

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE
ATENCION AL USUARIO EN LA CLINICA DENTAL
MAXIMA SONRISA EN LA PROVINCIA DE HUAURA**

PRESENTADO POR:

JORGE NAOKI GARCIA KIMURA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE
SERVICIOS DE SALUD**

|

ASESOR:

Mg. MARCO ARTURO GUZMÁN ESPINOSA

HUACHO - 2023

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA CLÍNICA DENTAL MÁXIMA SONRISA EN LA PROVINCIA DE HUAURA

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	www.repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
4	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
5	app.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	aprenderly.com Fuente de Internet	1%
7	revistas.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	documentop.com Fuente de Internet	1%

**GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO EN
LA CLINICA DENTAL MAXIMA SONRISA EN LA PROVINCIA DE HUAURA**

JORGE NAOKI GARCIA KIMURA

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Mg. MARCO ARTURO GUZMÁN ESPINOSA

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
HUACHO
2023**

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicado con mucho cariño a mis padres por ser mi motor y motivo para salir adelante.

Jorge Naoki García Kimura

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme la vida y ganas salir adelante;
Agradezco también a mi asesor el Mg. Marco Arturo
Guzmán Espinosa por guiarme en la elaboración de mi tesis.

Jorge Naoki García Kimura

ÍNDICE

CARATULA	i
TITULO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CAPÍTULO I	10
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1 Descripción de la realidad problemática	10
1.2 Formulación del problema	11
1.2.1 Problema general	11
1.2.2 Problemas específicos	11
1.3 Objetivos de la investigación	12
1.3.1 Objetivo general	12
1.3.2 Objetivos específicos	12
1.4 Justificación de la investigación	12
1.5 Delimitaciones del estudio	13
1.6 Viabilidad del estudio	13
CAPÍTULO II	14
MARCO TEÓRICO	14
2.1 Antecedentes de la investigación	14
2.1.1 Investigaciones internacionales	14
2.1.2 Investigaciones nacionales	15
2.2 Bases teóricas	16
2.3 Definición de términos básicos	27
2.4 Hipótesis de investigación	28
2.4.1 Hipótesis general	28
2.4.2 Hipótesis específicas	28
2.5 Operacionalización de las variables	29
CAPÍTULO III	32
METODOLOGÍA	32
3.1 Diseño metodológico	32
3.2 Población y muestra	33
3.2.1 Población	33

3.2.2	Muestra	33
3.3	Técnicas de recolección de datos	34
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	34
CAPÍTULO IV		35
RESULTADOS		35
4.1	Análisis de resultados	35
CAPÍTULO V		52
DISCUSIÓN		52
5.1	Discusión de resultados	52
CAPÍTULO VI		55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		55
6.1	Conclusiones	55
6.2	Recomendaciones	56
REFERENCIAS		57
7.1	Fuentes documentales	57
7.2	Fuentes bibliográficas	58
7.4	Fuentes electrónicas	59
ANEXOS		60

RESUMEN

Este estudio tuvo como finalidad establecer en que forma la gestión administrativa influye en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa, en la provincia de Huaura. La investigación fue de tipo Aplicada, de nivel Correlacional y Deductivo; el diseño empleado para la obtención y el análisis de la información fue de tipo No experimental y Transversal. El instrumento empleado fue el cuestionario debidamente validado, midiendo cada variable y fue aplicado tanto al cliente interno (9 colaboradores) como externo (125 usuarios). Al 95% de nivel de confianza y un margen de error del 0.05%. Arrojaron los siguientes resultados: el 22% del cliente interno está completamente de acuerdo y 78% de acuerdo que la planificación estratégica influye en la calidad de atención al usuario externo. El 22% está completamente de acuerdo que la organización influye en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental y el 78% de acuerdo que la organización influye en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental. El 22% está completamente de acuerdo que la Dirección influye en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental y el 78% de acuerdo que la Dirección influye en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental. El 22% está completamente de acuerdo que el Control influye en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental y el 78% de acuerdo que el Control influye en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental. En consecuencia, la investigación concluye La gestión administrativa NO INFLUYE DE MANERA SIGNIFICATIVA en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa, en la provincia de Huaura.

Palabras clave: Calidad, atención, gestión administrativa, clínica dental, salud.

ABSTRACT

The present study was to objective to establish the way in which administrative management influences the quality of user care at the Máxima Sonrisa Dental Clinic, in the province of Huaura. The research was to Applied, of level Correlational and Deductive level; The design employed to the obtantion and analyze the information was Non-experimental and Cross-sectional. The duly validated questionnaire was employed as an instrument, measuring each variable and it was applied to both the internal client (9 collaborators) and external (125 users). Considering a confidence level of 95% and a margin of error of 0.05%. The following results were obtained: 22% of the internal customer fully agrees and 78% agrees that strategic planning influences the quality of attention to the external user. 22% completely agree that the organization influences the quality of user care in the Dental Clinic and 78% agree that the organization influences the quality of user care in the Dental Clinic. 22% completely agree that the Management influences the quality of user care in the Dental Clinic and 78% agree that the Management influences the quality of user care in the Dental Clinic. 22% completely agree that Control influences the quality of user care in the Dental Clinic and 78% agree that Control influences the quality of user care in the Dental Clinic. Consequently, the investigation concludes Administrative management DOES NOT SIGNIFICANTLY INFLUENCE the quality of user care at the Máxima Sonrisa Dental Clinic, in the province of Huaura.

Keywords: quality, administrative management, care, dental clinic, health .

INTRODUCCIÓN

Cuando hablamos de calidad de atención en la actualidad es prioritario a nivel global en todo lugar que se ofrecen servicios de salud. Es importante brindar garantía de la atención que se brinde a los usuarios y que se encuentren dentro de los estándares internacionales de calidad, minimizando los riesgos de toda profesión en ciencia de la salud, esto demanda el empeño de todos los colaboradores directos e indirectos en el sector salud.

Los pacientes asisten a los establecimientos prestadores de servicios de salud, buscando mejorar su estado de salud. Esto quiere decir que la prioridad es optimizar la salud y no hacer de ella un negocio (es decir no debe importar el cuanto tienes y así tendrás un mejor servicio y atención).

Para optimizar el manejo en dichas instituciones, el primer paso sería realizar un análisis, el cual se basa en disgregar el proceso de realización de cada prestación en sus componentes primordiales y comprobarlos al milímetro, empleando en cada uno los instrumentos de gestión convenientes.

La Organización Panamericana de la Salud (2010), determina gestión, como la generalidad de actividades estructuradas y alineadas a la realización de “metas institucionales con el empleo adecuado recursos disponibles (eficacia). Es el conjunto de pasos mediante los cuales se planifica, organiza, ejecuta y controla la coordinación de todos los medios aprovechables en la institución para alcanzar metas y objetivos” (p. 40).

En cuanto a la calidad, esta nace de los objetivos y condiciones que la institución u empresa deban lograr, así como de la recompensa por las necesidades de los clientes cubiertas a quienes se presta un servicio.

La calidad brindada por atención en salud, compromete a la empresa o a la institución a adquirir recursos que optimicen los servicios que prestan a sus usuarios. Además de ello, aporta al progreso del personal profesional o técnico. De este modo, Donabedian (citado por Salas, 2001), menciona que la calidad se refleja como un símbolo que viene inherente a la atención en salud que se genera de múltiples maneras, precisándola como “el nivel en que los medios más envidiables utilizan para llevar a cabo las mayores mejoras probables en la salud” (p. 65).

Conclusión, la calidad no debe orientarse de manera autónoma, puesto que es primordial la gestión administrativa se encuentre en relación con la calidad de atención al usuario. Entonces, el presente estudio se encaminará a establecer si los efectos de la gestión administrativa afectan la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa, en la provincia de Huaura.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Este siglo XXI los avances tecnológicos nos han hecho crecer de manera abismal en muchos aspectos, pero a su vez hemos descuidado la calidad humana. En el área de salud es frecuente observar problemas en la atención al usuario, entendida esta como la percepción usuaria externa respecto a los indicadores de la calidad humana como son la cortesía, la confidencialidad, la comunicación, la comprensión, entre otros, aspectos descuidados por parte de los prestadores de salud públicos y en menor medida en los privados. En el área de la salud observamos grandes problemas de atención al usuario en cuanto a su calidad, sumado a esto la profesión se ha convertido en ya no un acto de ayuda al prójimo, pues es ahora todo lo contrario todo lo ven mercantilismo. En la Clínica Dental Máxima Sonrisa ubicada en la ciudad de Huacho perteneciente al sector privado y se atiende a una clase social A, B y C, se evidencia que la gestión administrativa es deficiente, observando que la secretaria realiza multifunciones es decir también contribuye en la limpieza, asistencia odontológica, parte administrativa entre otras. Debido a esto descuida algunas actividades que se deben de cumplir para fidelizar al paciente. Lo cual afecta la calidad de atención al usuario generando que ya no regrese a una futura atención, pese a esto entre los colaboradores se observa un clima laboral adecuado. En cuanto a la gestión administrativa observaremos que no se cuentan con los insumos y materiales correspondientes para una atención adecuada, debido a que cuentan con dos sedes y entre ellos van cubriendo la necesidad de insumos y materiales, pero dilatando el tiempo de atención, lo que causa que la atención al usuario sea deficiente y por ende genere incomodidades. Si esto continúa y no se generan mejoras, en la Clínica Dental Máxima Sonrisa ira disminuyendo la cantidad de clientes externos, bajando sus ingresos y generando una crisis empresarial lo que afectaría tanto a los usuarios como a los

colaboradores de dicha institución. Por lo tanto, propondremos al gerente un plan de mejora proponiendo un manual de funciones, flujogramas, y manual de procedimientos; para que así se conviertan en una de las mejores clínicas a nivel provincial.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué forma la gestión administrativa del usuario interno influye en la calidad de atención al usuario externo en la Clínica Dental Máxima Sonrisa, en la Provincia de Huaura?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué forma la gestión administrativa del usuario interno influye en la calidad de atención al usuario externo en la Clínica Dental Máxima Sonrisa, en la Provincia de Huaura, respecto a la planificación estratégica?
- ¿En qué grado la gestión administrativa del usuario interno influye en la calidad de atención al usuario externo en la Clínica Dental Máxima Sonrisa, en la Provincia de Huaura, respecto a la organización?
- ¿En qué grado la gestión administrativa del usuario interno influye en la calidad de atención al usuario externo en la Clínica Dental Máxima Sonrisa, en la Provincia de Huaura, respecto a la dirección?
- ¿En qué grado la gestión administrativa del usuario interno influye en la calidad de atención al usuario externo en la Clínica Dental Máxima Sonrisa, en la Provincia de Huaura, respecto al control?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la forma en la que la gestión administrativa del usuario interno influye en la calidad de atención al usuario externo en la Clínica Dental Máxima Sonrisa, en la provincia de Huaura.

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer la forma en que la gestión administrativa del usuario interno influye en la calidad de atención al usuario externo en la Clínica Dental Máxima Sonrisa, en la Provincia de Huaura, respecto a la planificación estratégica.
- Identificar el grado en que la gestión administrativa del usuario interno influye en la calidad de atención al usuario externo en la Clínica Dental Máxima Sonrisa, en la Provincia de Huaura, respecto a la organización.
- Identificar el grado en que la gestión administrativa del usuario interno influye en la calidad de atención al usuario externo en la Clínica Dental Máxima Sonrisa, en la Provincia de Huaura, respecto a la dirección.
- Identificar el grado en que la gestión administrativa del usuario interno influye en la calidad de atención al usuario externo en la Clínica Dental Máxima Sonrisa, en la Provincia de Huaura, respecto al control.

1.4 Justificación de la investigación

Conveniencia investigativa. La gestión administrativa ha evolucionado a través del tiempo, y exponencialmente en los últimos tiempos, el componente humano se está dejando de lado. Con la presente investigación pretendió encontrar los problemas en la calidad de atención al usuario que se relacionan con las diferentes etapas de la administración para así generar un plan de mejora en favor de las instituciones odontológicas privadas y públicas.

Justificación teórica. La presente investigación nos permite conocer desde un enfoque diferente el comportamiento de ambas variables, aplicadas en el sector salud específicamente en el área odontológica, buscamos que los resultados reflejen la gran problemática que hay

entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario, determinar los cuellos de botella y a partir de ellos mejorarlos.

Justificación metodológica. La investigación propone un nuevo instrumento que busca encontrar la problemática al relacionar ambas variables, quizás esto sirva de punto de partida para otros investigadores para estudiar adecuadamente una población.

Implicancia práctica. La presente investigación nos ayuda a resolver una gama de problemas de manera práctica.

1.5 Delimitaciones del estudio

a. Delimitación Espacial.

Se desarrolló en la Clínica Dental Máxima Sonrisa, en el Distrito de Huacho.

b. Delimitación Temporal.

Se considera la información recolectada en base a múltiples fuentes, periodo 2021.

c. Delimitación Social.

Se toma como base a las personas de la Clínica Dental Máxima Sonrisa, en el Distrito de Huacho.

