento de los equipos odontológicos que son necesarios para realizar los procedimientos y el difícil acceso a algunas zonas dentro del distrito para la atención de pacientes o promoción de campañas.

El **objetivo general del aporte:** Elevar la atención de los pacientes del centro de salud José Leonardo Ortiz de Chiclayo así transformar el proceso de la Calidad del servicio odontológico.

Instrumentación

Para ello, se estructura en varias etapas la estrategia de gestión de la calidad del área odontológica para mejorar la atención de los pacientes del centro de salud José Leonardo Ortíz.

3.3.2. Construcción de la estrategia de gestión de la calidad del área odontológica para mejorar la atención de los pacientes del centro de salud José Leonardo Ortíz

En la construcción de la estrategia se han tenido en cuenta varias etapas, las mismas que se describen a continuación:

PRIMERA ETAPA. Planeación estratégica.

- Instalar a la calidad entre una de las prioridades más importantes en todas las estructuras establecidas en la institución.

- Implementar sistemas de apoyo que ayuden a mejorar la calidad en las diferentes áreas en el Centro de Salud. estrategia de gestión de la calidad del área odontológica para hacer mejoras en la atención de los pacientes del centro de salud José Leonardo Ortíz
- Definir con claridad las diferentes responsabilidades y funciones designadas para el equipo de trabajo creado en el servicio de odontología.
- Organizar el servicio de odontología en base a las áreas que debemos reforzar con la estrategia para mejorar la atención.
- Implementar un sistema de evaluación sistemática.
- Implementar la metodología 5"S" que ayudará a mejorar a corto plazo la calidad, convirtiéndolo en un método sencillo y efectivo. Consiste en:
  - **Clasificación y descarte**
    Se clasifican los insumos que se usaran de aquellas que no se usaran, si se necesita o no.
  - **Organización**
    Los insumos deben estar de manera ordenada y en un lugar de fácil ubicación cuando sea necesario.
  - **Higiene y visualización**
    Equilibrio entre lo físico, espiritual y mental
  - **Disciplina y compromiso**
    Hacer las cosas como se suponen que deben ser, sin cometer errores
  - **Limpieza**
    Aspecto primordial en toda área de trabajo, es importante estar en un ambiente limpio

SEGUNDA ETAPA. Organización

Es necesario realizar una correcta distribución de las áreas y ajustar la organización según las cuatro dimensiones en las que se desea reforzar como la tangibilidad, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta.

El centro de salud cuenta con diversas áreas, los consultorios se ubican en el primer y segundo piso del centro de salud ubicado en la Calle Húsares de Junín N° 1295. El centro de Salud es de material noble. Cuenta con 09 ambientes. El ambiente más

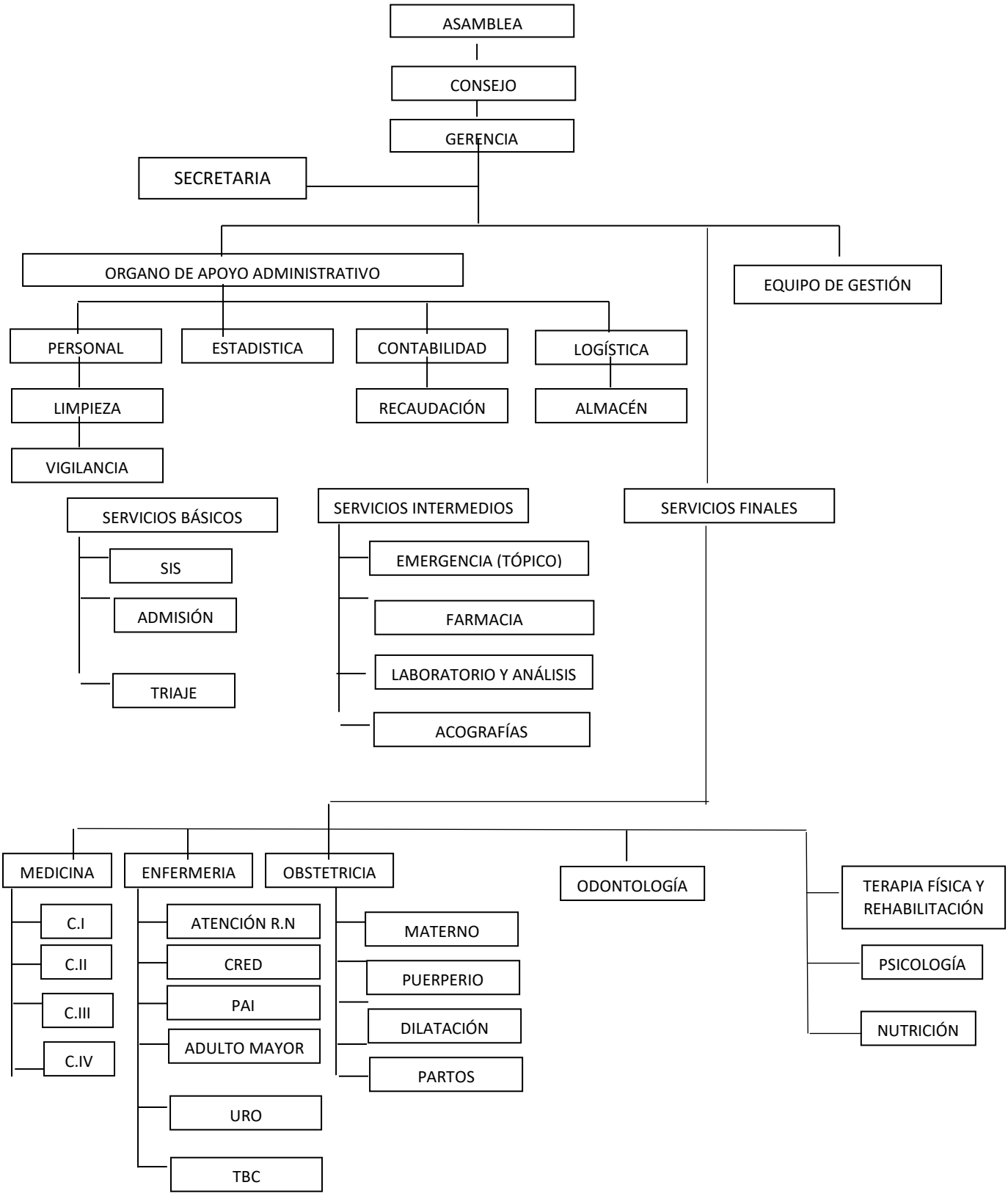
grande es una sala de reuniones que también se usa para capacitaciones, los otros ambientes funcionan como oficinas para los consultorios de la institución.

- Admisión
- Triaje
- Tópico
- Cred, Ced – Cira (Uro)
- Sala De Partos Y Atención Inmediata Al Recién Nacido
- Área De Riesgos Y Daños
- Terapia Física Y Rehabilitación
- Farmacia
- Adulto Mayor
- Obstetricia
- Odontología
- Nutrición

Se propone para la organización del trabajo el siguiente:

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

FLUXOGRAMA DE ATENCIÓN AL USUARIO CLAS "JOSÉ LEONARDO ORTÍZ"



a. DIMENSIÓN DE TANGIBILIDAD

Plan de mantenimiento de infraestructura o equipo

Frecuencia	Áreas o equipos			
	Unidad dental	**Equipo rotatorio**	**Infraestructura del consultorio**	**Esterilizadora**
Diariamente	- Limpiar - Desinfectar la zona del escupidero - Verificar si se encuentran operativas todas las funciones -	Lubricar: - Piezas de alta - Piezas de baja - Micromotor Verificar si se encuentran operativas y en buen estado para iniciar atención	- Revisar si se encuentra limpio el ambiente del consultorio - Sacudir - Colocar algún tipo de ambientador - Organizar las historias clínicas	- Verificar si está funcionando de manera correcta - Colocar el instrumental que ha sido previamente lavado y secado - Organizar el instrumental y dividirlo en bandejas según procedimientos a realizar
Cada 6 meses		Limpieza por un técnico experto	Realizar alguna refacción si fuera necesario	
Anual	Evaluación por un técnico experto	Limpieza y lubricación	- Pintura de paredes - Refacción de griferías	Evaluación por técnico experto

Fuente: Propuesta realizada al Centro de Salud

b. DIMENSIÓN DE FIABILIDAD

- Establecer un protocolo de atención a cada paciente según tratamiento a realizar
- Saludar a todas los trabajadores y pacientes que acuden al Centro
- Ser siempre puntual en la atención y mostrar respeto
- Mostrar eficacia durante la consulta
- Tener buena presencia en el trabajo, yendo bien uniformado y ropa limpia
- Brindar seguridad y credibilidad con respecto a los procedimientos a realizar y proponer un plan de tratamiento claro y entendible para los usuarios

c. DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

Capacitación constante a los trabajadores con temas respecto a comunicarse de manera asertiva y trato al público.

Comunicación asertiva

- Que es comunicación asertiva
- Técnicas de comunicación asertiva

Trato al público:

- Que es la atención
- Funciones
- Pasos para atender al publico
- Como dar un buen servicio

d. DIMENSIÓN DE EMPATIA

Capacitación en temas sobre inteligencia emocional y liderazgo para atención

Capacitación en inteligencia emocional:

- ¿Qué es?

- Para que sirve
- Ventajas

Capacitación para liderar en la atención a los clientes

- Como ser un buen líder con las die estrategias para liderar.
- Como liderar el trabajo en equipo.
- Atenciones a pacientes.

