



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS



TESIS

**“Gestión administrativa y calidad de servicio odontológico en
clínicas privadas del distrito de Cusco 2020”**

Presentado por:

Bach. JHOVISSA PLETICKOSICH CUBA

Para optar al grado académico de Maestra en
Administración de Negocios

Asesor:

**Mtro. MARIO JESÚS URRUNAGA
ORMACHEA**

CUSCO – PERÚ

2021



PRESENTACIÓN

Señor Director de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina del Cusco.

Señores: Dictaminantes y Replicantes

En cumplimiento al reglamento de grados y títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina del Cusco, pongo a consideración la presente tesis: “Gestión administrativa y calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco 2020” con el objeto de optar el grado académico de Maestra en Administración en Negocios.

Sin otro particular quedo de ustedes agradecida, ya que la presente será beneficiosa para incrementar mis conocimientos.

Bach. Jhovissa Pletickosich Cuba



AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina del Cusco por las enseñanzas brindadas a mi persona en todo este tiempo.

Gracias a mis profesores por su apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de esta maestría.

A mis queridos padres Alejandro y Miriam quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir un sueño más.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a mis queridos amigos Evelyn, Jhosimar, Luny, Pamela y Edwin, por su tiempo, apoyo, así como los momentos compartidos.

Bach. Jhovissa Pletickosich Cuba



DEDICATORIA

Dedico a Dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida

A mis queridos padres Alejandro y Miriam por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de los logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este, por ser los principales promotores de mis sueños, por creer en mí y en mis expectativas, gracias a mi madre por siempre desear y anhelar lo mejor para mi vida, gracias a mi padre por estar dispuesto a acompañarme cada agotadora noche de estudio en las que su compañía y la llegada de sus matecitos eran para mí como agua en el desierto.

A mis queridos amigos los chupetes quienes con sus enseñanzas y valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo y amistad.

Bach. Jhovissa Pletickosich Cuba



JURADO DE LA TESIS Y ASESOR

MIEMBROS DEL JURADO:

Dictaminante: Dr. Gonzales Abrill Hernando

Dictaminante: Mtro. Alves Choque Edison Alan

Replicante: Dr. Edwards Jesús Aguirre Espinoza

Replicante: Mtro. Edward Aníbal Morante Ríos

ASESOR DE TESIS:

Asesor: Mtro. Mario Jesús Urrunaga Ormachea



RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo, determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco, con una metodología descriptiva, correlacional, el diseño es no experimental, con un enfoque cualitativo, la muestra estuvo constituida por 120 pacientes, y el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario con 35 ítems, la validez fue realizada mediante juicio de expertos, quienes otorgaron la confiabilidad. Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa IBM SPSS, versión 25, se aplicó la técnica estadística del índice de consistencia interna Alpha de Cronbach y se dio por aceptada la H1. Se afirmó que la planificación administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman fue del 51.0%. La organización administrativa se relaciona con la calidad en un 61.9%. La dirección administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico con el 77.0 %. El control administrativo se relaciona con la calidad del servicio odontológico, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman fue 71.2 %. La gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico, donde el grado de relación mediante la correlación de fue 76.9%. Asimismo, para determinar grado de relación entre de las dimensiones de la gestión administrativa con la variable calidad de servicio, se utilizó coeficiente de correlación de Spearman el cual tiene una variación de $-1a1$. Así mismo se recomienda al Director de la Escuela de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco a incluir en su malla curricular la asignatura de administración de empresas.

Palabras claves. gestión administrativa y la calidad del servicio.



ABSTRACT

The investigation has as purpose: to decide the relationship between administrative management and the quality of dental service in private clinics in the district of Cusco, is descriptive and correlational, the design is non-experimental, with a qualitative approach, the sample included 120 patients, and the data collection instrument was a questionnaire with 35 items, the validity was carried out through the reliability given by experts. The data processing used the version 25 IBM SPSS program. The statistical technique of Cronbach's Alpha internal consistency index was applied and H1 was accepted. Administrative planning is related to the quality of dental service in private clinics in Cusco, where the degree of relationship through Spearman's correlation was around 51.0%. The administrative organization is related to quality in 61.9%. The administrative direction is related to the quality of the dental service with 77.0%. Administrative control is related to the quality of the dental service, where the degree of relationship with the Spearman correlation was 71.2%. Administrative management is related to the quality of the dental service, where the degree of relationship with the correlation was 76.9%. Likewise, the Spearman correlation coefficient was used to determine the degree of relationship between the dimensions of administrative management with the service variable, which has a variation of -1 to 1. The Director of Stomatology of the School is recommended to Andina del Cusco University to include in its curriculum the subject of business administration.