1.6 Viabilidad del estudio

La viabilidad se debe a la aplicación de encuestas en pacientes que acuden a la Clínica Dental, las cuales han sido tomadas por personal clasificado y calibrado. Es decir, se contó con capital humano, materiales tecnológicos, revisiones bibliográficas y los recursos económicos correspondientes.

- Viabilidad Técnica: se contó con los recursos técnicos (mediante encuestas, personal clasificado y calibrado) para medir a las variables en estudio.
- Viabilidad Económica: se tuvo disponibilidad del recurso económico suficientes para solventar la presente investigación.
- Viabilidad Temporal: se dispuso del tiempo necesario para ejecutar la investigación y que las variables tengan el menor sesgo posible.
- Viabilidad Ética: la presente investigación no va en contra de la ética o la moral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Sabogal y Vargas (2017), en su investigación tuvo como meta poner en práctica un sistema de Gestión Administrativa, para reforzar el desempeño de coordinadores del programa de Egresados de la Universidad Nacional de Colombia. El patrón de investigación mixta, por un lado cualitativo y por otro fue cuantitativo, desde la fase de diseño hasta el análisis de información, determinándose los resultados. En este encuadre se expuso un plan para la consolidación del programa que llevará a cabo un novedoso aprendizaje y fuera subsidiado para desempeños posteriores de los coordinadores del programa. La innovación se llevó a cabo a través de planes como el tener un registro de egresados que faciliten la comunicación y vinculación, reencuentro nacional de coordinadores del programa de egresados e instrumentos para perfeccionar la relación entre Egresado-Universidad que conlleven a la consolidación real del programa que terminó con las tendencias para una Política de Fortalecimiento del Programa de egresados en la universidad. La presente investigación contribuirá con el marco teórico de la tesis en mención.

Haro (2015), tuvo como meta establecer cómo influye la gestión administrativa en el compromiso del talento humano de la policía, para esto se utilizó la metodología de análisis de información y recolección de datos, llegando a la siguiente conclusión: que si impacta de

primera mano en la percepción del talento humano policial determinando así, que la deficiente administración hace que los colaboradores desempeñen sus actividades con carácter de obligación y no por servicio.

Basantes (2104), se planteó como meta establecer si el patrón de gestión administrativa que se viene empleando hoy por hoy, en el gobierno autónomo descentralizado, que influye en la calidad de servicio al cliente mediante la utilización de encuestas y entrevistas guiadas, llegando a la conclusión que gran parte de usuario del gobierno autónomo descentralizado municipal de Ambato, consideraron que el servicio otorgado fue regular, se determinó ue la atención brindada no es adecuada, no se tiende a mejorar la calidad del servicio al cliente, no poseen capacidad para asistir al cliente, donde los clientes se sienten insatisfechos al realizar su trámite, puesto que refieren que el tiempo de espera muy largo para el trámite. Este antecedente me permitirá guiarme en la relación de mis variables de estudio.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Coronado (2017), tuvo como meta decidir si la gestión administrativa es vinculante al rendimiento pedagógico de la I.E. Ricardo Palma, Lima Metropolitana, 2016, siendo una pesquisa descriptivo – correlacional. Concluyéndose, que existe una correspondencia entre la gestión administrativa con el rendimiento docente en la institución educativa. Con un nivel de significancia arrojada que $p < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.567. La presente investigación contribuirá con el marco teórico de la presente investigación.

Ocampos y Valencia (2017), posee por meta ver la similitud que existe entre la calidad de servicio al usuario y la Gestión administrativa, Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016. Siendo descriptivo - correlacional; se utilizó la encuesta para la recolección de los datos, instrumentando el cuestionario, y una muestra de 39 trabajadores de la Red Asistencial. La estadística descriptiva e inferencial se utilizó la IBM SPSS. En conclusión, los resultados evidencian la existencia de una relación de las variables del estudio: la utilización de una adecuada gestión administrativa es primordial para brindar un servicio de calidad. Esta pesquisa contribuirá con el marco teórico.

Barrera e Ysuiza (2018), sostuvo como meta, el establecer una relación entre la calidad del servicio con la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-

Loreto 2018. Metodológicamente se establece como no experimental, transversal, diseño descriptivo–correlacional. El tamaño de muestra tomado fue 74 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial y 133 ciudadanos de la misma Municipalidad. Arrojaron los siguientes resultados: evidenció que la dimensión Gestión administrativa no se desarrollan de una manera idónea, las proporciones son las siguientes: Planeación el 41%, dirección el 15%, organización el 25%, y control el 23%. Respecto a la Calidad de Servicio, el 3% de los tributarios consideran que no son idóneas, el 7% que si lo es, y el 90% no opina; acerca de calidad de servicio refieren, que no se realizan adecuadamente, los números son: fiabilidad, el 47%, sensibilidad, 23%, seguridad, 4% empatía, 5%, y bienes tangibles, 8%. Desde otro punto de vista, observamos una fuerte conexión del 0.872, entre la Gestión administrativa, y el servicio que reciben los tributarios.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Gestión Administrativa

2.2.1.1. Definición de Gestión Administrativa

En la administración de instituciones públicas y privadas, se hace referencia a los siguientes autores con respecto a:

La gestión administrativa, se fundamenta en una serie de sucesos que permiten mantener y diseñar un buen clima laboral en el cual los colaboradores de una institución se enlazan en áreas de trabajo y logran de manera competente alcanzar metas planeadas. En gran medida nos menciona que la administración realiza las actividades de planeamiento, organización, dirección, integración y control. El fin de toda la parte administrativa es la misma: causar un valor adicional. Esta, (la administración) se relaciona con el rendimiento, lo que expresa eficiencia y eficacia. (Koontz, 2013, p. 4).

Una noción, que reafirma a la planteada por Koontz, es el que sostienen, Hellriegel, Jackson y Slocum, que administrar requiere elegir adecuadas decisiones, conducentes a la empresa por las fases de planificación, organización, dirección y control. En algunos casos, se confía que los colaboradores que se desenvuelvan en las distintas áreas de la organización cumplan con algunas labores administrativas, a pesar que estas no sean su labor principal

[...] es decir se encontraran realizando algunas labores administrativas, sin embargo, esto no quiere decir que por ello serán gestores (Hellriegel, Jackson y Slocum, 2011), p. 8).

En este desarrollo, basado en Hellriegel, Jackson y Slocum, (2011) no se opone al concepto anterior, agrega que se tomar decisiones adecuadas que permitirán a las organizaciones mejorar su planeación, organización, dirección y control.

Desde otro punto de vista, Rodríguez (2010) asevera: que la definición de gestión sostiene que proviene de “Management” que es una palabra de procedencia anglosajona, esta es empleada para denotar a la gestión empresarial. No presenta una definición adecuada en algún otro idioma. Pero se relaciona a la lengua española, indistintamente, como Administración, Gerencia, Dirección, Gestión, Dirección Integrada, Gestión Integrada. De estos los más utilizados son: Administración, Gerencia, Dirección y Gestión. Estos conceptos han terminado siendo semejantes, no obstante, al gran empeño que se ha intentado por discriminarlos, tal vez porque la mayoría están inmersos en las tareas fundamentales de la administración (p. 20).

Por otro lado, Chiavenato (2007) nos dice: administración involucra descifrar las metas trazadas en la empresa y reformarlo en acción institucional por medio de la planeación, la organización, la dirección y el control, desdoblado todo lo que sea posible realizar indistintamente en todas las áreas y los niveles de la compañía, con el objetivo de obtener de la mejor manera, garantizando la competitividad en un planeta de negocios día a día más complejo y potencial (p. 6).

Conclusión, lo aportado por estos autores puedo inferir que la administración es un proceso que es realizado por los distintos tipos de empresas y siempre deben seguir un esquema como es la planificación, organización, dirección y el control. Para así mejorar sus mecanismos internos, buscar la participación de todos los colaboradores para cumplir las metas propuestas, y ser así competitivos en este mundo cada vez más complejo.

Es crucial mencionar, que es obligatorio que las empresas posean administradores eficientes, lo que permitirá lograr los objetivos trazados y que sean idóneos de gestionar las cuatro funciones primordiales: planear, organizar, dirigir y controlar. En una nueva perspectiva, la gestión administrativa se responsabiliza de mantener y vincular animados a los miembros mediante la utilización de los diferentes instrumentos (incentivos, capacitaciones, etc); así interesarse en los objetivos institucionales que son planteadas en las diferentes áreas utilitarias, desde las más primigenias y fundamentales hasta la de poca importancia.

2.2.1.2. Proceso Administrativo

Según nos refiere Sanz (2002), el desarrollo administrativo se encuentra formado por cuatro niveles principales, a)planeación, b)organización, c)ejecución y d)control; estos integran el proceso de la administración, en breves palabras explicándose de la siguiente manera: a)planeamiento, estableciendo las estrategias con objetivos y metas específicas orientando el curso de acción que van a continuar; b)organización, permite la distribución del trabajo entre los colaboradores de la organización y para reconocer y determinar las relaciones inevitables; c)ejecución de los colaboradores de la institución para que realicen las tareas planteadas con entusiasmo y voluntad; y, d)verificación de las tareas para que se relacionen hacia objetivos (p. 48).

Stoner y Wankel (2000) sustentaron: “desarrollo administrativo se estima a aspectos como: Planificar, organizar, dirigir y controlar las labores corporativas de los asociados y la utilización de todas las herramientas institucionales, con la meta de llegar hacia los objetivos establecidos hacia la empresa” (p. 44).

Robbins (2002) denomina a: “el conjunto de sucesos administrativo es una alternativa metódica de realizar los procedimientos. La administración es una herramienta, que recalca el acto de gerentes, desempeñan actividades relacionadas con el propósito de llevar a cabo los objetivos que se pretenden conseguir” (p. 30).

Considero que los autores coinciden en que los procesos deben seguir un determinado orden; pensar en planear lo que la empresa desea lograr, organizar quien encaja en esos perfiles (así encajarlos en sus puestos correspondientes), ejecución de las actividades con la mayor predisposición posible y como parte medular el control para observar si se superó el objetivo, determinar errores, aciertos y aspectos de mejora durante todo el proceso.

2.2.1.2.1 Plantear

Chiavenato (1999) aseveró: el método de planificación es el primordial servicio de la administración, este logra determinar con anticipación los planes que deben realizarse y lograrse en el tiempo planteando, es un modelo hipotético para actuar hacia el futuro. Este primer proceso administrativo nos ayuda a establecer las metas o planes para que sean realizados lo mejor posible. Como también nos permite seleccionar y determinar de manera anticipada las metas para realizarlas en la mejor manera posible. (p. 320).

Para Eyssautier (2010) menciona que es un conjunto de procesos que implica la confección y la valoración de decisiones relacionadas anticipadas antes que sean solicitadas.

Función primordial de la administración, ya que la calidad de una gestión se cuantifica con la visión y objetivos que posee la empresa. “A fin de que los resultados satisfagan las metas planeadas, la planificación global de la institución se encuentra muy relacionada con la planificación departamental y operativa. Instituciones inmersas en sus actividades cotidianas emplean el modo de proyección que mejor se acomode a sus necesidades y estrategias, así se determinarían los planes en cuales los negocios ya se encuentran operando de una manera exitosa, los que les servirá como referencia para continuar con su empresa, en pro del desarrollo y crecimiento, etc.” (p.344).

Sotomayor (2008) evaluó: “por la universalización, a los grandes cambios tecnológicos, al surgimiento de las nuevas tendencias y preferencias. La gestión administrativa se transformó y la planificación también, para facilitar la toma de decisiones estratégicas acerca de los compradores y recursos” (p. 68).

Rodríguez (2000), obliga a los gestores para que piensen con anticipación en acciones y metas, también sustenten sus actos en algún método, plan o lógica, y no en presentimientos. “La planificación debe definir metas y objetivos de la institución, elaborando un plan universal para alcanzarlas y desarrollarlas, estableciendo una jerarquía completa de Planes para enlazarlas con las actividades, se ocupa tanto de los fines y de los medios” (p. 24).

Oliveira menciona (2003), los colaboradores saben hacia dónde apunta la organización y como aportar para llegar hacia ese objetivo, deben organizar sus tareas, apoyarse mutuamente y laborar en conjunto. Sin este proceso, las diferentes áreas podrían estar laborando con distintos resultados y así evitar que la empresa cumpla sus metas de manera competente.

Los planes nos dan a conocer las metas de la institución y determinan los medios adecuados para lograrlo. Los planes son los siguientes: a) que la empresa obtenga y brinde recursos que se requieran para alcanzar sus metas; b) que los colaboradores ejecuten sus tareas de acuerdo con los fines y procedimientos elegidos; y, c) el desarrollo en conseguir metas sea supervisado y medido, para exigir los cambios adecuados en caso de ser insatisfactorios.

Las explicaciones infieren, que es de sumo interés que los logros plazcan las metas planteadas, la planificación total de la compañía debe estar relacionada con la planificación operativa y departamental. Estas compañías aplican el modo de planeación que más se acopla a lo que necesitan, determinan planes de negocio que marchan de una manera favorable, continuando así con el desarrollo y crecimiento en función a su plan institucional”.

2.2.1.2.2 Organizar

Chiavenato (1999) señala, “Actividad básica de la administración, agrupa y estructura los recursos (humanos y no humanos), queriendo alcanzarse los objetivos establecidos, siendo el recurso humano es el más valioso” (p. 347).