TERCERA ETAPA. Ejecución de las actividades con sus objetivo y cronograma

Matriz

Objetivo	**Actividades**	**Cronograma**				**Responsable**
		Enero		**Febrero**		
		1era y 2da semana	**3era y 4ta semana**	**1era y 2da semana**	**3era y 4ta semana**	
Aplicar acciones en el área de odontología para mejorar la calidad de atención en el Centro de Salud	Implementar sistemas de apoyo que ayuden a mejorar la calidad	**x**				
	Designar un equipo de trabajo que tenga responsabilidades y funciones dentro del área	**x**				
	Organizar el ambiente y		**x**			

	realizar un mantenimiento constante de equipos.					
	Programar capacitaciones y entrenamiento al personal.			**x**		
	Realizar evaluaciones semanales para informar sobre algún desperfecto en cuanto a los equipos y programar su mantenimiento.		**x**		**x**	

CUARTA ETAPA. Control y evaluación

Matriz

Se propone la evaluación sistemática y periódica de cada una de las acciones propuestas en la implementación y ejecución de la estrategia, la cual contempla acciones a corto, mediano y largo plazo, que incluye capacitación al personal de recursos humanos.

Actividades	Evidencia	Meta
Informar sobre el diagnóstico situacional del área de Odontología	– Oficios – Actas de Reunión	**100%**

con respecto a las atenciones.		
Comunicar los resultados encontrados al jefe del área de odontología y al director del establecimiento.	– Actas de Reunión	**100%**
Implementar la metodología de las 5 s	– Actas de reunión	
Sustentar y proponer la mejor organización en admisión de los pacientes para odontología.	– Oficios – Actas de Reunión	**100%**
– Llevar un control del plan de mantenimiento propuesto	– Libro de control donde se apunte la fecha y hora.	

Presupuesto general de la estrategia

Presupuesto general de la Estrategia de gestión de la calidad del área odontológica para mejorar la atención de los pacientes del centro de salud José Leonardo Ortíz

Costo total de la Estrategia		
Primera fase		
Segunda fase	Etapa 1	373.00
	Etapa 2	384.00
	Etapa 3	280.00
	Etapa 4	213.00
Total		**S/. 1250.00**

3.3.3. Validación del aporte práctico mediante criterio de tres especialistas

La validación se aplicó a tres profesionales expertas, cirujanas dentistas, con maestrías en Estomatología y dos de ellas en Gerencia en Servicios de Salud, conocedoras del tema e involucradas en la investigación. Experiencia en docencia universitaria y asesoramiento para tesis.

RESULTADOS POR CRITERIOS DE EXPERTOS			
Pregunta	Experto 01	Experto 02	Experto 03
01: Novedad científica del aporte práctico.	5	5	5
02: Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.	5	4	5
03: Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.	5	4	5
04: Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.	5	5	4
05: Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.	4	5	5
06: Posibilidades de aplicación del aporte práctico.	4	4	4
07: Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.	4	4	4
08: Significación práctica del aporte	4	4	4
Puntaje total	36	35	36

3.3.4. Ejemplificación parcial del aporte práctico

Las acciones que se tomaron considerando los resultados obtenidos en esta investigación fueron

- Se Implemento un sistema de apoyo que mejorara la gestión en el área
- Se formaron equipos de trabajo para que se designen las diferentes responsabilidades y funciones y así se lleve un mejor control de las mismas.
- Se organizó el área en cuanto a implementar un sistema de evaluación sistemática, que es la metodología de las 5 "S"
  - Se clasifican los materiales que están operativos y aun sirven de los que están obsoletos o en desuso.
  - Se ordenan los insumos en los estantes, verificando fecha de caducidad y según el tratamiento para el que serán usados; el instrumental se clasificará según el procedimiento, ya sea equipo de exodoncia simple o compleja, equipo de higiene dental, equipo de restauraciones, etc;
  - Se limpio todo el consultorio, organizando el periódico mural.
  - Se coordino con el señor encargado de la limpieza para que la realice diariamente antes de iniciar las atenciones.
  - Se propondrá al jefe del establecimiento un plan de capacitaciones no solo a los profesionales del área sino a un representante por servicio quienes nos ayudaran a referir pacientes con necesidad de tratamientos dentales.

- Para el mantenimiento de los equipos rotatorios se lubricarán diariamente después de haber culminado las atenciones.

- Se propuso un rol de mantenimiento para equipos rotatorios, silla dental y esterilizadora para llevar un mejor control según los meses y que se debe hacer.

IV. CONCLUSIONES

- Se fundamentó teóricamente el proceso de la Calidad de la atención en el Servicio odontológico y su dinámica, mediante estudio realizado, así como se precisó sobre el modelo de encuesta servqual para medir la calidad de atención de los usuarios.

- Se caracterizaron los antecedentes históricos del proceso en la Calidad del servicio odontológico, los problemas encontrados y las soluciones ya establecidas con sus respectivos resultados.

- Se realizó diagnóstico del estado actual en la Calidad del servicio odontológico en adultos del Centro de Salud José Leonardo Ortiz que corresponden a cada dimensión, como resultado se precisa que existe relación entre las deficiencias en calidad del servicio y la atención brindada, por lo tanto, se enfatiza la situación problema que se expuso durante la investigación. Las dimensiones como la tangibilidad muestran un aceptable grado de satisfacción a pesar de que algunos puntos deban mejorarse como infraestructura e instalaciones y equipos. Con respecto a la fiabilidad evidencia un buen nivel de satisfacción en algunos puntos y en otros hay resultados divididos. La capacidad de respuesta en cuanto a la organización, igualdad en la atención, seguridad y empatía se ven afectados con muestras de insatisfacción por parte de los usuarios.

- A partir del diagnóstico realizado se elaboró una estrategia de gestión de la calidad del área odontológica para mejorar la atención de los pacientes del centro de salud José Leonardo Ortiz, la cual implementa sus etapas y acciones a corto, mediano y largo plazo. una metodología de las 5 s, mantenimiento de infraestructura, capacitaciones constantes y protocolo de atención.

- Se validó la estrategia de gestión de la calidad del área odontológica por la Mg. CD Merly Liliana Herrera Mejía, Mg. CD María Alejandra Cortez Diaz y Mg. CD Aurora Virginia de Belén Bonilla Acosta siendo ejemplificada parcialmente.

V. RECOMENDACIONES

- Implementar la estrategia de gestión de calidad en el área odontológica, permitiendo elevar de esta manera los niveles de las variables que han sido motivo de investigación y así mejorar la calidad de atención a los usuarios en el servicio de odontología, implementando una metodología de las 5 s, mantenimiento de infraestructura, capacitaciones contantes y protocolo de atención.

- Lograr que cada departamento, dirección y unidad ejecutora pueda tomar como guía la implementación de esta estrategia propuestas para odontología y sean modificadas según las necesidades de cada servicio y de cada profesional de la salud.

- Lograr implementar esta estrategia a nivel de todos los establecimientos de salud de la región Lambayeque en coordinación con la Dirección Regional De Salud Bucal de Lambayeque.

- En coordinación con los colegios odontológicos regionales y nacionales, que ellos puedan iniciar con capacitaciones a todos los profesionales de la salud, de esa manera no solo los establecimientos de salud se verían beneficiados sino también los centros del sector privados.

VI. REFERENCIAS

1. Williams GI. Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica. Calidad de los Servicios de Salud. 2009. [acceso: 10 de mayo de 2013]. Disponible en: http://med.unne.edu.ar/catedras/aps/clases/28_calidad.pdf
2. Ipinza Riveros M. Calidad y Atención Integral de Salud: dos conceptos inseparables. CuadMédSoc (Chile) 2007; 47 (1):5-17.
3. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988), "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". Journal of Retailing, Vol. 64 No. 1, pp. 12-40.
4. BERNUY. Calidad de atención en la clínica Central de Facultad de odontología de la universidad nacional mayor de San Marcos. [Tesis para título de cirujano dentista]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.2005.
5. Tineo U. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Establecimiento de Salud I-4 San Marcos, Provincia de San Marcos, Región de Cajamarca en el año 2014 [Tesis de Bachiller]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2014.
6. Hermida Salcedo, María. Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud n° 2. Cuenca. 2014. [tesis previa a la obtención del título de magister en salud pública]. Perú: Universidad De Cuenca. 2014.
7. Rivas JC, Chichetru R, Cordero JA, Bonilla J. Coordinación medicina general especializada. Evaluación en el área de Burgos. Aten Primaria 1997; 19(5): 257-261.
8. Vergara Pinto, Brenda. Diseño de indicadores de gestión de calidad en un servicio de odontología [tesis para maestro en gerencia en servicios de salud]. Perú: Universidad San Martin de Porres; 2014.
9. Espejo Loyola, Dalma Flor. Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de lima, San Martin de Porres en el año 2017 [tesis para Título de Cirujano Dentista]. Perú: universidad San Martín de Porres; 2017.

10. Costa Sinacay, Isella; Murga Ramírez, Greisy Pierina. Calidad de la Atención Odontológica y su Relación con la Fidelización del Paciente. Laredo, 2017 [tesis para Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2017.
11. Céspedes Quirós Y, Cortés ÁR, Madrigal Meneses M. Validación de un instrumento para medir la percepción de la calidad de los servicios farmacéuticos del Sistema Público de Salud de Costa Rica. Rev Costarric Salud Pública [revista en la Internet]. 2011 Dic [citado 2013 Oct 25];20(2): 75-82. Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-4292011000200002&lng=es
12. Guerra Bretaña RM, Meizoso Valdés MC. Gestión de calidad. Conceptos, modelos y herramientas. La Habana: Editorial UH; 2012.
13. Rodríguez A. Creando una cultura de la calidad hospitalaria. Medwave. 2013;13(9):e5810.doi: 10.5867/medwave.2013.09.5810.
14. Portilla JE, Sánchez SP, Escobar LD, Rivera AC, Blandón MA, Delgado CM, et al. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Rev Gerenc Polit Salud Bogotá. Colombia. 2013 ene-jun; 12(24): 209-25.
15. López A. Garví, Montiel Company J. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediantes cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario “dental satisfacción questionnaire” [Tesis de Magister]. Valencia. Universidad de Valencia; 2012.
16. Karydis A, Komboli Kodovazeniti M, Hatzigeorgiou D, Panis V. Expectation and perceptions of Greek patients regarding the quality of dental health care. Int J Qual Health Care. 2001; 13(5): 409-16. Greece.
17. Lara N, López C, Morales S. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tháhuac, Distrito Federal. ADM Revista de la Asociación Dental Mexicana. 2000; 2: 45-9.
18. Donabedian A. Una aproximación a la monitorización de la calidad asistencial. Control de Calidad Asistencial. 2001; 16(1): 1-76