Asimismo, este autor señala que “la organización consiste en asignar actividades imprescindibles para lograr los objetivos trazados, reunir todas las tareas de la compañía en una sola estructura lógica, determinar que personas las realizaran, brindarles recursos óptimos y agrupar los esfuerzos” (p. 346).

Según Vásquez (2002), infiere que es “grupo de estrategias cuya finalidad es determinar la estructura y operación de la institución con el fin de lograr sus objetivos” (p. 7).

Eyssautier (2010) infiere como “la fracción de la administración que establece una estructura de roles que serán distribuidos por la compañía. Se determina como las acciones que se destinaran a ordenar las interrelaciones entre el recurso humano que ayudará a cumplir con los objetivos” (p. 104).

Blanco y Maya (2005), mencionan que los principios fundamentales de una compañía actual son: a) organización clara; b) los miembros de la compañía deben el libre albedrío para tomar decisiones trascendentales en distintas situaciones que lo ameriten; c) la organización debe limitarse a sus metas institucionales, y d) la jerarquía debe ser desempeñada según su función en la compañía (p. 87).

2.2.1.2.3 Dirigir

Chiavenato (1999), establece que la dirección tiene como función principal, poner en funcionamiento la empresa y darle su dinámica. La acción importante de poner en funcionamiento está ligada íntimamente con las personas; se encuentra relacionada de manera directa con el proceder de los recursos humanos institucional. A su vez, es persuadir a los colaboradores a que aporten a lograr los objetivos y metas institucional, en esta etapa se observan los estilos de liderazgo, motivación y enfoques de comunicación del gestor hacia sus colaboradores.

Para Eyssautier (2010), “gran esfuerzo personal o grupal para lograr agremiar al recurso humanos que conforma una institución, y así lograr los objetivos de una manera eficiente” (p. 142).

Las tácticas para desarrollar la dirección son variadas, complejas y diversas; inician desde, ser en gran medida participativos o autoritarios, rigurosas o hasta abiertas. El estilo de la gerencia dependerá de las necesidades y características de la empresa; aspectos directamente relacionados con: metas, el tamaño, el tipo de negocios, todos ellos serán evaluados al elegir al recurso humano que se responsabilizará de capitanear la empresa.

Para la lograr alcanzar las metas el encargado de esta fase, tendrá que explicar los objetivos y metas empresariales que involucra todo el recurso humano, con el objetivo de unir todos los esfuerzos individuales en favor de metas empresariales. Esto representa un gran reto para la dirección moderna, debe aprender anticiparse al cambio constante y darse cuenta de las oportunidades de negocio.

Según Mercado (2001), es un elemento de la administración que genera la transformación real de lo planeado, realizado por el gestor, ejecutada a base de decisiones, se intenta alcanzar los resultados previstos. Se evidencian dos niveles jerárquicos: a) nivel de ejecución, trata de llevar cabo actividades que serán productivas, y b) nivel administrativo, trata de dirigir y no de ejecutar.

El gestor, no efectúa, pero genera a que otros lo ejecuten. Esto no quiere decir que no tengan sus propias actividades, ya que estas consisten en dirigir. Esto involucra influir y motivar al recurso humano impulsándolos a que ejecuten labores trascendentales.

La dirección y cada colaborador deben llegar a una identificación plena para llegar a tener compromiso en los distintos procesos de la empresa. Los gestores guían intentando persuadir a los demás a que se les unan hacia conseguir el objetivo institucional, esto se origina de los procesos: planificación y organización. Ellos implantan el ambiente laboral ideal, esto contribuye a que sus colaboradores brinden su mayor esmero.

2.2.1.2.4 Controlar

Chiavenato (1999), planteó que el propósito del control es afianzar que los frutos de lo que se planificó, organizó y dirigió se acoplen en gran medida posible a los objetivos ya establecidos. La cualidad principal del control recae en verificar si la acción en mención está logrando o no los objetivos o metas planeadas.

También nos ayuda a calcular y subsanar el desempeño personal y empresarial, logrando conocer el panorama real, así se podrá tomar las adecuadas decisiones que logren subsanar los resultados no esperados. El común denominador de las instituciones con abundante éxito (aquí se reajusta la estrategia de manera oportuna) y se adjudican modificaciones antes de que se genere el error.

Maristany (2000) afirma: Conjunto de pasos que nos llevan a vigilar actividades garantizándose que se realizan como fueron programadas, subsanando toda desviación que se presente. En su totalidad los encargados participan en la función de control, así sus equipos estén ejecutando sus labores como se planificaron. Los encargados ignoran si los equipos operan como planearon sus actividades, si estas se han elaborado de manera adecuada (p. 40).

Se denomina método de control eficiente cuando se determina que las tareas culminen eficazmente para que éstas confluyan en las metas de la institución. La pauta que nos dice si funciona un método de control, es aquel que genera la realización de las metas planificadas.

El encargado tiene la certeza que las acciones de los colaboradores de la empresa lo guían hacia los objetivos planteados. Aquí radica la labor de control y posee tres grandes partes fundamentales: a) establecer normas de desempeño, b) cuantificar los resultados y compararlos con las normas, y c) tomar las acciones correspondientes al incumplir las normas.

Eyssautier (2010) conceptuó con que el control accede a cuantificar y enmendar el rendimiento personal y empresarial, así observaremos el panorama real, logrando generar decisiones que modifiquen los resultados no esperados, el común denominador de grandes

compañías de prestigio en este periodo logra reestructurar el plan en el momento adecuado, y se aplican modificaciones antes de que sea tarde. En esta etapa de control que se encuentra inmersa dentro del proceso administrativo, confronta lo concretado con lo estipulado, realizando las modificaciones necesarias ante cualquier distorsión (p. 191).

2.2.2. Calidad de Atención al Usuario

2.2.2.1. Definición de Calidad de Atención al usuario.

La OMS (Organización mundial de la Salud), precisa calidad en salud: “es la destacada excelencia profesional, utilizando adecuadamente los medios posibles que conllevan a un pequeño riesgos para el receptor del servicio, logrando elevados niveles de complacencia y denotando un impacto favorable en su salud” (p. 23).

Menciona Aguirre (2004) que “la atención médica de calidad reside en realizarla hacia el paciente con pertinencia, utilizando los conocimientos y principios éticos actuales, permitiendo colmar las falencias en su salud y sus perspectivas” (p. 5).

Minsa (2006) - RM (Resolución Ministerial) 519-2006/MINSA, menciona; la atención de calidad reside en utilizar tecnología y ciencia médica de manera que ambos se dinamicen en favor de la salud sin que se generen mayores riesgos. Este rango de calidad es la medida en la cual el usuario posee expectativas que la atención brindada genere el equilibrio entre riesgos y beneficios para el paciente. Esta calidad no solo se debe a un pequeño grupo de personas, sino que están toman implicancia en toda la empresa y es inherente al total de los colaboradores, (p. 10).

De lo mencionado puedo inferir que los servicios calidad involucran a un equipo humano en la atención y los diversos componentes logran que el usuario salga satisfecho de la cita médica, siendo testigos de la mejor manera de un sistema que funcione de manera eficiente y eficaz.

Donabedian (1980) sostiene que la atención de calidad es aquella brindada al cliente cuyo objetivo es otorgar el mayor y más completo bienestar, luego equilibrar las ganancias o pérdidas que puedan acompañar el desarrollo de estas en todas sus partes. De esta manera se sostiene dos dimensiones: la técnica y la interpersonal, estas dejan ver a la interacción personal entre el proveedor del servicio y el destinatario de este. Y una tercera de la situación del ambiente físico, (p. 14).

Por esto debo señalar que la calidad es aquel comportamiento que el cliente espera obtener en el óptimo nivel de bienestar, luego de realizar un balance entre lo positivo y negativo durante el proceso de atención, como lo señala Donabedian en dos dimensiones técnica e interpersonal.

Según Serna (2006) afirma: “la atención al cliente vendría a ser la suma de estrategias, que las empresas diseñan para complacer, en mayor nivel de participación, las necesidades y aspiraciones de sus usuarios. Tener en cuenta el crecimiento de la institución”, (Serna, 2006, p. 19).

Donabedian (1984) La atención médica con calidad, es utilizar la ciencia y tecnología de tal manera que eleve el rendimiento en salud sin agravarla al mismo momento. El grado de calidad es, el cual espera el usuario un balance más ventajoso de riesgos y beneficios. Posee tres componentes: 1) atención técnica, 2) relación interpersonal y 3) medio ambiente donde se realizará el proceso de atención, (p. 113.).

Delgado (2010) desde su óptica nos dice que los servicios de salud de Calidad desde un marco social en los diferentes países latinos, acerca de la calidad técnica del usuario interno en salud no sólo son comprendidos y desarrollados por ellos, muchos pacientes construyen y describen la calidad como la habilidad que posee el médico al realizar la exploración clínica, o al utilizar ayudas diagnósticas pautadas, (p. 533).

El autor nos menciona, es muy poca la evidencia encontrada sobre la temática de satisfacción del usuario en salud, pero son comparadas con las expectativas generadas en otros servicios que asistieron con anterioridad. Y también su nivel de satisfacción se relaciona con las necesidades de los usuarios de obtener información y que logren resolver sus dolencias físicas.

2.2.2.1.1 Tipos de la Calidad de Atención al usuario.

Deming (1990) nos menciona que la calidad inicia y finaliza con el usuario, debido a que sin ellos no existiría empresa o institución. Asimismo, “correlaciona la calidad y cantidad de la atención, así como los beneficios y riesgos, la calidad técnica, la calidad interpersonal, he incluso la infraestructura donde se brinda la atención” (p.48).

Calidad técnica

Donabedian (1984) asevera: “se fundamenta en el correcto uso de la ciencia y la tecnología médicas de manera que posea un alto desempeño en el beneficio de la salud, sin incrementar sus riesgos” (p. 691).

Wong (2003) reafirma que la calidad técnica es el uso adecuado de la ciencia y tecnología en salud, de manera que maximicen beneficios, minimizando riesgos en la atención. Se anhela brindar al cliente el mayor y más íntegro confort, obteniendo el equilibrio ideal de riesgo y beneficio. Es inherente que el abastecedor de servicios tenga las competencias pertinentes para desarrollar los procedimientos clínicos ideales y pertinentes para las necesidades de cada paciente, (p. 78).

Calidad Interpersonal

Donabedian (1984), lo define como “valores y normas sociales que nos regulan el dialogo de las personas, en situaciones particulares y generales. Sus patrones están delimitados por los manuales éticos de los profesionales de la salud, y por los deseos de los pacientes individualmente” (p. 691).

Calidad Infraestructura

Donabedian (1984) nos menciona que esta dimensión establece las comodidades del ambiente físico. Incorpora las cualidades, sus condiciones físicas, la limpieza, así como su iluminación, y ventilación del ambiente. Menciona que las expectativas del cliente están sujetas a la calidad otorgada de los servicios, así como de sus aspiraciones. El cliente manifiesta satisfacción cuando la prestación brindada consiguen o rebasan sus expectativas (p. 566).

Una buena infraestructura permite aumentar la cobertura de los servicios de salud, en la medida que no tuviera una aplicación real en las etapas de la gestión administrativa. Por la necesidad de atención en circunstancias de emergencia o situaciones críticas se tienen respuestas rápidas. La infraestructura sumada a los recursos tecnológicos en salud, deben tener sus programas de mantenimiento preventivo para asegurar el continuo funcionamiento de los mismos (p. 691).

Se debe establecer que al prestar un servicio de calidad las variables de comodidades y los beneficios se sinergian; esto se traslada al ambiente físico en el cual se sitúe. Adicionalmente, es importante destacar que la infraestructura física requiere de mayor inversión para así lograr niveles elevados de confiabilidad en los usuarios.

2.3 Definición de términos básicos

Calidad del Servicio Asistencial: requerimiento primordial, abocado a garantizar confianza en los clientes, disminuyendo los riesgos en la atención brindada; esto nos conduce a la obligación de poner en funcionamiento un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras de servicios de salud, IPRESS, que deba ser controlado paulatinamente, y así generar mejoras paulatinas en cuanto a la calidad. Ministerio de Salud (MINSA, 2002).

Control: Chiavenato (1999) conceptualiza el propósito del control es asegurar los logros planificados, organizados y distribuidos de modo que estén ampliamente alineados con metas

preestablecidas. Su principal cualidad es verificar si la actividad en cuestión logra el propósito o resultado propuesto.

Dirección: Chiavenato (1999), afirmó que el propósito de la presente dimensión es hacer avanzar y dinamizar la organización. El movimiento de la empresa, que tiene muchas relaciones con sus colaboradores. Está directamente relacionado con la conducta de los colaboradores de la empresa. También puede influir en las personas para que trabajen juntas para lograr los objetivos de su organización. En esta etapa, tanto los superiores como los subordinados valoran mucho el estilo de liderazgo, la motivación y la comunicación.

Gestión administrativa: El desarrollo gerencial consiste en la ejecución continua de tareas que conllevan al logro de metas, y luego el proceso de alentar la participación de uno o más empleados en apoyo de logros coordinados. (Sotomayor, 2011, p. 17).

Organización: actividad primordial de la administración, que logra cohesionar y sistematizar todos los recursos, hacia la obtención de los fines preestablecidos es lo más valioso. A través de la organización, las personas se cohesionan para generar un mayor desempeño en las actividades planeadas y laborar en equipo. (Chiavenato, 1999, p. 347).

Planificación: Función primigenia de la administración, la cual nos ayuda a determinar de manera adelantada las metas que deben realizarse y alcanzarse durante el tiempo determinado, se considera como un modelo hipotético a futuro. Además, nos permite formular objetivos y metas necesarias para alcanzarlas. Adicionalmente, logra seleccionar y determinar por adelantado las metas de la empresa para poder realizarlas lo antes posible. (Chiavenato, 1999, p. 320).

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

La gestión administrativa influye en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa, en la provincia de Huaura.

2.4.2 Hipótesis específicas

- La planificación estratégica influye en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa, en la provincia de Huaura.

- La organización influye en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa, en la provincia de Huaura.
- La dirección influye en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa, en la provincia de Huaura.
- El control influye en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa, en la provincia de Huaura.

2.5 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	
VARIABLE I: Gestión administrativa	- Planificación	Planificación estratégica	1. ¿La institución cuenta con plan estratégico?	
		Planificación táctica	2. ¿La institución cuenta con plan táctico?	
		Planificación operativa	3. ¿La institución cuenta con un plan operativo?	
	- Organización	Estructura	4. ¿La institución cuenta con un organigrama actualizado?	
		Funciones	5. ¿La institución cuenta con un manual de funciones?	
		Autoridad	6. ¿El jefe inmediato cumple sus funciones a cabalidad?	
		Liderazgo	7. ¿Se cuenta con incentivos para los colaboradores de mayor productividad?	
	- Dirección	Motivación	8. ¿Existe una buena relación entre el líder y sus colaboradores?	
		Comunicación	9. ¿El líder permite que sus colaboradores	
		Control		
		Control preventivo		
		Control concurrente		
	Control recurrente			

-
- expresen sus comentarios y recomendaciones?
10. ¿La institución realiza charlas preventivas internamente?
11. ¿La institución realiza supervisiones in situ?
12. ¿La institución supervisa las actividades que ya fueron realizadas?

VARIABLE II: Calidad de atención al usuario	-	Calidad técnica	Conocimientos técnicos	13. ¿El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar?
	-	Calidad interpersonal	Habilidades	14. ¿Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento medicamentoso?
	-	Calidad infraestructura	Equidad de atención	15. ¿El tiempo de consulta es suficiente?
			Respeto y cordialidad humana	16. ¿Durante la atención odontológica le solucionaron su motivo de consulta?
			Condiciones físicas del ambiente	17. ¿Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindo un trato
			Disponibilidad de materiales, insumos	

cordial y
amable?

18. ¿La sala de
espera está
limpia?

19. ¿El consultorio
cuenta con los
materiales
necesarios para
la atención
odontológica?

20. ¿El consultorio
está limpio y
ordenado?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

- Tipo: aplicada

La investigación es aplicada en la medida que a la problemática establecida se ha brindado una solución eficiente con fundamentos.

- Nivel: Correlacional y deductivo

Esta investigación es correlacional debido que el propósito es determinar la existencia de una relación que exista entre las variables: gestión administrativa y calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa Huacho, en la provincia de Huaura.

- Enfoque: cuantitativo

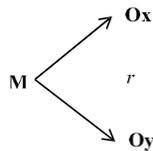
Se tiene un enfoque cuantitativo, recolectando datos mediante encuestas, analizados y luego obtuvimos resultados para contrastar nuestra hipótesis.

- Diseño: No experimental y transversal

El diseño se establece en no experimental por no poder manipular las variables en estudio y se buscó si existía o no relación entre ambas.

Es transversal, porque se realizó durante un periodo de tiempo determinado.

Diseño:



Dónde:

M: Muestra

Ox: Observación de la variable independiente

Oy: Observación de la variable dependiente

r: coeficiente de correlación

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Para el desarrollo se consideraron a 370 usuarios y de 9 colaboradores de la empresa; se tomó esta población debido al ingreso promedio de pacientes de manera mensual, según el registro de control interno que se manejó en el año 2021.

3.2.2 Muestra

Aplicando la formula estadística de muestreo proporcional:

$$n = \frac{Z^2_{\alpha/2} P Q N}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Donde,

N = Población, 370

ϵ = Margen de error, 0.05

P = Proporción, 50%

Q = $1 - p$, 50%

Z = Valor Z en una distribución normal es 1.96, con una confianza del 95%.

El tamaño de muestra es 188.71 redondeado 189 usuarios

Ajuste al tamaño de la muestra, utilizando la fórmula:

$$n_0 = \frac{n}{1 + \left(\frac{n}{N}\right)}$$

por lo tanto:

$n_0 = 125$ usuarios

Por lo tanto, se tomó una muestra aleatoria de 125 usuarios y siendo la cantidad de colaboradores pequeña, se decidió tomar a todos en cuenta para aplicar la encuesta.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó la encuesta.

El instrumento que se empleó es el cuestionario para ambas variables, teniendo en cuenta las dimensiones de cada una, precisando de una mejor manera los indicadores o ítems los cuales para la 1° variable consta de 16 ítems y para la 2° variable consta de 8 ítems. El cuestionario empleado fue elaborado y validado por un juicio de expertos.

Por ello, se aplicó dos cuestionarios:

- El primero mide la variable Gestión Administrativa, construido tomado como referencia la tesis de Coronado (2017).
- El segundo mide la variable Nivel de Satisfacción del Usuario, tomando como referencia la tesis de Tipián S. (2017), construido por el investigador, y sometido a juicio de expertos.

Para ambos cuestionarios se utiliza la escala Likert, ya que permite evaluar opiniones y actitudes de una persona. Ver nexo 1.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento y la transformarlos en información relevante para la investigación, se utilizó estadística descriptiva filtrando las preguntas y presentando cuadros de frecuencia y gráficos para su interpretación. Se utilizó el Software SPSS Versión 23, utilizando el coeficiente de Pearson haciendo uso de histogramas para su explicación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Resultado de datos de dimensiones de la variable Gestión Administrativa perteneciente al usuario interno

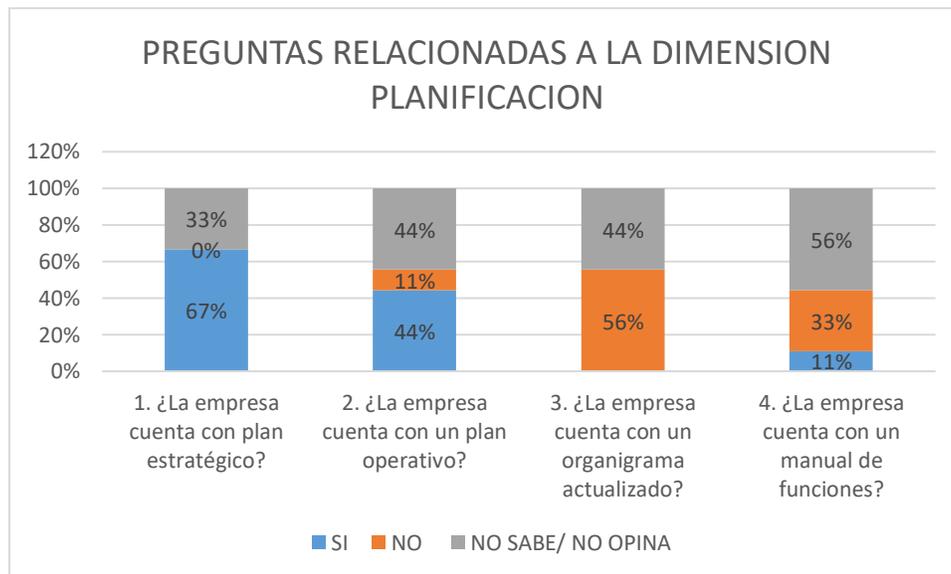


Figura 1. Dimensión planificación [Gráfico]. Elaboración propia

En la interrogante: ¿La empresa cuenta con plan estratégico? El 67% del cliente interno (usuario interno) mencionó que sí y el 33% contestó que no sabe/no opina.

En la interrogante: ¿La empresa cuenta con un plan operativo? El 44% del cliente interno (usuario interno) respondió que sí, el 11% que no, y el 44% no sabe/no opina.

En la interrogante: ¿La empresa cuenta con un organigrama actualizado?, el 44% del cliente interno (usuario interno) respondió que no sabe/no opina, y el 56% respondió que No.

En la interrogante: ¿La empresa cuenta con un manual de funciones?, el 11% mencionó que Sí, el 33% que No, y el 56% que no sabe/no opina.

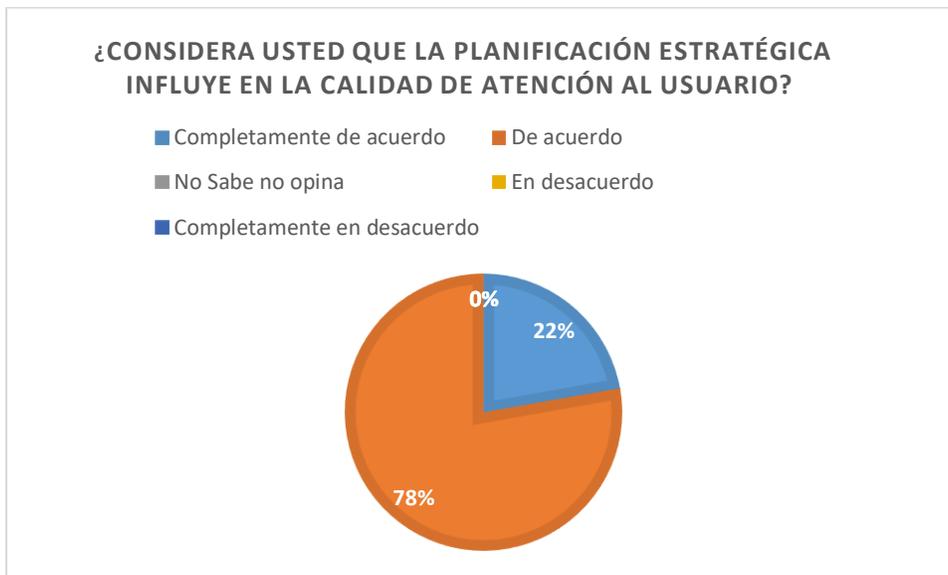


Figura 2. Dimensión planificación estratégica y Calidad de atención [Gráfico]. Elaboración propia

El 78% del cliente interno está **de acuerdo** que la planificación estratégica influye en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental, mientras que el 22% se encuentra **completamente de acuerdo**.

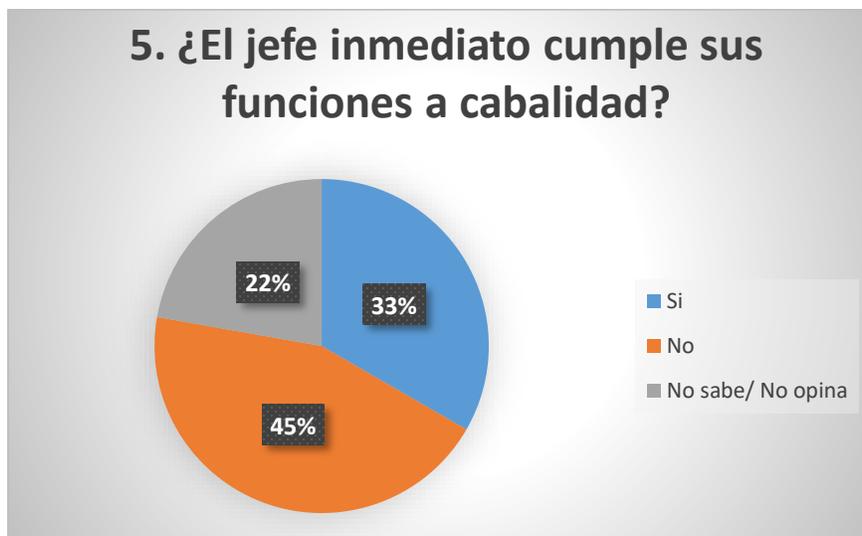


Figura 3. Dimensión Organización [Gráfico]. Elaboración propia

El 33% del cliente interno considera que el jefe si cumple sus funciones a cabalidad en la clínica dental Máxima Sonrisa, el 45% del cliente interno considera que el jefe no cumple sus funciones a cabalidad en la clínica Dental Máxima Sonrisa y el 22% del cliente interno no sabe/no opina.