19. Murillo E. Satisfacción de los usuarios de CAPRECOM frente a la calidad de la atención prestada en los servicios odontológicos en la E.S.S Hospital Roldan Valencia de Quibdó [Tesis de grado]. Quibdó: Universidad Católica de Manizales; 2015.
20. Rodriguez M. Jimenez L. Evaluación de la Satisfacción con el Tratamiento en un Centro Ambulatorio de Drogodependencias a través del "Treatment Perceptions Questionnaire" (TPQ). Servicio Vasco de Salud. 2002; 14(4): 417-24.
21. Ortiz Espinosa R. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de hidalgo, México. Universidad Autónoma del Estado Hidalgo. Rev Esp Salud Pública. 2004; 78: 527-37
22. Mohammed K, Rajjo T, Prathibha V. Creating a patient-centered health care delivery system: A systematic review of health care quality from the patient perspective. Am J Med Qual. 2016; 31(1):12-21.
23. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012; 23(2): 88-95.
24. Salazar G. Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana [Tesis de Bachiller]. Perú: Universidad peruana Cayetano Heredia; 2006.
25. Fundación CETMO. Manual de apoyo para la implantación de la gestión de la calidad según norma UNE-EN 13816. Ministerio de Pomento. 2006 nov. p. 1-28
26. Armas V. Calidad de servicio en la consulta externa de cardiología. Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2007 [Tesis de grado]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2007.
27. Aliaga S. Investigación de la calidad de atención en los consultorios externos de la Clínica Médica Cayetano Heredia, evaluando la satisfacción del paciente, utilizando una versión modificada de la encuesta servqual [Tesis de Bachiller]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2003.
28. Sifuentes A. Uso exploratorio del Servqual en la evaluación de la calidad del servicio de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia [Tesis de Bachiller]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2000.

29. Donabedian de la Universidad de Michigan. Considerado padre de la calidad de la atención en salud. La calidad de la atención médica. México: La Prensa Mexicana, 1984.
30. Dr. Avedis Donabedian de USA y el Dr. Enrique Rúelas Barajas de México. Dos de los más grandes pensadores en el área de control de la calidad en la atención médica.
31. Urquiaga Melquíades, Diomedes Tito. Medición de la Calidad de Servicio a Usuario Externo en el Centro de Salud Encañada – Red de Salud II Cajamarca. [Tesis de Maestría en Salud Publica]. Universidad Particular Cayetano Heredia.2002.
32. Villamayor, Claudia y Ernesto Lamas, Gestión de la radio comunitaria y ciudadana, Quito, AMARC, 1998
33. Garzón C. Análisis de los conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería, desde la producción científica de enfermería, en América Latina. Tesis. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Facultad de enfermería; 2011. p.25-35.
34. Ministerio de Salud Gobierno de Chile. Estudio de opinión a usuarios del sistema de salud. Estudio. Santiago: M.S. Gobierno de Chile, Superintendencia de Salud; 2016 junio. Report No.: Artículo 7643. p.1-9
35. Joint Commission International. Accreditation Standars for Ambulatory Care. Boletín. Illinois:Joint Commission International, Department of Publication; 2015. Report No.: 3rd Edition.
36. Begazo, J. ¿Cómo medimos el servicio? Gestión del tercer milenio. Rev de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas - UNMSM (Lima), pág. Vol 9 No 18. 2006.
37. Organización mundial de la salud. Atención primaria en salud. Disponible en: https://www.who.int/topics/primary_health_care/es/#
38. Corbella A, Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General;1990.
39. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988), “SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”. Journal of Retailing, Vol. 64 No. 1, pp. 12-40.

40. Joan R. Villalbí, Manuela Ballestín, Conrad Casas, Teresa Subirana. Gestión de calidad en una organización de salud pública. Elsevier España, S.L. [internet]. 2012; 26(4):379–382. Disponible en: http://scielo.isciii.es/pdf/gs/v26n4/nota_campo2.pdf
41. Zeithaml, Valarie y Bitner, Mary (2001). Marketing de Servicios. Segunda Edición. México:Editorial Mc Graw Hill.
42. Gonzáles GC, Manco RL. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev Estomatol Herediana. 2015 abr-jun; 25(2): 122-32.
43. Berry, Leonard y A. Parasuraman (1991) Marketing en las empresas de servicio. Grupo editorial Norma México

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Manifestaciones del problema	**Problema**	**Posibles causas**	**Objeto de estudio**	**Objetivos**	**Campo de acción**	**Título de la investigación**
- Difícil acceso a algunas zonas dentro del distrito para la atención de pacientes o promoción de campañas -Insuficientes citas diarias para cubrir la cantidad de usuarios q acuden para atención. -Carencia de algunos insumos para realizar la atención. -Déficit en la organización de charlas. - Deficiencia en el mantenimiento de los equipos odontológicos	Deficiencias en el área de odontología del Centro de Salud José Leonardo Ortíz, limita la calidad de atención a los pacientes.	Gestión - Insuficiente capacitación al personal de salud Práctica - carencia de algunos insumos - falta de mantenimiento de los equipos odontológicos	Calidad de la atención en el servicio odontológico	**GENERAL:** Elaborar una estrategia de gestión de la calidad del área odontológica para mejorar la atención de los pacientes del Centro de Salud José Leonardo Ortíz **ESPECÍFICOS** 1.-Fundamentar teóricamente la Calidad de la atención en el Servicio odontológico y su gestión. 2. Caracterización de los antecedentes históricos en la Calidad de la atención en el servicio odontológico y su gestión. 3. Diagnóstico del estado actual en la Calidad de la atención en el servicio odontológico en adultos del Centro de Salud José Leonardo Ortíz. 4. Elaborar una estrategia de gestión de la calidad del área odontológica 5. Corroboración de la propuesta mediante consultas de expertos o taller de socialización.	Gestión de la calidad de la atención en el servicio odontológico	ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ÁREA ODONTOLÓGICA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD JOSÉ LEONARDO ORTÍZ

Hipótesis	Variables	Técnicas o métodos	instrumentos	Fuente
Si se elabora una estrategia de gestión de la calidad del área odontológica, entonces mejorará la atención de los pacientes del Centro de Salud José Leonardo Ortiz	**Independiente** - Estrategia de gestión de la calidad **Dependiente** - calidad de atención a los pacientes	-Cuestionario - Encuesta		1. URQUIAGA MELQUÍADES, Diomedes Tito. Medición de la Calidad de Servicio a Usuario Externo en el Centro de Salud Encañada – Red de Salud II Cajamarca. 2002 Tesis de Maestría en Salud Publica en la Facultad de Medicina de la Universidad Particular Cayetano Heredia. 2. BERNUY, en su investigación "Calidad de atención en la clínica Central de Facultad de odontología de la universidad nacional mayor de San Marcos" en el año 2005. Tesis para título de cirujano dentista de la universidad Nacional Mayor de San Marcos. 3. Tineo U. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Establecimiento de Salud I-4 San Marcos, Provincia de San Marcos, Región de Cajamarca en el año 2014 [Tesis de Bachiller]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2014. 4. Portilla JE, Sánchez SP, Escobar LD, Rivera AC, Blandón MA, Delgado CM, et al. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Rev Gerenc Polit Salud Bogotá. Colombia. 2013 ene-jun; 12(24): 209-25. 5. Gil CG, Montenegro HS. Calidad en el servicio de odontología en la ESE del municipio de Turbaco durante el segundo trimestre del año 2012 en relación a la satisfacción del usuario y capacidad instalada. Cartagena. 2012. [citado 20 May 2015]. Disponible en: http://190.25.234.130:8080/jspui/bitstream/11227/289/1/CALIDAD%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20ODONTOLOG%C3%8DA%20EN%20LA%20ESE%20DEL%20MUNICIPIO%20DE%20TURBACO%20DURANTE%20EL%20SEGUNDO%20TRIME.pdf

ANEXO 02

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	FUENTES
V INDEPENDIENTE Estrategia de gestión de la calidad en el área de odontología	-Fundamentación	Teoría en la que se basa una estrategia		
	-Objetivo	Elaborar una estrategia de gestión de la calidad del área odontológica para mejorar la atención de los pacientes		
	Diagnóstico	Se tomarán los resultados que arroje la investigación		
	Etapas con sus objetivos y acciones			
	Instrumentación	Sus acciones se ejecutan a corto, mediano y largo plazo		
	Evaluación	Se toman en cuenta las acciones para poner en práctica la Estrategia de Gestión.		

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	FUENTES
V. DEPENDIENTE Atención a los pacientes	Fiabilidad	-Cumplimiento de promesa contractual - Fiabilidad de los servicios -Fiabilidad del personal	Cuestionario-Encuesta Escala De Likert	
	Capacidad de respuesta	-Tiempo de espera -Tiempo de respuesta de reclamos -Horarios -Colaboradores que respondan		
	Seguridad	- Colaboradores que transmitan confianza - Personal capacitado		
	Empatía	- Atención individualizada		

		- Preocupación por los intereses dl paciente - Comprensión por las necesidades del paciente		
	Tangibles	- Equipamiento - Instalación física visualmente atractiva - Apariencia integral de los profesionales		

ANEXO 03

CUESTIONARIO ORIGINAL DE SERVQUAL

CUESTIONARIO ORIGINAL DE MEDICION DE NIVEL DE PERCEPCIONES

Instrucciones. En base a sus experiencias como cliente de los servicios que ofrecen las empresas del sector de_____, por favor piense, en el tipo de empresa de _____que podría ofrecerle un servicio de excelente calidad. Piense en el tipo de empresa de _____con la que usted se sentiría complacido de trabajar en servicios de_____. Por favor, indique en qué medida usted piensa que esta empresa de_____ debería tener las características descritas en cada declaración. Si usted siente una característica no es para nada esencial para un servicio de_____ excelente como que el que usted tiene en mente, que característica *no es esencial para* considerar como excelente a una empresa de_____, haga un círculo alrededor del número 1. sí cree que es una característica es absolutamente esencial para considerar como excelente a una empresa de_____, haga un círculo alrededor del número 7. Si sus convicciones al respecto no son tan definitivas, haga un círculo alrededor de los números intermedios. No hay respuestas correctas ni incorrectas; sólo que nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión lo que piensa respecto a las empresas que deberían ofrecer un servicio de excelente calidad.