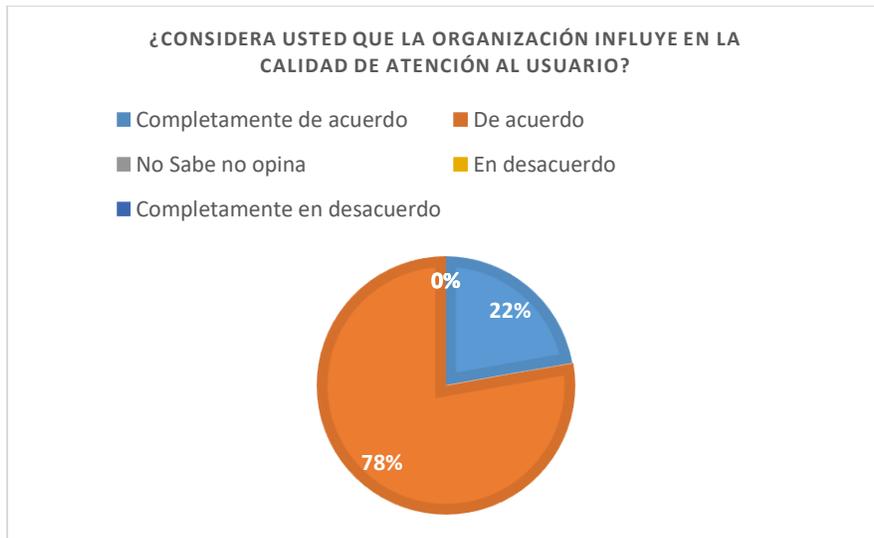


Figura 4. Dimensión Organización y Calidad al usuario [Gráfico]. Elaboración propia

El 22% está completamente de acuerdo que la organización influye en la calidad de atención al usuario externo en la Clínica Dental y el 78% de acuerdo que la organización influye en la calidad de atención al usuario externo en la Clínica Dental.

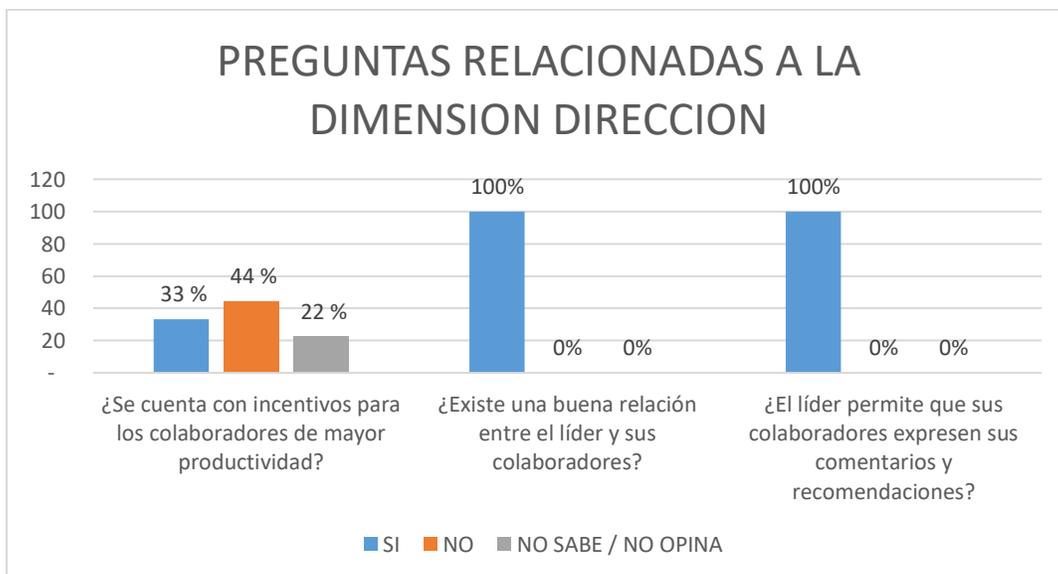


Figura 5. Dimensión Dirección [Gráfico]. Elaboración propia

En la interrogante: ¿Se cuenta con incentivos para los colaboradores de mayor productividad?, el 33% respondió que sí, el 44% que no y el 22% no sabe/no opina.

En la interrogante: ¿Existe una buena relación entre el líder y sus colaboradores?, el 100% contestó que si la hay.

En la interrogante: ¿El líder permite que sus colaboradores expresen sus comentarios y recomendaciones?, el 100% respondió que sí lo permite.

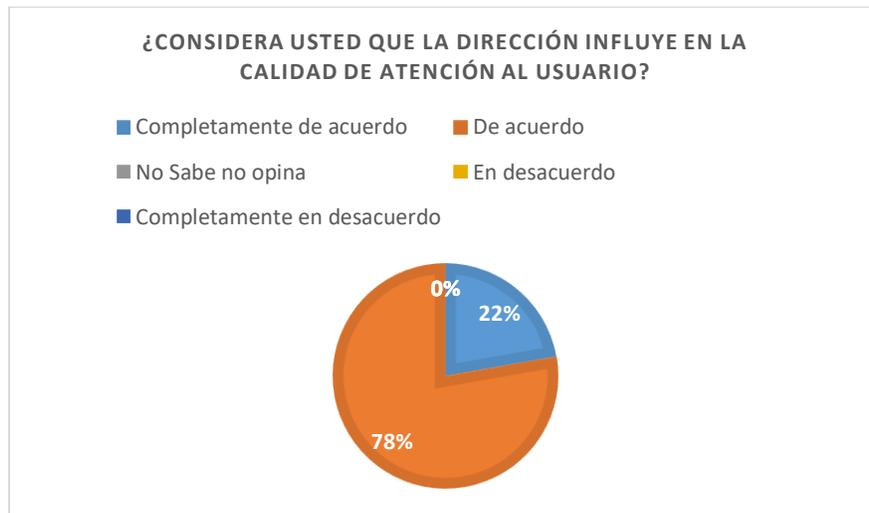


Figura 6. Dimensión de dirección y Calidad de atención [Gráfico]. Elaboración propia

El 22% está completamente de acuerdo que la Dirección influye en la calidad de atención al usuario externo en la Clínica Dental y el 78% de acuerdo que la Dirección influye en la calidad de atención al usuario externo en la Clínica Dental.

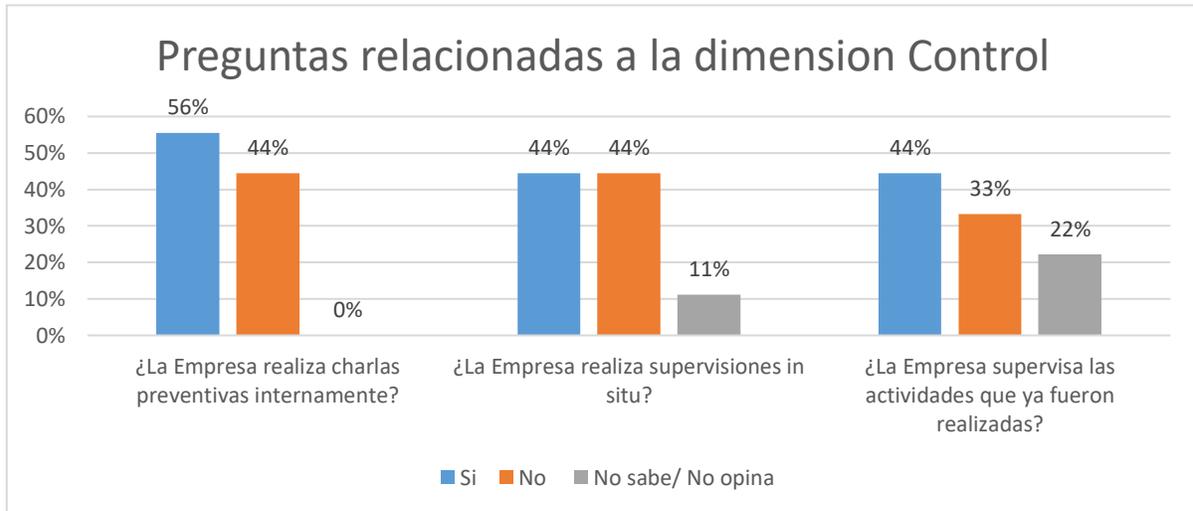


Figura 7. Dimensión Control [Gráfico]. Elaboración propia

En la interrogante: ¿La empresa realiza charlas preventivas internamente?, el 56% respondió que sí y el 44% que No las realiza.

En la interrogante: ¿La empresa realiza supervisiones in situ?, el 44% respondió que sí, el 44% respondió que no y el 11% no sabe/no opina.

En la interrogante: ¿La empresa supervisa las actividades que ya fueron realizadas?, el 44% respondió que Sí, el 33% que no y el 22% no sabe/no opina.

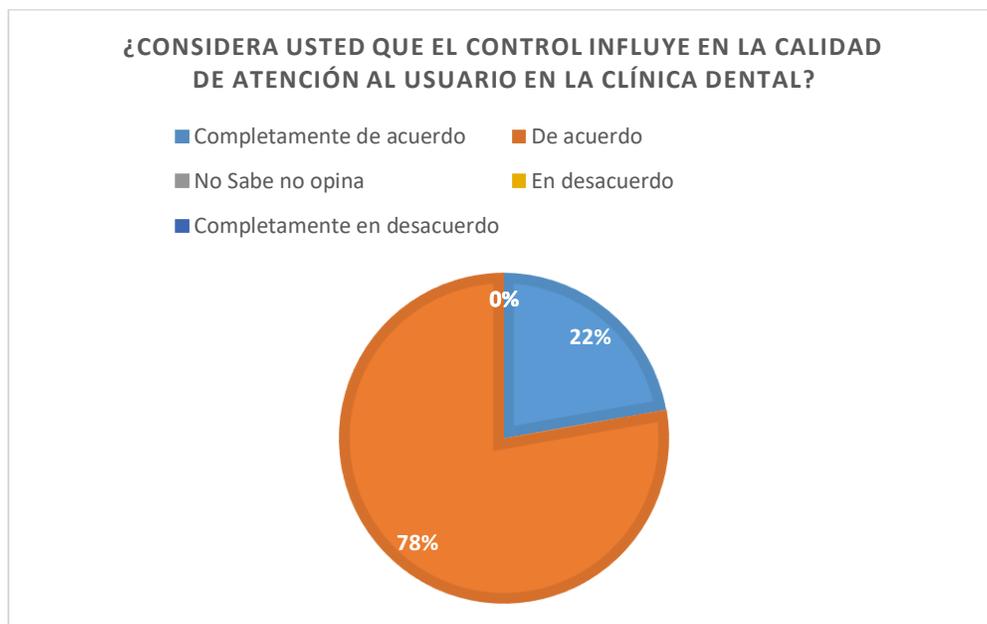


Figura 8. Dimensión control y Calidad de atención [Gráfico]. Elaboración propia

El 22% está completamente de acuerdo que el Control influye en la calidad de atención al usuario externo en la Clínica Dental y el 78% de acuerdo que el Control influye en la calidad de atención al usuario externo en la Clínica Dental.

4.1.2 Tabla de dimensiones de la variable Calidad de Atención al usuario (APLICADO AL CLIENTE EXTERNO).

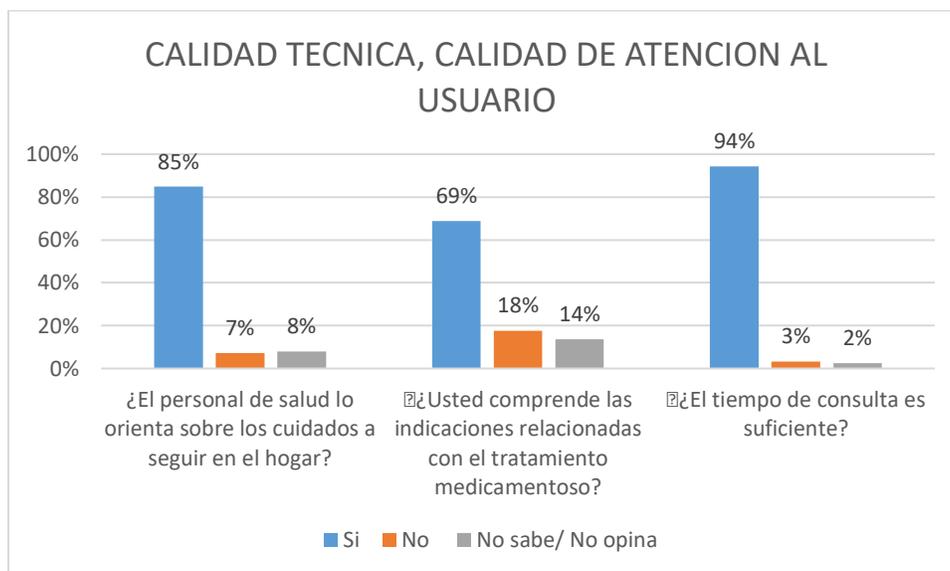


Figura 9. Calidad de atención [Gráfico]. Elaboración propia

En la interrogante: ¿El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar?, el 85% del usuario externo menciona que Si, el 7% menciona que No y el 8 % no sabe/no opina.

En la interrogante: ¿Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento medicamentoso?, el 69% menciona que si las comprende, el 18 que no las comprende y el 14% no sabe/no opina.

En la interrogante: ¿El tiempo de consulta es suficiente?, el 94% menciona que si lo es, el 3% que no lo es y el 2% no sabe/no opina.

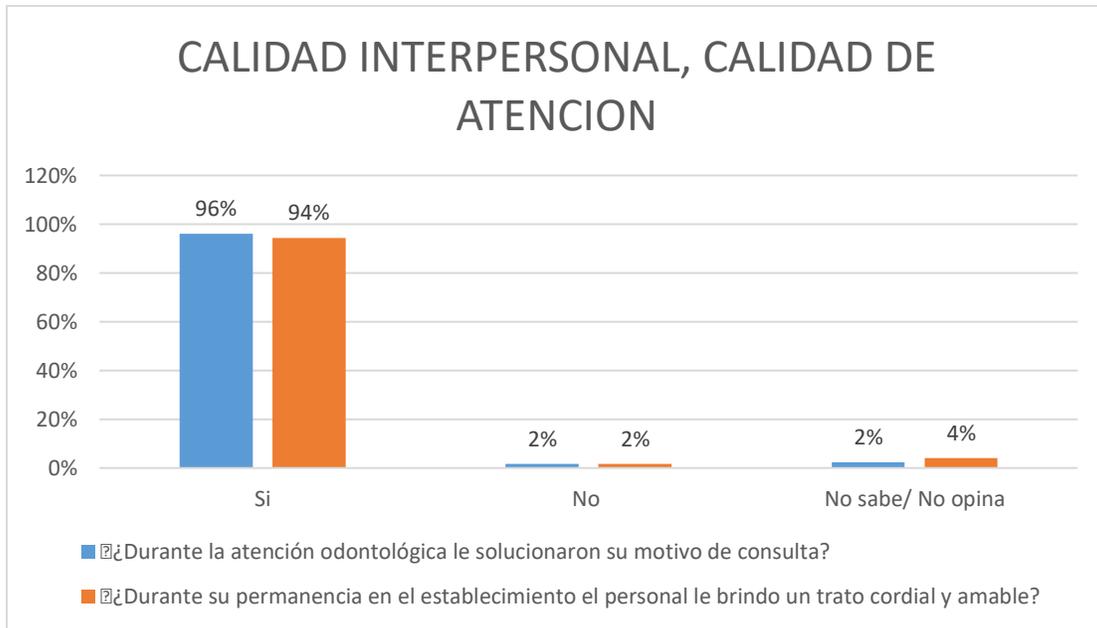


Figura 10. Calidad interpersonal [Gráfico]. Elaboración propia

En la interrogante: ¿Durante la atención odontológica le solucionaron su motivo de consulta?, el 96% mencionó que sí, el 2% que no y el 2% no sabe/no opina.

En la interrogante: ¿Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable?, el 94% respondió que sí, al 2% no se le brindó un trato amable y el 4% no sabe no opina.

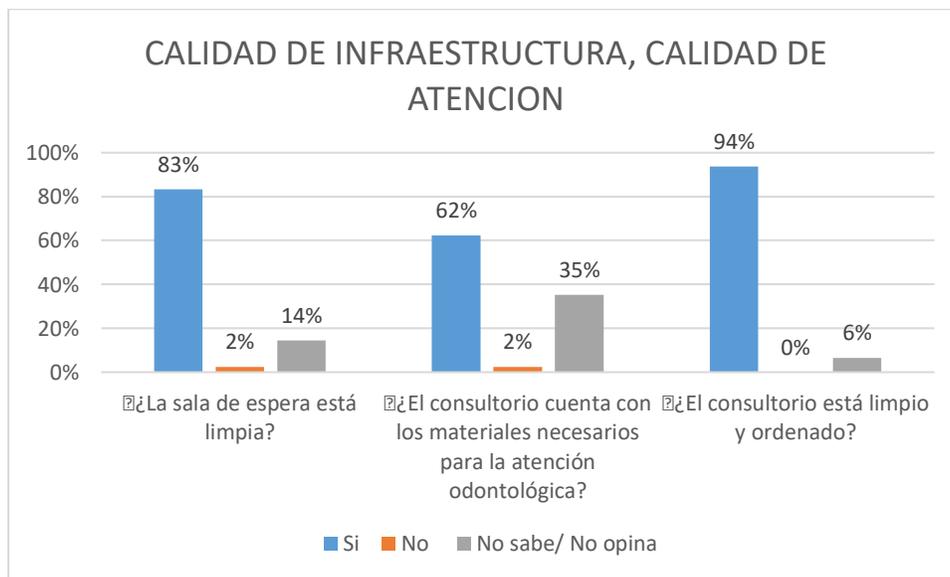


Figura 11. Calidad de infraestructura [Gráfico]. Elaboración propia

En la interrogante: ¿La sala de espera está limpia?, el 83% respondió que si lo está, el 2% que no y el 14 no sabe/no opina.

En la interrogante: ¿El consultorio cuenta con los materiales necesarios para la atención odontológica?, el 62% respondió que si cuenta con ellos, el 2% que no y el 35% no sabe/no opina.

En la interrogante: ¿El consultorio está limpio y ordenado?, el 94 % dijo que si lo está, y el 6% no sabe/no opina.

4.2 Contratación de hipótesis

Se consideró a los 9 colaboradores que laboran en la Clínica Dental “Máxima Sonrisa”, y a los 125 usuarios externos que fue determinada en la muestra, a ambos grupos se les aplico una encuesta diferente. La variable Gestión administrativa y sus respectivas dimensiones (aplicada al cliente interno), y en base a la variable Calidad de Atención al usuario con sus respectivas dimensiones (aplicada al cliente externo). Para medir la relación entre dichas variables se utilizará el coeficiente de Pearson, y también se usaron los histogramas para su explicación.

El proceso de contrastación de hipótesis se realizará bajo el siguiente procedimiento:

1. La muestra es aleatoria simple
2. Estadística de prueba: la prueba de Coeficiente de Pearson es la apropiada ya que va a medir el grado de intensidad y relación entre dichas variables.

Primeramente, se necesita hallar la covarianza que es el valor numérico que refleja las variables de manera aleatoria y cuanto varían estas con respecto a sus medidas.

Es decir, nos permite saber cómo se comporta una variable en función de lo que hace la otra variable.

Hipótesis General:

La gestión administrativa influye en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa, en la provincia de Huaura.

1. Suposiciones: La muestra es aleatoria simple

COV(X,Y)	σ_{xy}	0.160493827
DESVM X	σ_x	1.56347192
DESVMY	σ_y	0.440958552

La covarianza se expresa con la siguiente fórmula:

$$Cov(X, Y) = \frac{\sum_1^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{n}$$

Donde la media de la variable es Y (con acento), y la media de la variable es X (con acento). La “i” es observación y “n” el número total de observaciones.

$$Cov(X, Y) = \frac{(5.222222222) (4.777777778)}{9}$$

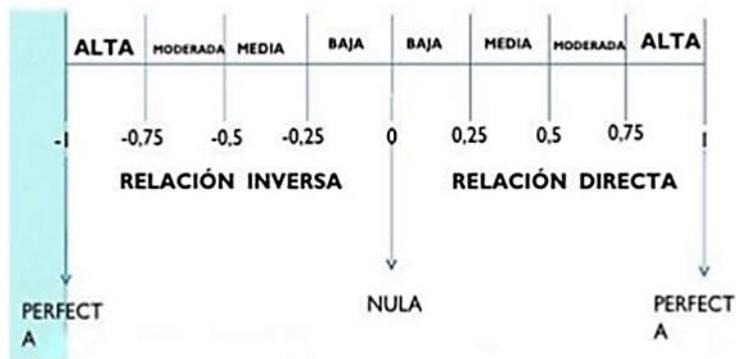
$$Cov(X, Y) = 0.160493827$$

Al ser la covarianza mayor a 0 nos dice que hay una relación positiva.

Luego para hallar el coeficiente Pearson utilizamos ese insumo (la covarianza) y lo dividimos con la desviación típica de “x” multiplicados por la desviación típica de “y”.

$$r = \frac{\sigma_{xy}}{\sigma_x \cdot \sigma_y}$$

El coeficiente de Pearson es: **0.23**



2. Decisión estadística: El resultado es de 0,23 es decir, se aprecia una baja correlación.
3. Conclusión: La gestión administrativa **no influye de manera significativa** en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa, en la provincia de Huaura.

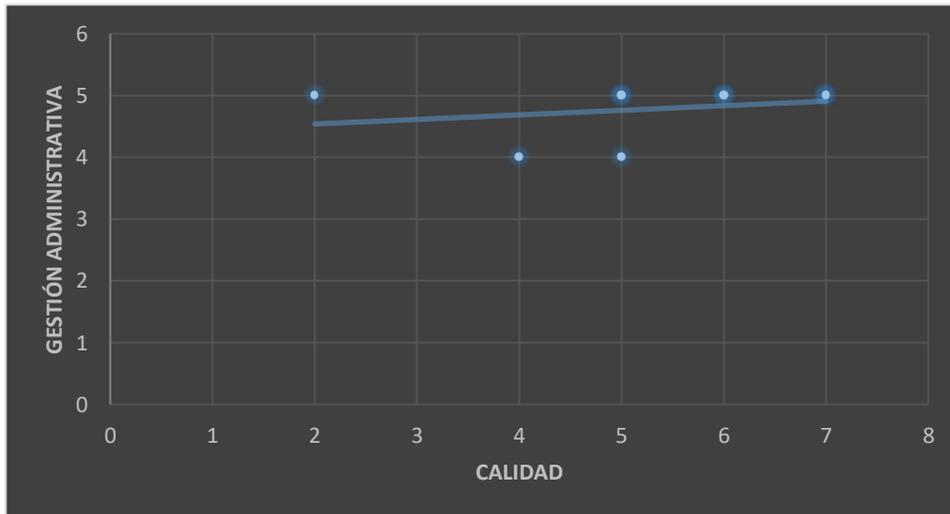


Figura 12. Contrastación de hipótesis General [Gráfico]. Elaboración propia

Hipótesis Específicas:

Hipótesis Especifica 1.

La planificación estratégica influye en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa Huacho, en la provincia de Huaura.

Procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es aleatoria simple

COV(X,Y)	σ_{xy}	0.197530864
DESVM X	σ_x	1.092906421
DESVMY	σ_y	0.927960727

La covarianza se expresa con la siguiente fórmula:

$$Cov(X, Y) = \frac{\sum_1^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{n}$$

$$Cov(X, Y) = \frac{(1.222222222)(1.111111111)}{9}$$

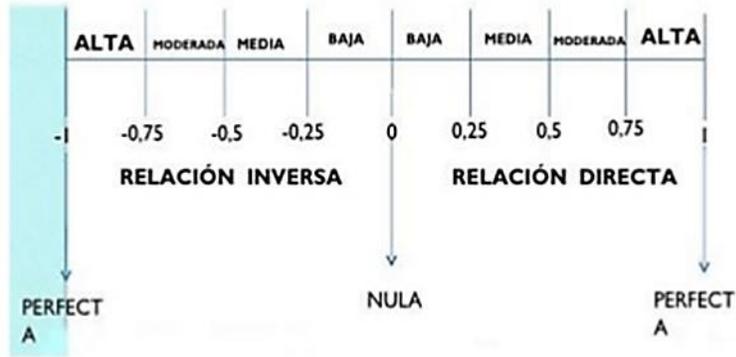
$$Cov(X, Y) = 0.197530864$$

Al ser la covarianza mayor a 0 nos dice que hay una relación positiva.

Luego para hallar el coeficiente Pearson utilizamos ese insumo (la covarianza) y lo dividimos con la desviación típica de “x” multiplicados por la desviación típica de “y”.

$$r = \frac{\sigma_{xy}}{\sigma_x \cdot \sigma_y}$$

El coeficiente de Pearson es: **0.19**



2. Decisión estadística: El resultado es de 0.19 es decir, se aprecia una baja correlación.
3. Conclusión: La planificación estratégica **no influye de manera significativa** en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa Huacho, en la provincia de Huaura.

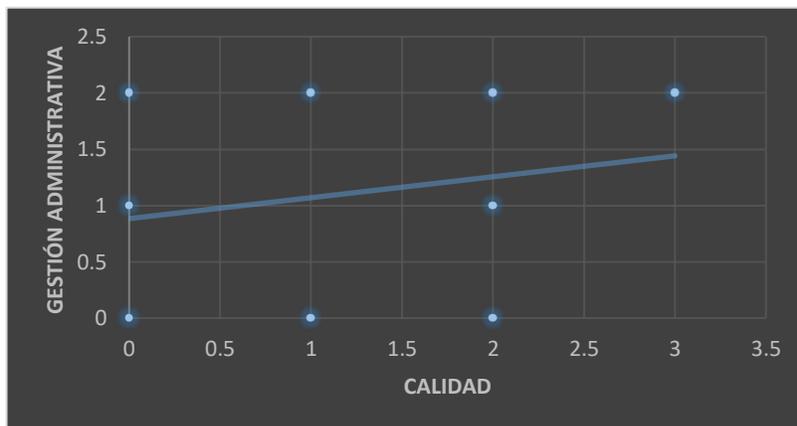


Figura 13. Contrastación de Hipótesis específica 1 [Gráfico]. Elaboración propia

Hipótesis Específica 2.

La organización influye en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa Huacho, en la provincia de Huaura.