	Fuertemente en desacuerdo						Fuertemente de acuerdo
1. Las empresas de excelentes tienen equipos de apariencia moderna.	1	2	3	4	5	6	7
2.Las instalaciones físicas de las empresas de excelentes son visualmente atractivas	1	2	3	4	5	6	7
3. Los empleados de las empresas de excelentes tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7
4. En una empresa de excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	6	7
5. Cuando las empresas de excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	1	2	3	4	5	6	7
6. Cuando el cliente tiene un problema, las empresas de __excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7
7. Las empresas de excelentes realizan bien el servicio ala primera vez.	1	2	3	4	5	6	7
8. Las empresas de excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
9. Las empresas de excelentes insisten en mantener registros exentos de errores.	1	2	3	4	5	6	7

10. En una empresa de____excelente, los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio.	1	2	3	4	5	6	7
11. En una empresa de excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
12.En una empresa de, excelente, los empleados siempre están dispuestos	1	2	3	4	5	6	7
13. En una empresa de excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.	1	2	3	4	5	6	7

14. El comportamiento de los empleados de las empresas de __excelentes tramiten confianza a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
15. Los clientes de las empresas de excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.	1	2	3	4	5	6	7
16. En una empresa de excelente, los empleados son siempre amables con los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
17. En una empresa de____excelente, los empleados tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
18. Las empresas de excelentes dan a sus clientes atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
19. Las empresas de___excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
20. Una empresa de excelente tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
21. La empresa de excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
22.Los empleados de las empresas de comprenden las necesidades específicas de sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7

Nº ____

CUESTIONARIO ADAPTADO DE SERVQUAL

Lea con atención y no dude en preguntar cualquier duda mientras realice el cuestionario. Marque con una "X" un número entre el 1 y el 5 siendo:

1 = Extremadamente insatisfecho/ 2 = Insatisfecho/ 3 = Neutro / 4 = Satisfecho / 5= Extremadamente satisfecho

1. El consultorio cuenta con equipos de apariencia moderna	1	2	3	4	5
2. Las instalaciones físicas del consultorio son visualmente atractivas	1	2	3	4	5
3. Los profesionales del Centro de Salud tienen apariencia pulcra	1	2	3	4	5
4. Los materiales relacionados con el servicio (material informativo) son visualmente atractivos	1	2	3	4	5
5. Cuando el personal del servicio promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	1	2	3	4	5
6. Cuando tiene un problema, el servicio muestra un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5
7. Está conforme con la atención odontológica que recibe.	1	2	3	4	5
8. Se concluyen el tratamiento en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5
9. Hay disponibilidad de citas para la atención	1	2	3	4	5
10. El profesional resuelve todas sus dudas con respecto a su tratamiento	1	2	3	4	5
11. Las instalaciones del consultorio le inspiran confianza y seguridad	1	2	3	4	5
12. Siente que sus dudas son resueltas durante la consulta.	1	2	3	4	5
13. Los profesionales siempre están dispuestos en ayudarlo	1	2	3	4	5
14. El comportamiento de los profesionales dentro del Centro de Salud le inspira confianza y seguridad	1	2	3	4	5
15. En el Servicio demuestran igualdad para todos sus pacientes.	1	2	3	4	5
16. Demuestran capacidad de organización del servicio.	1	2	3	4	5
17. Le brindan atención individualizada.	1	2	3	4	5
18. Los horarios de atención son convenientes para todos sus pacientes.	1	2	3	4	5
19. El centro de salud se preocupa por los intereses de sus pacientes.	1	2	3	4	5

¿Qué fue lo que no le gusto del servicio?

_____

_____

¿Qué sugiere para brindar un mejor servicio a la ciudadanía?

_____

_____

FECHA: _____

ANEXO 04

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Merly Liliana Herrera Mejía
2.	**PROFESIÓN**	Cirujano Dentista
	ESPECIALIDAD	Magister en Estomatología
	GRADO ACADÉMICO	Magister
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	5 años
	CARGO	Docente universitaria
Título de la Investigación: ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ÁREA ODONTOLÓGICA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD JOSÉ LEONARDO ORTÍZ.		
3. DATOS DEL TESISTA		
3.1	**NOMBRES Y APELLIDOS**	Kelly Aydeé Herrera Mejía
3.2	**PROGRAMA DE POSTGRADO**	Maestría de Gerencia en Servicios De Salud
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Entrevista ( ) 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo ( ) 4. Diario de campo ( )
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		**<u>GENERAL</u>** Construir y validar un instrumento para evaluar la calidad de atención a los pacientes de un Centro de Salud.
		<u>ESPECÍFICOS</u> • Identificar los problemas de acuerdo con los resultados obtenidos en el instrumento desarrollado.

	• Obtener evidencias de validez de contenido para el instrumento, a través del criterio de jueces. • Determinar las causas que afectan la calidad de atención de acuerdo con los resultados obtenidos en el instrumento desarrollado.

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
01	Pregunta del instrumento Las instalaciones físicas del consultorio son visualmente atractivas Escala de medición	A (x) D ( ) SUGERENCIAS:
02	Pregunta del instrumento - Cuando tiene un problema, el servicio muestra un sincero interés en solucionarlo. Escala de medición	A (x) D ( ) SUGERENCIAS:
03	Pregunta del instrumento - Hay disponibilidad de citas para atención Escala de medición	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
04	Pregunta del instrumento - El centro de salud se preocupa por los intereses de sus pacientes. Escala de medición	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A(x) D ( ):

6	**COMENTARIOS GENERALES** • El cuestionario debe ser realizado en presencia del evaluador para que cualquier duda sea resuelta en el momento. • Codificar cada cuestionario para tener un orden al momento de vaciar la información a la base de datos.
7	**OBSERVACIONES**

Juez Experto

Colegiatura Nº 35486

ANEXO 05

VALIDACIÒN POR TRES EXPERTOS O ESPECIALISTAS DEL APORTE PRÀCTICO

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ANEXOS N° 4 VALIDACIÓN DEL APORTE PRÁCTICO DE LA INVESTIGACIÓN
ENCUESTA A EXPERTOS

ESTIMADO MAGISTER:

Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia en la aplicación del aporte práctico _____

DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRE DEL EXPERTO	Merly Liliana Herrera Mejía
PROFESION	Cirujano Dentista
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Cirujano Dentista/ Magister
ESPECIALIDAD	-
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Universidad Alas Peruanas
CARGO	Docente

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

TITULO DE LA INVESTIGACION	"Estrategia De Gestión De La Calidad Del Área Odontológica Para Mejorar La Atención De Los Pacientes Del Centro De Salud José Leonardo Ortíz".
LINEA DE INVESTIGACION	Ciencias de la vida y cuidado de la salud humana
NOMBRE DEL TESISTA	Kelly Aydeé Herrera Mejía
APORTE PRÁCTICO	

Novedad científica del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Posibilidades de aplicación del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Significación práctica del aporte.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Observaciones generales: _____

Mg. CD. Liliana Herrera Mejía
CIRUJANO DENTISTA
COP. 35486

UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

ANEXOS N° 4 VALIDACIÓN DEL APORTE PRÁCTICO DE LA INVESTIGACIÓN
ENCUESTA A EXPERTOS

ESTIMADO MAGISTER:

Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia en la aplicación del aporte práctico _____

DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRE DEL EXPERTO	María Alejandra Cortez Diaz
PROFESION	Cirujano Dentista
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Cirujano Dentista/ Magister
ESPECIALIDAD	-
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Universidad Alas Peruanas
CARGO	Docente a tiempo completo

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

TITULO DE LA INVESTIGACION	"Estrategia De Gestión De La Calidad Del Área Odontológica Para Mejorar La Atención De Los Pacientes Del Centro De Salud José Leonardo Ortíz".
LINEA DE INVESTIGACION	Ciencias de la vida y cuidado de la salud humana
NOMBRE DEL TESISTA	Kelly Aydeé Herrera Mejia
APORTE PRÁCTICO	

Novedad científica del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Posibilidades de aplicación del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Significación práctica del aporte.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Observaciones generales: _____

CIRUJANO DENTISTA
COP. 38496

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ANEXOS N° 4 VALIDACIÓN DEL APORTE PRÁCTICO DE LA INVESTIGACIÓN

ENCUESTA A EXPERTOS

ESTIMADO MAGISTER:

Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia en la aplicación del aporte práctico _____

DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRE DEL EXPERTO	Aurora Virginia de Belén Bonilla Acosta
PROFESION	Cirujano Dentista
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Cirujano Dentista/ Magister
ESPECIALIDAD	-
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Universidad Alas Peruanas
CARGO	Docente a tiempo completo

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

TITULO DE LA INVESTIGACION	"Estrategia De Gestión De La Calidad Del Área Odontológica Para Mejorar La Atención De Los Pacientes Del Centro De Salud José Leonardo Ortíz".
LINEA DE INVESTIGACION	Ciencias de la vida y cuidado de la salud humana
NOMBRE DEL TESISTA	Kelly Aydeé Herrera Mejía
APORTE PRÁCTICO	

Novedad científica del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Posibilidades de aplicación del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Significación práctica del aporte.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Observaciones generales: _____

ANEXO 06 CONSENTIMIENTO INFORMADO

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
RED DE SERVICIO DE SALUD CHICLAYO
CLAS JOSE LEONARDO ORTIZ

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

CONSTANCIA

EL GERENTE DEL CLAS JOSÉ LEONARDO ORTIZ, HACE CONSTAR:

*Que, la **Srta. KELLY AYDEE HERRERA MEJIA,** ha sido autorizada para ejecutar su proyecto de investigación denominado "**ESTRATEGIAS DE GESTION DE LA CALIDAD DEL AREA ADONTOLOGICA PARA MEJORAR LA ATENCION DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD JOSE LEONARDO ORTIZ - 2019".***

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que considere conveniente.

José L. Ortiz, 04 de Mayo del 2021

Atentamente;

GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
C.S. JOSÉ LEONARDO ORTIZ
Marco Gamonal Guevara
MEDICO CIRUJANO
C.M.P. 33524
RESPONSABLE

MVGG/Nal.
Cc.Archivo

"Personas que atendemos personas"

Húsares de Junín Nº 1295 – Telef.074-328569
José Leonardo. Ortiz

ANEXO 7

GRÀFICOS

GRÁFICO Nº 1

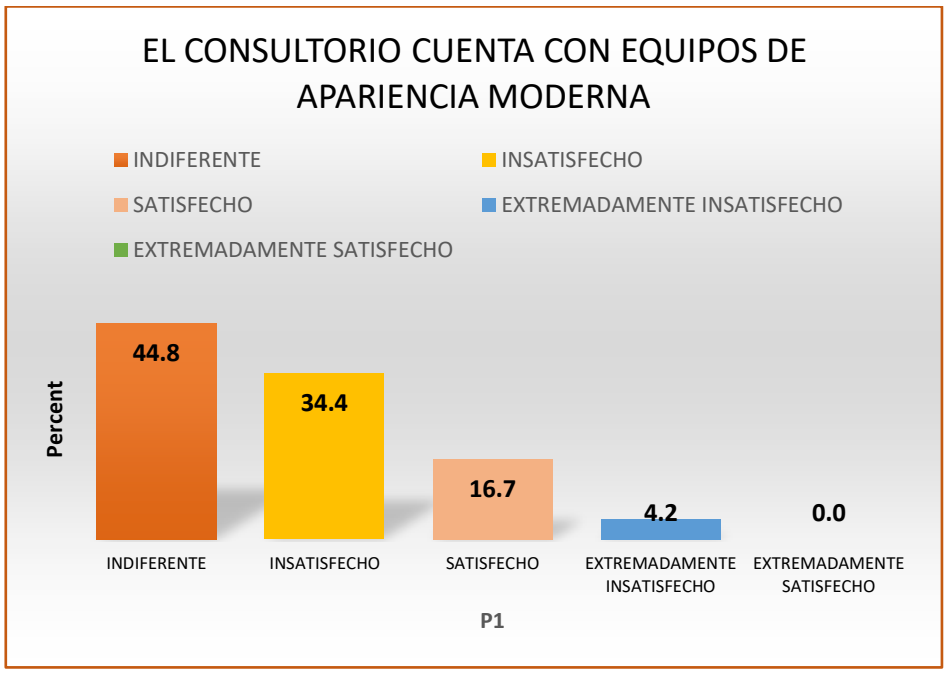


GRÁFICO Nº2