1. Suposiciones: La muestra es aleatoria simple

COV(X,Y)	σ_{xy}	0.111111111
DESVM X	σ_x	0.5
DESVMY	σ_y	0.866025404

La covarianza se expresa con la siguiente fórmula:

$$Cov(X, Y) = \frac{\sum_1^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{n}$$

$$Cov(X, Y) = \frac{(0.3333333333) (1.3333333333)}{9}$$

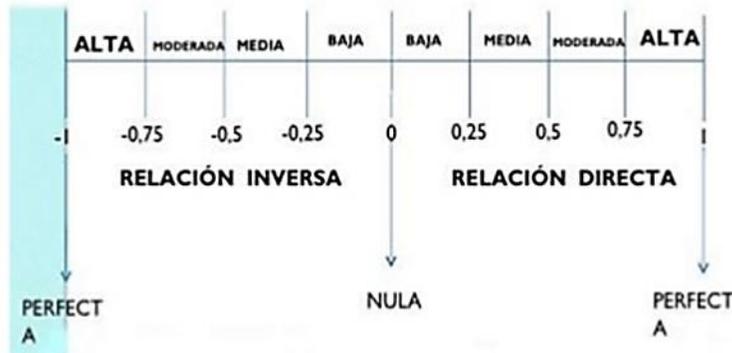
$$Cov(X, Y) = 0.1111111111$$

Al ser la covarianza mayor a 0 nos dice que hay una relación positiva.

Luego para hallar el coeficiente Pearson utilizamos ese insumo (la covarianza) y lo dividimos con la desviación típica de “x” multiplicados por la desviación típica de “y”.

$$r = \frac{\sigma_{xy}}{\sigma_x \cdot \sigma_y}$$

El coeficiente de Pearson es: **0.26**



1. Decisión estadística: El resultado es de 0.26 es decir, se aprecia una baja correlación.
2. Conclusión: La organización **no influye de manera significativa** en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa Huacho, en la provincia de Huaura.

COV(X,Y)	σ_{xy}	0
DESVM X	σ_x	0.5
DESVMY	σ_y	0.866025404

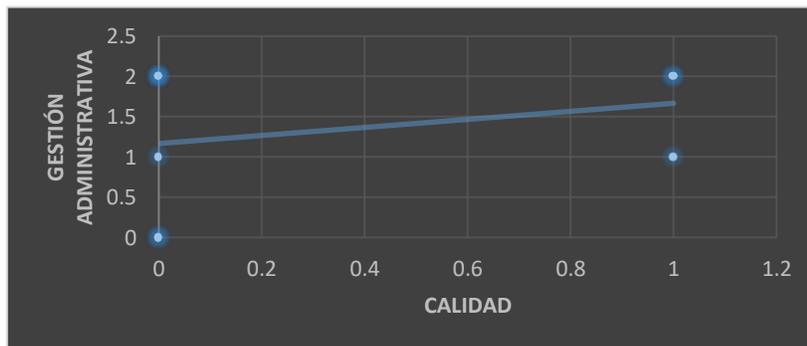


Figura 14. Contrastación de Hipótesis específica 2 [Gráfico]. Elaboración propia

Hipótesis específica 3.

La dirección influye en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa Huacho, en la provincia de Huaura.

1. Suposiciones: La muestra es aleatoria simple

Primero se necesita hallar la covarianza.

La covarianza se expresa con la siguiente fórmula:

$$Cov(X, Y) = \frac{\sum_1^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{n}$$

$$Cov(X, Y) = \underline{(2.333333333) (1)}$$

9

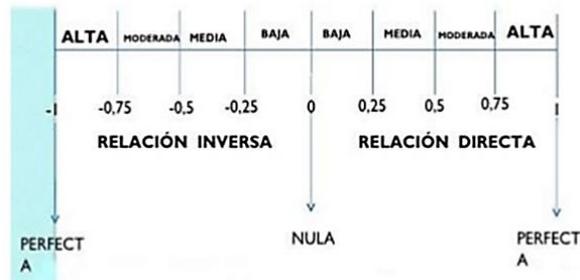
$$Cov(X, Y) = 0$$

Al ser la covarianza 0 nos indica que no hay relación.

Luego para hallar el coeficiente Pearson utilizamos ese insumo (la covarianza) y lo dividimos con la desviación típica de “x” multiplicados por la desviación típica de “y”.

$$r = \frac{\sigma_{xy}}{\sigma_x \cdot \sigma_y}$$

El coeficiente de Pearson es: 0



3. Decisión estadística: El resultado es de 0 es decir, se aprecia una correlación nula.
4. Conclusión: La dirección **no influye** en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa Huacho, en la provincia de Huaura.

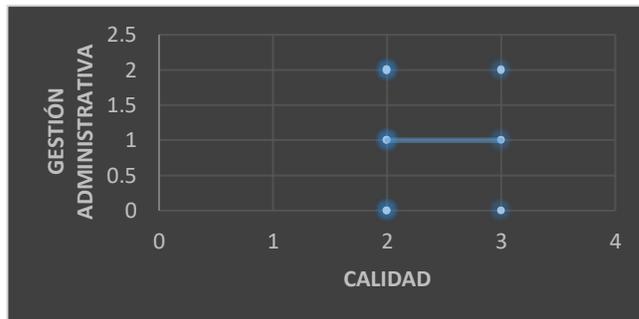


Figura 15.

Hipótesis específica 3 [Gráfico]. Elaboración propia

Contrastación de

Hipótesis específica 4.

El control influye en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa Huacho, en la provincia de Huaura.

1. Suposiciones: La muestra es aleatoria simple

COV(X,Y)	σ_{xy}	-0.395061728
DESVM X	σ_x	1.130388331
DESVMY	σ_y	0.78173596

La covarianza se expresa con la siguiente fórmula:

$$Cov(X, Y) = \frac{\sum_1^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{n}$$

$$Cov(X, Y) = \frac{(1.444444444)(0.888888889)}{9}$$

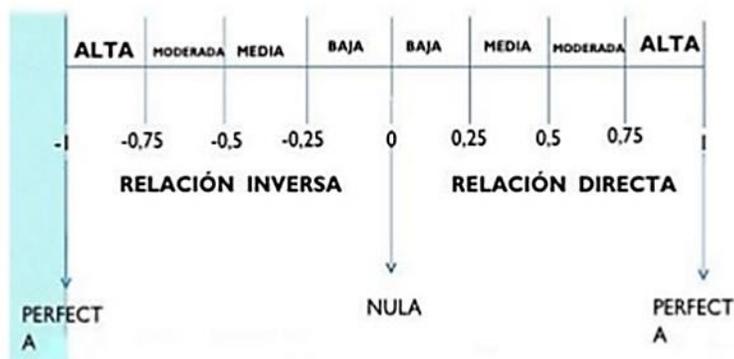
$$Cov(X, Y) = -0.395061728$$

Al ser la covarianza menor a 0 nos dice que hay una relación negativa.

Luego para hallar el coeficiente Pearson utilizamos ese insumo (la covarianza) y lo dividimos con la desviación típica de “x” multiplicados por la desviación típica de “y”.

$$r = \frac{\sigma_{xy}}{\sigma_x \cdot \sigma_y}$$

El coeficiente de Pearson es: -0.45



1. Decisión estadística: El resultado es de -0.45 es decir, se aprecia una media correlación inversa.

2. Conclusión: El control influye de manera media inversamente proporcional no significativa en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa Huacho, en la provincia de Huaura.

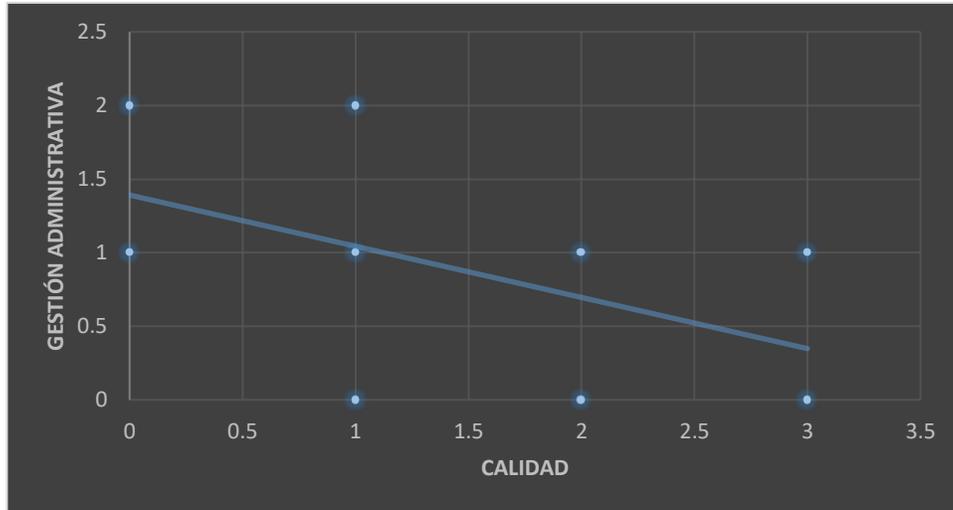


Figura 16. Contratación de Hipótesis específica 4 [Gráfico]. Elaboración propia

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

La Clínica Dental “Máxima Sonrisa”, ubicada en la provincia de Huaura, ofrece servicios integrales en salud bucal. Debido a las prestaciones de salud que desarrolla, es primordial que obtenga equipos tecnológicos, colaboradores de gran nivel y que brinde una calidad de atención adecuada. Garantizando así el confort del cliente externo, logrando que este retorne o recomiende la atención y así se mantenga a flote la empresa.

Actualmente, la Clínica Dental “Máxima Sonrisa” tiene una excelente posición dentro del mercado que se viene desarrollando, posee un nivel de demanda que se encuentra en aumento lo que nos denota el desarrollo de la organización. Aunque, esta situación a la vez ha generado disconformidad entre la administrativa y la atención al usuario, debido a descoordinaciones internas y falta de liderazgo. Esta situación origina cuellos de botella en la institución.

Ante esta situación, el proceso de la gestión que se viene realizando, debe seguir centrándose en generar resultados óptimos que beneficien la calidad de atención que se ofrece.

En relación con ello, el 22% del cliente interno está completamente de acuerdo y 78% de acuerdo que la planificación estratégica influye en la calidad de atención al usuario externo. Desglosando esta dimensión en sus indicadores nos damos cuenta que: el 33% del personal no sabe si la empresa cuenta con un plan estratégico y solo el 67% lo conoce, el 44% del personal conoce el plan operativo y el otro 44% no sabe/ no opina mientras que el 11% no lo conoce. El 56% del personal nos manifiesta que la empresa no cuenta con un organigrama actualizado y el 44% no sabe no/ no opina.

El 56% de las personas no sabe/ no opina si la empresa tiene un manual de funciones, mientras que el 33% no lo conoce y solo el 11% lo conoce. Esto quiere decir que el 100% del cliente interno está de acuerdo que la planificación estratégica influye en la calidad de atención, pero muchos de ellos no saben/no opinan o no conocen el plan estratégico, el plan operativo, organigrama actualizado o sobre el manual de funciones. Todo esto nos lleva a afirmar: La planificación estratégica **no influye de manera significativa** en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa Huacho, en la provincia de Huaura.

Agregando a ello, el 22% del cliente interno está completamente de acuerdo que la organización influye en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental y el 78% del cliente interno está de acuerdo que la organización. Si observamos el indicador que nos ayudó a medir esta dimensión observamos que el 45% dijo que el jefe no cumple sus funciones a cabalidad, mientras que el 22% dijo que no sabe/ no opina, y solo el 33% dijo que si lo hace. Lo que nos lleva a contrastar la hipótesis: La organización **no influye de manera significativa** en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa Huacho, en la provincia de Huaura.

Ahora bien, el 22% del cliente interno está Completamente de acuerdo que la dirección influye en la calidad de atención al usuario en la clínica dental, el 78% del usuario interno está de acuerdo. En cuanto a los indicadores que nos ayudaron a medir esta dimensión: el 44% de los colaboradores nos dijo que no se cuenta con incentivos para los colaboradores de mayor productividad, el 33% mencionó que sí y el 22% no sabe/ no opina, esto no quiere decir que no se está brindando el mismo trato con todos los colaboradores, en cuanto a si existe una buena relación entre el líder y sus colaboradores el 100% contesto que si y cuando se interrogo sobre si el líder permite que los colaboradores expresen sus comentarios y recomendaciones el 100% mencionó que sí. Lo que nos lleva a contrastar la hipótesis que: La dirección **no influye** en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa Huacho, en la provincia de Huaura.

Por otro lado, El 22% del cliente interno está completamente de acuerdo que el Control influye en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental y el 78% del cliente está de acuerdo. Desglosando los indicadores que nos ayudaron a medir esta dimensión: ¿La empresa realiza chalas preventivas internamente?, el 56% respondió que sí y el 44% que No las realiza. ¿La empresa realiza supervisiones in situ?, el 44% respondió que sí, el 44% respondió que no y el 11% no sabe/no opina.

¿La empresa supervisa las actividades que ya fueron realizadas?, el 44% respondió que Sí, el 33% que no y el 22% no sabe/no opina. Los que nos dice que casi el 50% del cliente interno es supervisado en los tratamientos que realizan dejando un gran porcentaje sin supervisión lo que podría conllevar a fallas o reclamos. Lo que nos lleva a contrastar la hipótesis que: El control influye de manera media inversamente proporcional no significativa en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa Huacho, en la provincia de Huaura.