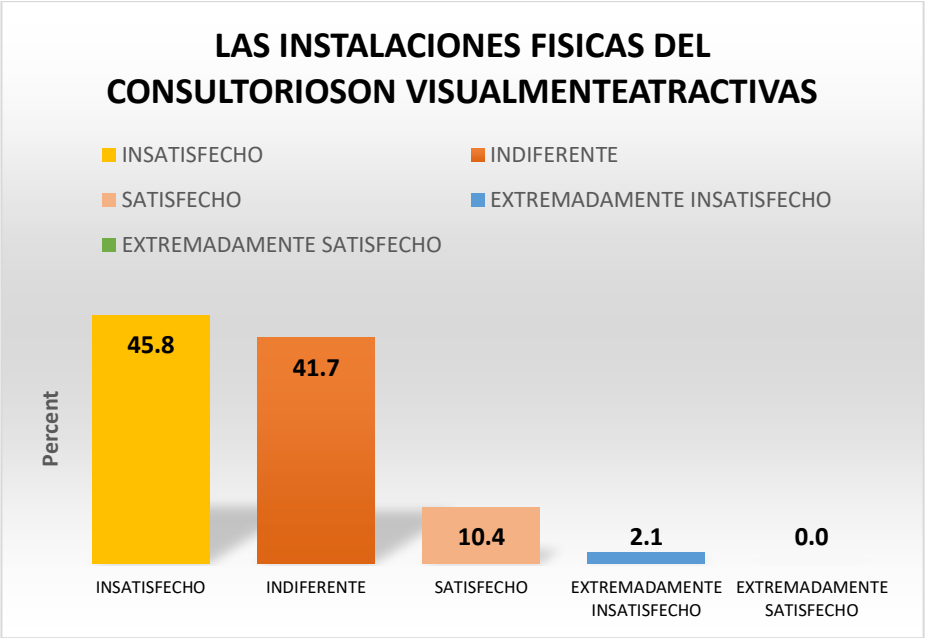


GRÁFICO Nº 3

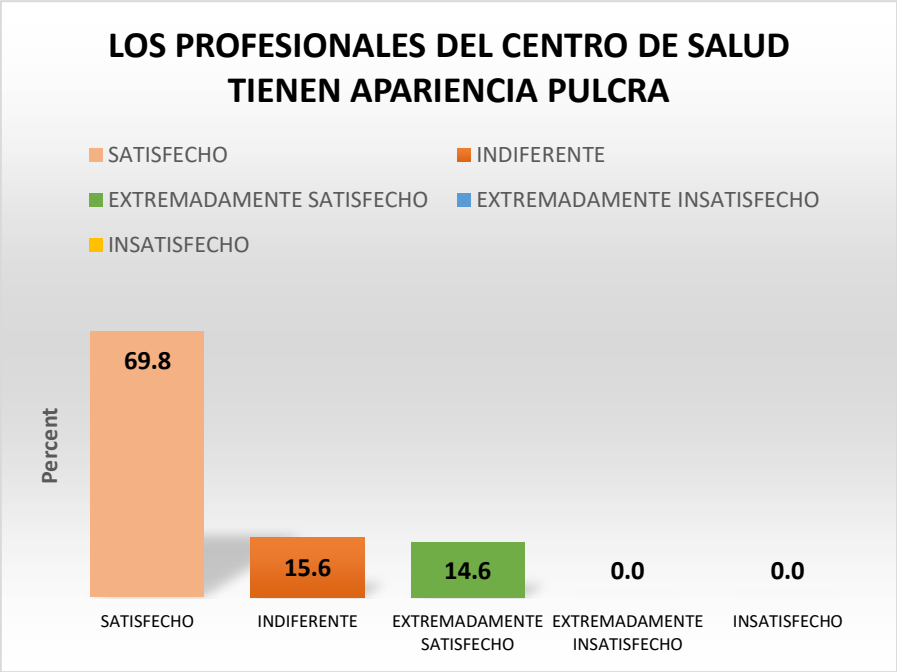


GRÁFICO N°|4

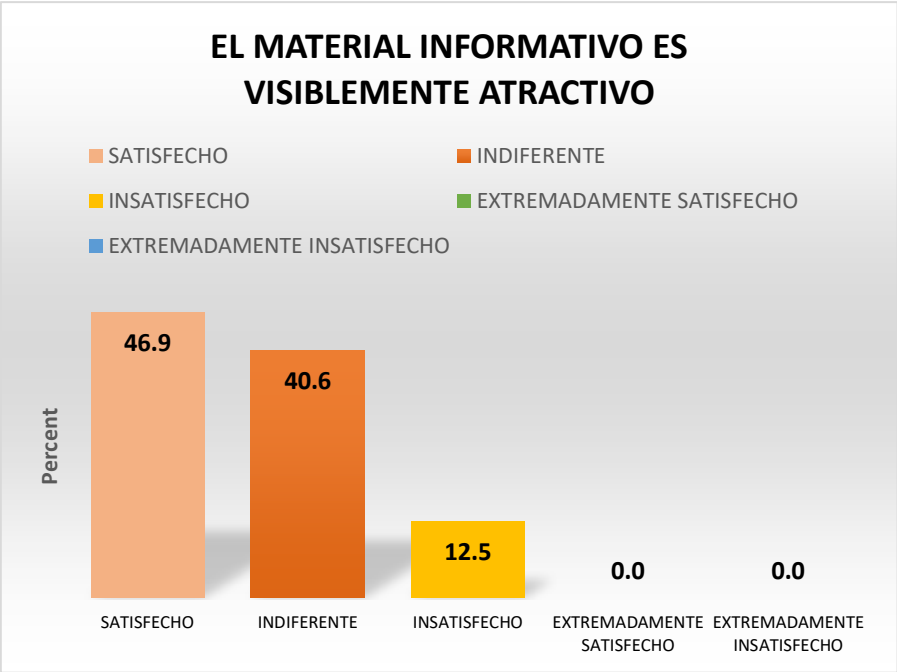


GRÁFICO N°5

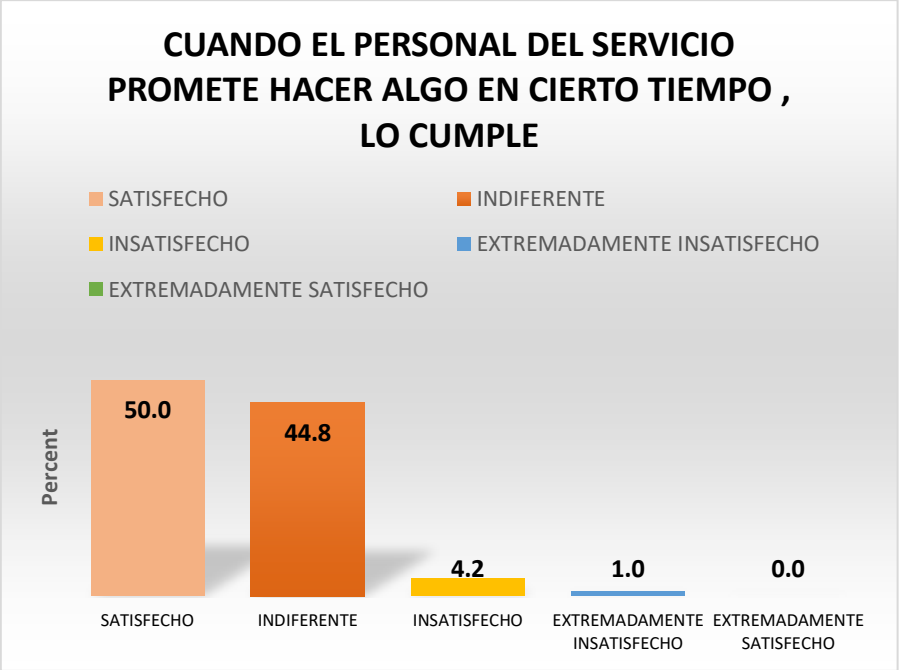


GRÁFICO N°6

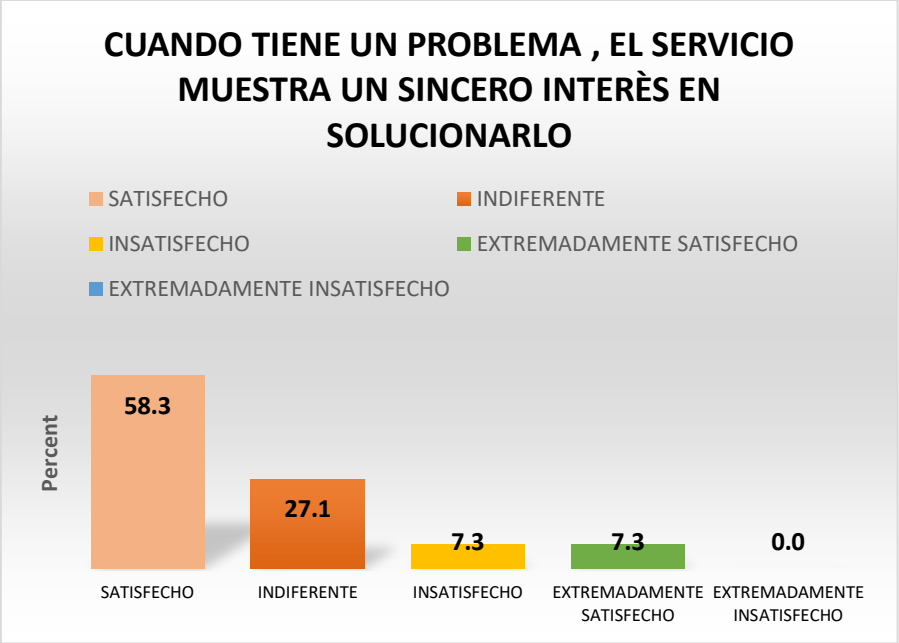


GRÁFICO N°7

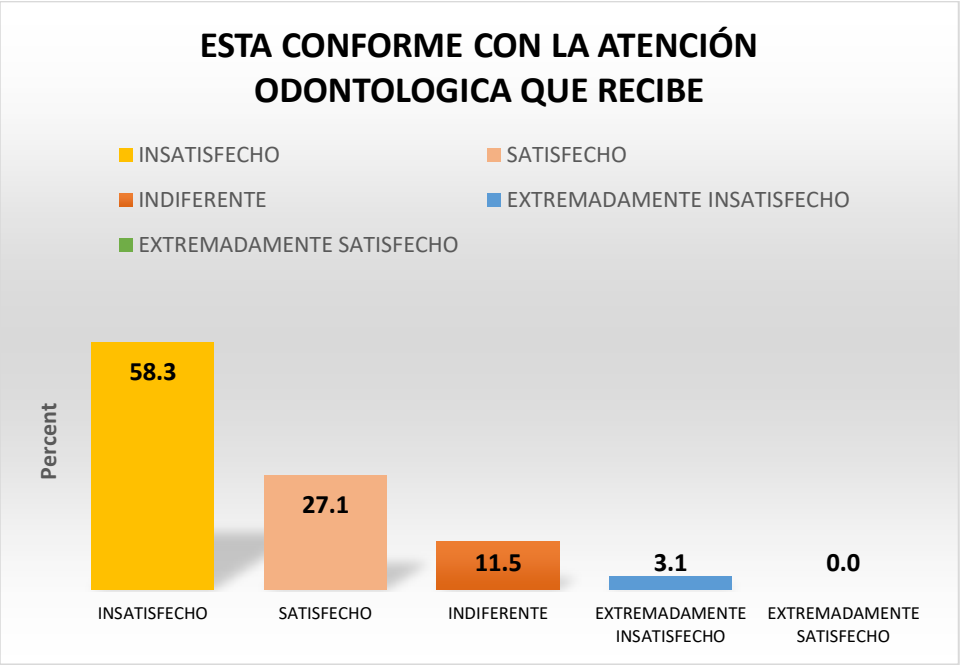


GRÁFICO N°8

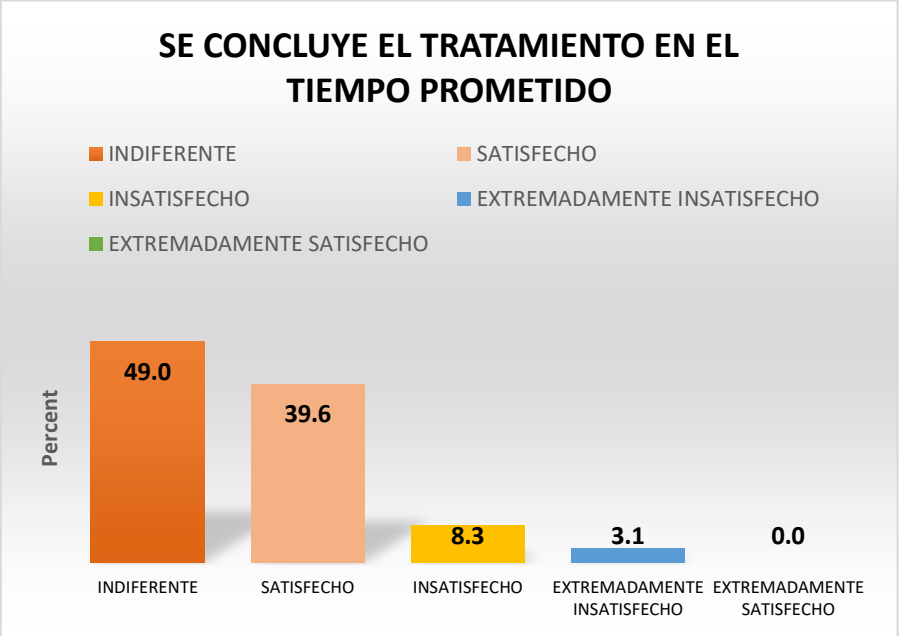


GRÁFICO N°9

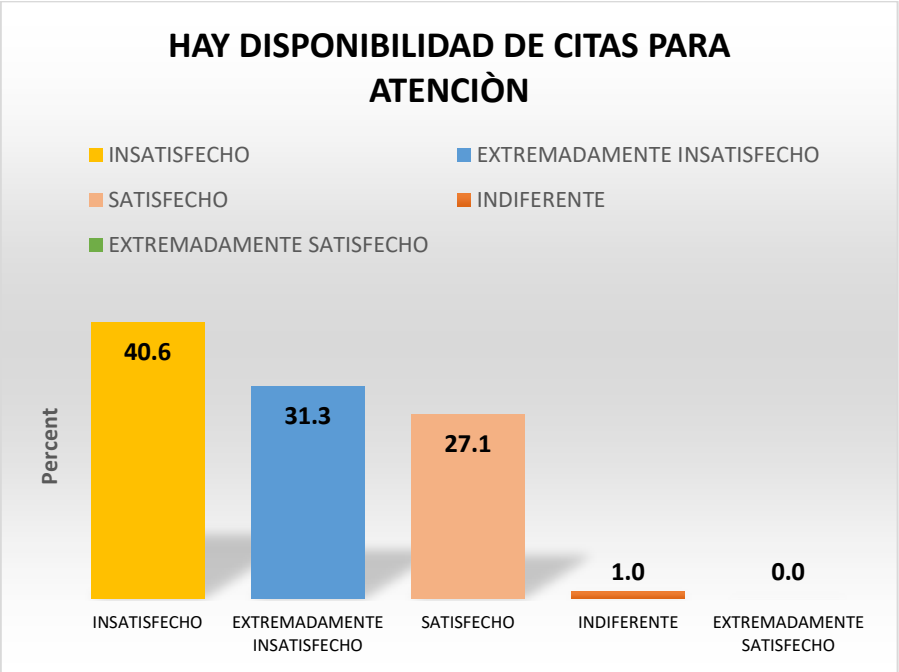


GRÁFICO N°10

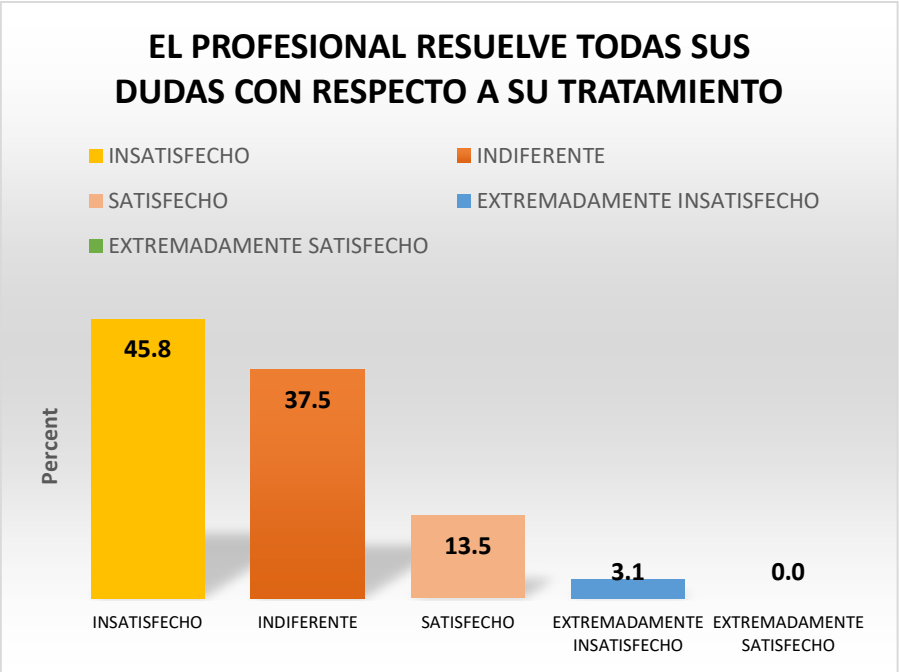


GRÁFICO N°11

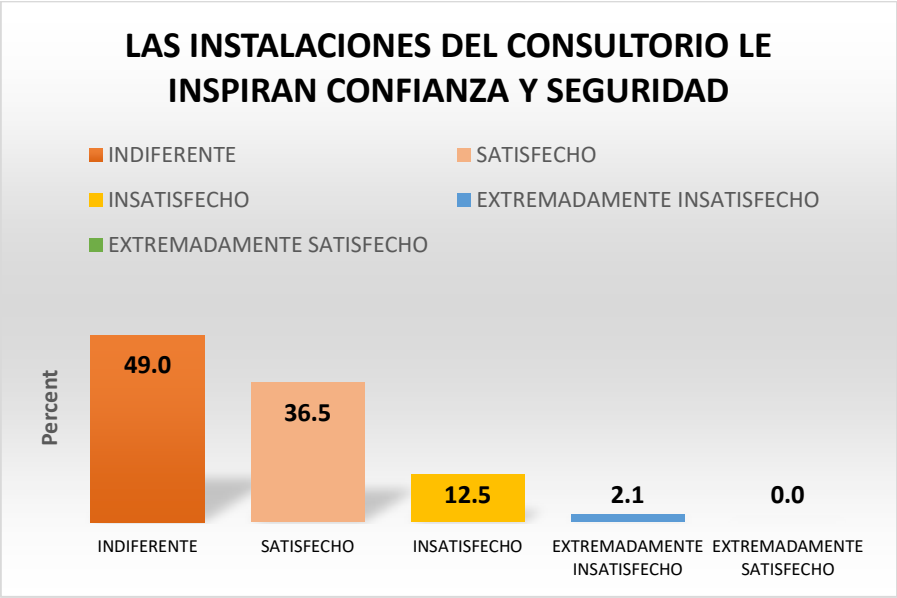


GRÁFICO N° 12

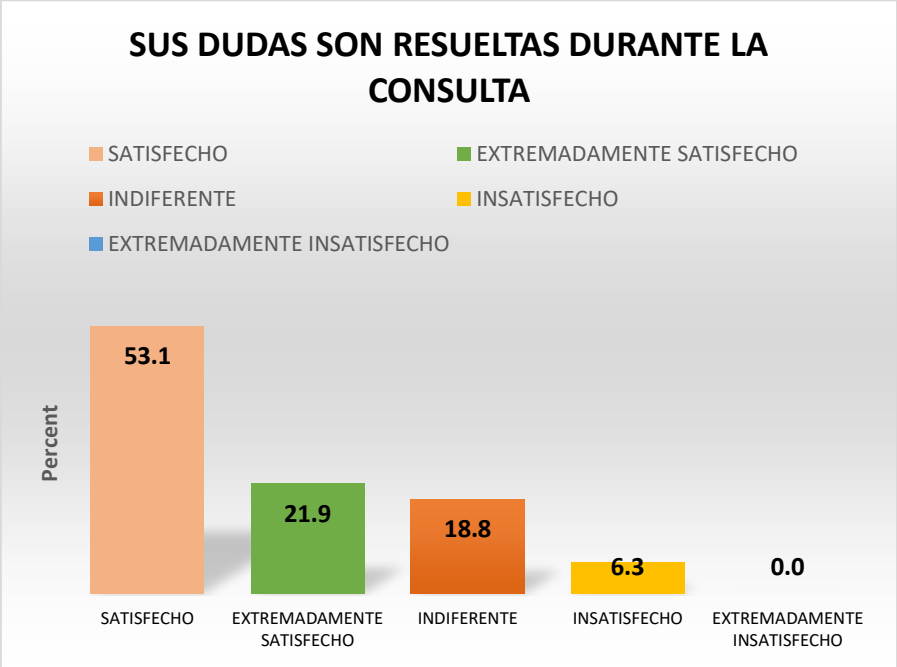


GRÁFICO N° 13

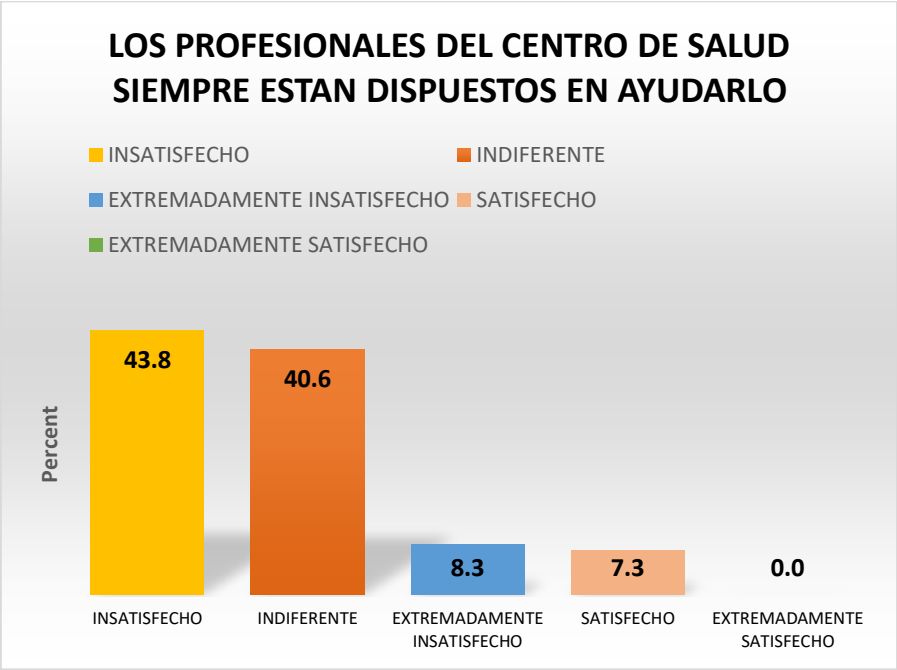


GRÁFICO N°14

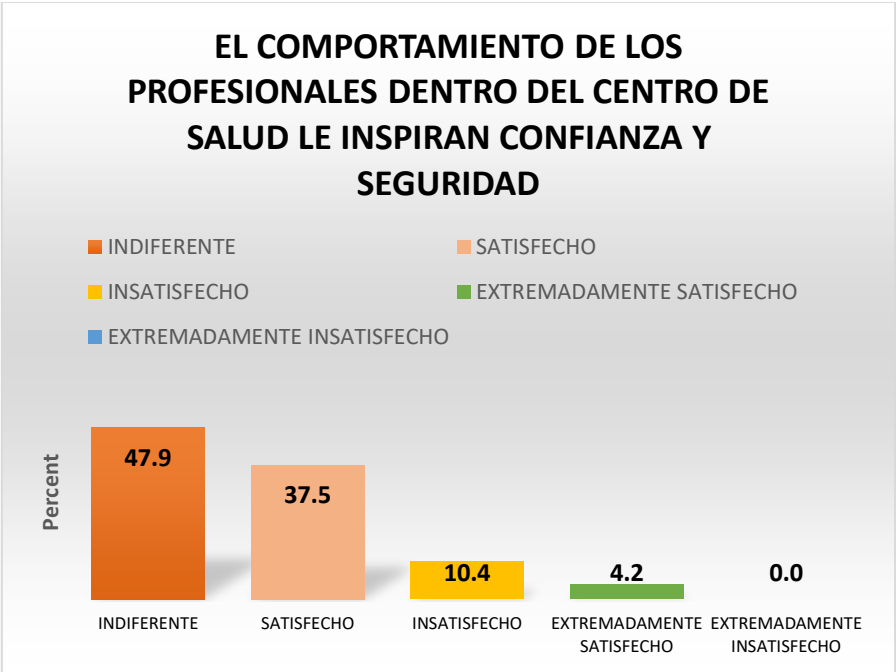


GRÁFICO N° 15

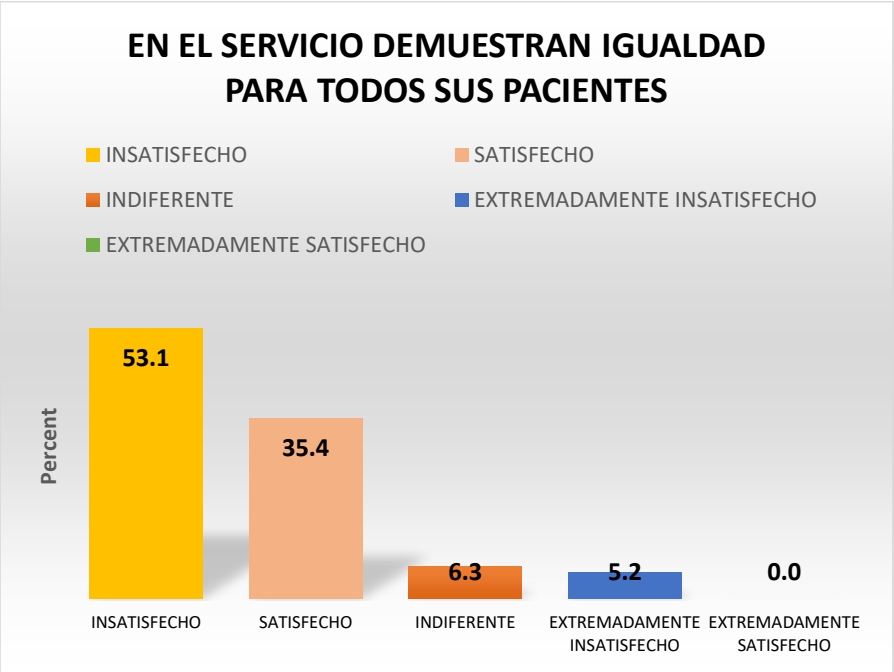


GRÁFICO N° 16

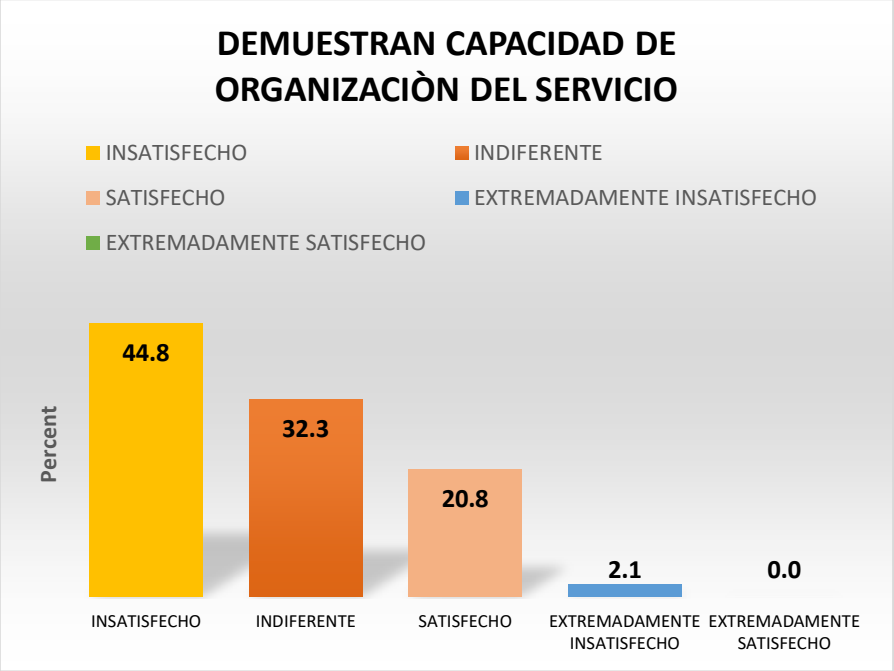