En cuanto, a la encuesta aplicada al cliente externo nos arrojó que la dimensión calidad técnica:

- el 85% del usuario externo menciona que el personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar; el 7% menciona que No y el 8 % no sabe/no opina;
- el 69% menciona que comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento medicamentoso, el 17% que no las comprende y el 14% no sabe/no opina;
- el 94% menciona que el tiempo de consulta es suficiente, el 3% que no lo es y el 2% no sabe/no opina.

Es decir, la calidad técnica de nuestros profesionales es adecuada.

En cuanto a la calidad interpersonal:

- el 96% mencionó que durante la atención odontológica le solucionaron su motivo de consulta, el 2% que no y el 2% no sabe/no opina;
- el 94% respondió que durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable, el 2% no se le brindó un trato amable y el 4% no sabe no opina.

Es decir, la calidad interpersonal de nuestro cliente interno es adecuada.

Y finalmente en la calidad de infraestructura:

- el 83% respondo que la sala de espera está limpia, el 2% que no y el 15% no sabe/no opina;
- el 62% respondió que el consultorio cuenta con los materiales necesarios para la atención odontológica, el 2% que no y el 35% no sabe/no opina;
- el 94 % dijo que el consultorio está limpio y ordenado, el 6% no sabe/no opina.

Lo cual nos deja la certeza que estamos dentro de los estándares en calidad de infraestructura.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

1. Como producto de la contratación de la hipótesis específica se logró determinar que: La planificación estratégica **no influye de manera significativa** en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa Huacho, en la provincia de Huaura.
2. Con los datos obtenidos se logró determinar que en la hipótesis específica: La organización **no influye de manera significativa** en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa Huacho, en la provincia de Huaura.
3. Como producto de la contratación de la hipótesis específica se logró determinar que: La dirección **no influye** en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa Huacho, en la provincia de Huaura.
4. Con los datos obtenidos se logró determinar que en la hipótesis específica: El control influye de manera media inversamente proporcional no significativa en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa Huacho, en la provincia de Huaura.
5. En consecuencia, se ha establecido que La gestión administrativa **no influye de manera significativa** en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa, en la provincia de Huaura.

6.2 Recomendaciones

1. Se recomienda que la Clínica Dental Máxima Sonrisa continúe proyectando acciones hacia el futuro en mejoras de su tecnología y siga capacitando al recurso humano, así originara una prestación de servicios eficientes.
2. Se sugiere que la Clínica Dental Máxima Sonrisa, evalúe los tratamientos de sus odontólogos durante y post seguimiento a los pacientes para observar el adecuado cumplimiento de los protocolos, lo que es imprescindible para lograr el éxito de la calidad.
3. Se sugiere que la Clínica Dental Máxima establezca lineamientos que permitan controlar los resultados logrados, tomando las acciones correctivas cuando se evidencien problemas en la gestión. Por consiguiente, tienen que capacitar a los encargados del equipo médico para no caer en las mismas equivocaciones. Solo se realicen procedimientos que sostengan la calidad en la atención odontológica.
4. Se recomienda ampliar la población de estudios obtenida en el cliente interno para que se así se obtenga una muestra significativa.
5. Se recomienda que la Clínica Dental Máxima Sonrisa capacite periódicamente para así fortalecer la sapiencia de sus colaboradores, a través de charlas informativas, cursos de actualización, congresos internacionales, con el propósito de ofrecer un excelente servicio a sus clientes.
6. Se sugiere que la Clínica Dental Máxima Sonrisa desarrolle una adecuada gestión administrativa, generando que el personal labore en conjunto, coordinados y principalmente en equilibrio. Utilicen adecuadamente al personal con el interés de lograr los objetivos estipulados. A su vez es necesario que se posea una metodología eficaz que proporcione cuantificar la calidad de atención desde los gestores y también desde la perspectiva del usuario.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Barrera A., Ysuiza M. (2018). *Gestión administrativa y la Calidad de Servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de alto amazonas, Loreto 2018*. (Tesis de Maestría), Universidad San Martín de Porres. Recuperado de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/4387>
- Basantes S. (2014). Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Ambato. (Tesis de Pregrado), Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7318>
- Coronado W. (2017). *Gestión administrativa y el desempeño docente en la institución educativa Ricardo Palma, Lima Metropolitana, periodo 2016*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7655>
- Haro R. (2015). *La gestión administrativa y su incidencia en el compromiso laboral de la policía nacional del ecuador*. (Tesis de pregrado), Universidad San Francisco de Quito-Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/4778>
- Ocampos L. y Valencia S. (2017). *Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de Tumbes. Recuperado de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/88>
- Sabogal A. y Vargas J. (2017). *Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional de Colombia). Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/11778?show=full>

7.2 Fuentes bibliográficas

- Aguirre, H. (2004). Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud. Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES). México: Homero.
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: La Muralla.
- Blanco, M. (2011). Dirección de recursos humanos. Dirección y gestión de empresas. Málaga, España: Vértice, S. L.
- Chiavenato, I. (2007). *Administração*. Brasil: Elsevier.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*, 3ª edición. México: McGraw Hill.
- Donabedian, A. (1966). *Evaluating the quality of medical care*. *Milbank Memorial Fund Quartely*, 44, 166-203.
- Donabedian, A. (1984). *Calidad de la atención médica, consiste en la aplicación de la, ciencia y tecnología médica*. *Salud Pública de México*, (p.113)
- Donabedian, A. (1984). *Calidad y lo interpersonal, y sus dimensiones*. *Salud Pública de México*, (p.691)
- Donabedian, A. (1990). *La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad*. *Salud Pública de México*, 32(2), 113-117.
- Hellriegel, D., Jackson, S. E., Slocum, J., Staude, G., Amos, T., Klopper, H. B. & Oosthuizen, Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*, 6ª edición. México D.F.: McGraw-Hill.
- Koontz, W. Cannice (2013). *Administración una perspectiva global y empresarial*, Vol.13.
- Ministerio de salud (2011), según la Ley General de la Salud N° 26842 aprobada con R.M. 527-2011/ “satisfacción del usuario y sus dimensiones” (p.8)
- Ministerio de salud (2011), según la Ley General de la Salud N° 26842 aprobada con R.M. 527-2011/ “satisfacción del usuario y sus dimensiones” (p.8)
- Ministerio de Salud 1990, se aprueba el *Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)*, para mejorar la calidad de servicios de salud(p,1)
- Ministerio de Salud 1990, se aprueba el *Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)*, para mejorar la calidad de servicios de salud(p,1)
- Robbins, S. y Coulter, M. (2007). *Administración*. 8ª edición. México: Prentice-Hall.

- Rodríguez, J. (2008). *Administración moderna de personal*. México: International Thomson Editores, S.A.
- Salas, M. (2001). *Calidad de la atención con perspectiva de género. Aportes desde la sociedad civil*. México: Plaza y Valdés, S.A. de C.V.
- Serna, H. (2006). *Servicio de atención al cliente: Marco Teórico concepto*.
/importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html
- Sotomayor, A. (2008). *Auditoría administrativa*. México: Mc Graw-Hill.
- T. (2011). *Management*. South African. 3rd ed.
- Wong, Y., García, L., y Rodríguez, E. (2003). *Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: Perspectiva de los usuarios*, Matagalpa durante Noviembre 2002. Investigación, Universidad Autónoma de Nicaragua, Centro de Investigaciones y estudios de la Salud, Matagalpa. Investigación, Universidad Autónoma de Nicaragua

7.4 Fuentes electrónicas

- Delgado, M.(2010). *Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil*. Rev. salud pública. 12(4) 533-545, 2010. Instituto de Psicología. Universidad del Valle. Cali, Colombia. www.scielo.org.co/pdf/rsap/v12n4/v12n4a01.pdf. Recibido 11 Febrero 2010/Enviado para Modificación 3 Octubre 2010/Aceptado 30 Octubre 2010.
- MINSA RM-519-2006 - Minsa- *Sistema de Gestión de la calidad en salud*. Dirección General de Salud de las Personas- Documento Técnico-Sistema de Gestión de la calidad en salud/ www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/RM-519-20062006%20SGC.pdf
- Irigoin, M. y Vargas, F. (2002). *Competencia Laboral. Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el Sector Salud*. Oficina Internacional del Trabajo – CINTERFOR. http://oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/man_ops.pdf

ANEXOS

CUESTIONARIO APLICADO AL CLIENTE INTERNO

1. ¿La empresa cuenta con plan estratégico?
Si () No () No sabe /no opina ()
2. ¿La empresa cuenta con un plan operativo?
Si () No () No sabe /no opina ()
3. ¿La empresa cuenta con un organigrama actualizado?
Si () No () No sabe /no opina ()
4. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones?
Si () No () No sabe /no opina ()
5. ¿El jefe inmediato cumple sus funciones a cabalidad?
Si () No () No sabe /no opina ()
6. ¿Se cuenta con incentivos para los colaboradores de mayor productividad?
Si () No () No sabe /no opina ()
7. ¿Existe una buena relación entre el líder y sus colaboradores?
Si () No () No sabe /no opina ()
8. ¿El líder permite que sus colaboradores expresen sus comentarios y recomendaciones?
Si () No () No sabe /no opina ()
9. ¿La Empresa realiza charlas preventivas internamente?
Si () No () No sabe /no opina ()
10. ¿La Empresa realiza supervisiones in situ?
Si () No () No sabe /no opina ()
11. ¿La Empresa supervisa las actividades que ya fueron realizadas?
Si () No () No sabe /no opina ()
12. ¿Considera usted que la gestión administrativa influye en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental?
Completamente de acuerdo ()
De acuerdo ()

No Sabe no opina ()

En desacuerdo ()

Completamente en desacuerdo ()

13. ¿Considera usted que la planificación estratégica influye en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental?

Completamente de acuerdo ()

De acuerdo ()

No Sabe no opina ()

En desacuerdo ()

Completamente en desacuerdo ()

14. ¿Considera usted que la organización influye en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental?

Completamente de acuerdo ()

De acuerdo ()

No Sabe no opina ()

En desacuerdo ()

Completamente en desacuerdo ()

15. ¿Considera usted que la dirección influye en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental?

Completamente de acuerdo ()

De acuerdo ()

No Sabe no opina ()

En desacuerdo ()

Completamente en desacuerdo ()

16. ¿Considera usted que el control influye en la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental?

Completamente de acuerdo ()

De acuerdo ()

No Sabe no opina ()

En desacuerdo ()

Completamente en desacuerdo ()

CUESTIONARIO APLICADO AL CLIENTE EXTERNO

17. ¿El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar?

Si () No () No sabe /no opina ()

18. ¿Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento medicamentoso?

Si () No () No sabe /no opina ()

19. ¿El tiempo de consulta es suficiente?

Si () No () No sabe /no opina ()

20. ¿Durante la atención odontológica le solucionaron su motivo de consulta?

Si () No () No sabe /no opina ()

21. ¿Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable?

Si () No () No sabe /no opina ()

22. ¿La sala de espera está limpia?

Si () No () No sabe /no opina ()

23. ¿El consultorio cuenta con los materiales necesarios para la atención odontológica?

Si () No () No sabe /no opina ()

24. ¿El consultorio está limpio y ordenado?

Si () No () No sabe /no opina ()

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS

I Datos generales

Autor del instrumento:	JORGE MAOKI GARCIA KIMURA		
Apellidos y Nombres del experto informante	LINO TORERO / ESTOS YULISSA	Grado académico	DOCTORA
Institución	UNIV. MAC. JOSE FAUSTINO GONZALEZ CARRON	Cargo en la institución	DOCENCIA
Título de la investigación	GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCION AL PACIENTE EN LA CLINICA DENTAL MAXIMA DEMERIA EN LA PROVINCIA DE HOBARO	Nombre del instrumento	OPINION DEL EXPERTO

II Aspectos de validación

N°	Indicadores	Criterios	Deficiente de 00 a 20				Regular de 21 a 40				Buena de 41 a 60				Muy buena de 61 a 80				Excelente de 81 a 100			
			00	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
			05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	Claridad	Los items están formulados con Lenguaje apropiado y comprensible																				X
2	Coherencia	Hay coherencia entre las variables e indicadores																				X
3	Consistencia	Los items están basados en aspectos teóricos-científicos sobre el tema en estudio																				X
4	Intencionalidad	Los items son adecuados para valorar los indicadores que se pretenden medir																				X
5	Objetividad	Está expresado en conductas observables																				X
6	Organización	Existe una organización lógica en la redacción de los items																				X
7	Suficiencia	Los items son suficientes para la medición de los indicadores en estudio																				X
8	Viabilidad	Es posible su aplicación y ejecución																				X

III Opinión de aplicabilidad

ES APLICABLE

IV. Promedio de valoración

Puntaje (De 0 a 100)	94	Calificación (De Deficiente a excelente)	EXCELENTE
----------------------	----	--	-----------

Lugar y fecha	Firma del Experto Informante	DNI	Teléfono
Arpecho 6 Setiembre 2020		15738338	961725920

MARCO ARTURO GUZMAN ESPINOSA
ASESOR

ELSA CARMEN OSCUVILCA TAPIA
PRESIDENTE

SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA
SECRETARIO

ABRAHAN CESAR NERI AYALA
VOCAL