GRÁFICO N°17

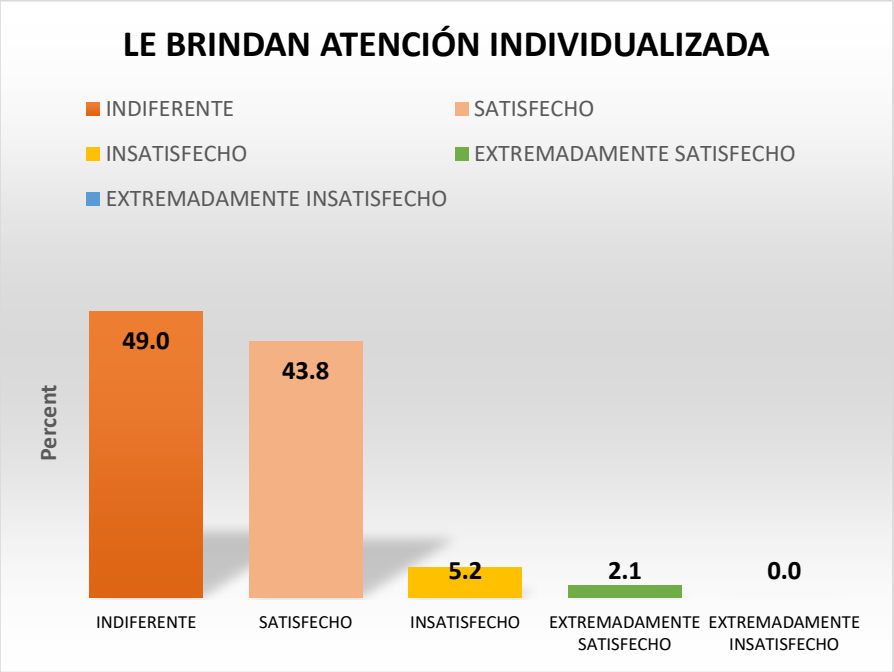


GRÁFICO N°18

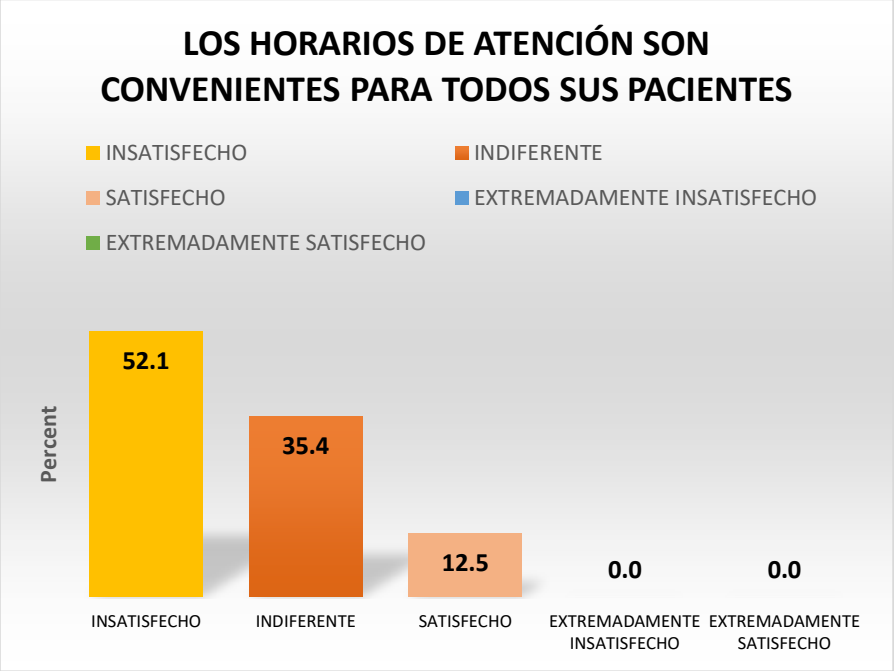


GRÁFICO N°19

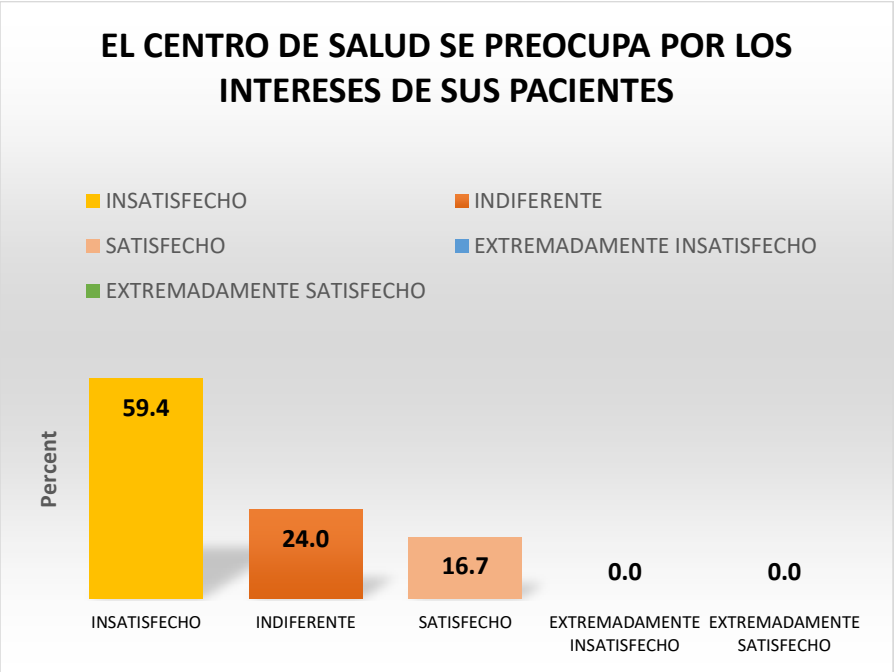


GRÁFICO N°20

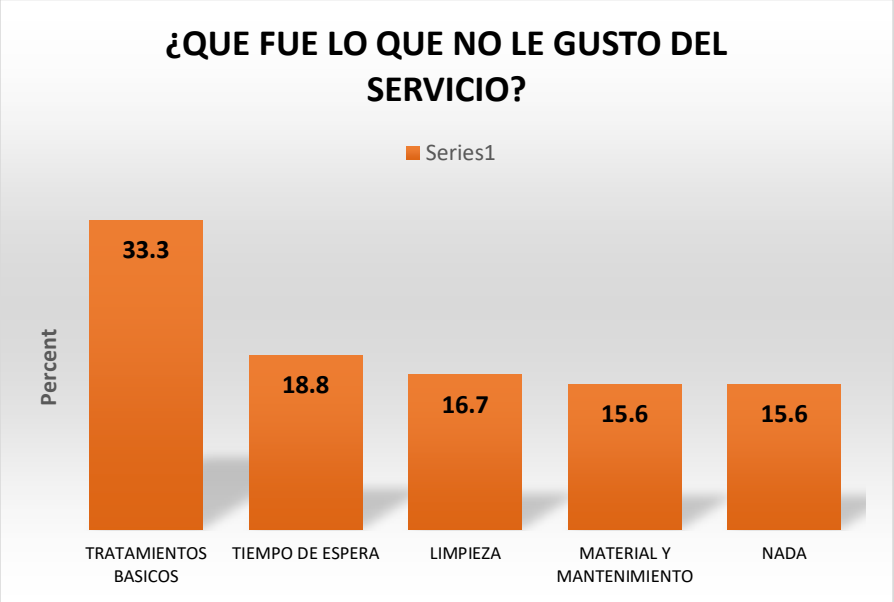


GRÁFICO N°21

¿QUE SUGIERE PARA BRINDAR UN MEJOR SERVICIO A LA CIUDADANIA?
Series1
Percent
45.8
29.2
12.5
12.5
MATERIAL Y EQUIPOS
PERSONAL
LIMPIEZA
ORGANIZACIÓN