Key words: administrative management, quality service



INDICE

PRESENTACIÓN	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA.....	iii
JURADO DE LA TESIS Y ASESOR.....	iv
MIEMBROS DEL JURADO:	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
INDICE DE ABREVIATURAS	xii

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Justificación.....	3
1.3.1. Conveniencia.....	3
1.3.2. Relevancia Social	3
1.3.3. Implicancia practica	3
1.3.4. Valor teórico.....	4
1.3.5. Utilidad metodológica	4
1.4. Objetivos de investigación	4
1.4.1. Objetivo general	4
1.4.2. Objetivos específicos.....	4
1.5. Delimitación del estudio	5
1.5.1. Delimitación espacial	5
1.5.2. Delimitación temporal.....	5
1.5.3. Delimitación conceptual.....	5



4.1.4.1. Resultados de las dimensiones de la variable Calidad del servicio .	50
4.1.4.2. Resultados de la variable Calidad del servicio odontológico.....	53
4.1.4.3. Pruebas de hipótesis	54
4.1.5. Resultados para la relación entre las dimensiones de la variable Gestión administrativa y la variable Calidad de servicio odontológico	54
4.1.6. Resultados para la relación entre la variable Gestión Administrativa y la variable Calidad de Servicio.....	58

CAPITULO V

DISCUSIÓN Y RESULTADOS

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	60
5.2. Limitaciones del estudio	62
5.3. Comparación crítica con la literatura existente.....	62
5.4. Implicancias de estudio.....	65
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
ANEXOS	73
ANEXO 1 Matriz de consistencia. “Gestión administrativa y calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco 2020”	74
ANEXO 2 Matriz de instrumento	75
ANEXO 3 Cuestionario	82
ANEXO 4 Ficha de Validación del instrumento	86



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Descripción de la Baremación y escala de interpretación.....	43
Tabla 2	Estadísticas de fiabilidad.....	44
Tabla 3	Planificación de la gestión administrativa en clínicas privadas del distrito de Cusco.....	45
Tabla 4	Organización de la gestión administrativa en clínicas privadas del distrito de Cusco.....	46
Tabla 5	Dirección de la gestión administrativa en clínicas privadas del distrito de Cusco.....	47
Tabla 6	Control de la gestión administrativa en clínicas privadas del distrito de Cusco.....	48
Tabla 7	Gestión administrativa en clínicas privadas del distrito de Cusco.....	49
Tabla 8	Calidad odontológica en clínicas privadas del distrito de Cusco.....	50
Tabla 9	Percepción de la calidad de servicio en clínicas privadas del distrito de Cusco.....	51
Tabla 10	Expectativa en la calidad de servicio en clínicas privadas del distrito de Cusco.....	52
Tabla 11	Calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco.....	53
Tabla 12	Planificación administrativa y calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.....	55
Tabla 13	Organización administrativa y calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.....	56
Tabla 14	Dirección administrativa y calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.....	57
Tabla 15	El control administrativo y calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.....	58



ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i>	Planificación de la gestión administrativa en clínicas privadas del distrito de Cusco.....	45
<i>Figura 2:</i>	Organización de la gestión administrativa en clínicas privadas del distrito de Cusco.....	46
<i>Figura 3:</i>	Dirección de la gestión administrativa en clínicas privadas del distrito de Cusco.....	47
<i>Figura 4:</i>	Control de la gestión administrativa en clínicas privadas del distrito de Cusco.....	48
<i>Figura 5:</i>	Proyectos de inversión en servicios públicos.....	49
<i>Figura 6:</i>	Calidad odontológica en clínicas privadas del distrito de Cusco.....	50
<i>Figura 7:</i>	Percepción de la calidad de servicio en clínicas privadas del distrito de Cusco.....	51
<i>Figura 8:</i>	Expectativa en la calidad de servicio en clínicas privadas del distrito de Cusco.....	52
<i>Figura 9:</i>	Calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco.	53



INDICE DE ABREVIATURAS

Bach.	Bachiller.
B/C:	Relación costo beneficio
DIRESA:	Dirección Regional de Salud
IBM:	Internacional Business Machines Corporation
INEI:	Instituto Nacional de Estadística e Informática
OMS:	Organización Mundial de Salud
OPS:	Organización Panamericana de la Salud
PDUPC:	Plan de Desarrollo Urbano de la Provincia Cusco
PE:	Punto de equilibrio
PRC:	Periodo de recuperación de capital
SPSS:	Statistical Package for the Social Sciences (software <i>statistic</i>)
TIR:	Tasa Interna de Retorno
TMAR:	Tasa de Rendimiento Mínimo Aceptable



CAPITULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Los profesionales, cirujanos dentistas que se insertan al campo laboral tienen la gran indecisión de visionar un trabajo privado desolador e incierto. Este contexto viene acompañado del costo que significa implementar una clínica dental en el distrito del Cusco, ya que la inversión también debe incluir los equipos odontológicos, materiales, infraestructura e insumos, para brindar un servicio de calidad a los clientes. En este contexto se puede proyectar que los futuros profesionales tienen poca expertiz para gerenciar y administrar una clínica dental con servicios de salud oral óptimos.

El término de gestión administrativa insinúa la realización de actividades con la finalidad de lograr determinados objetivos, a través de personas que realizan las tareas y actividades que permiten lograr dicho fin. Esto incluye una gestión de operaciones, que busca organizar los procesos de logística y producción. También es de considerar la gestión de recursos humanos, que incluye el conjunto de actividades que desarrollan, movilizan y motivan al personal que la clínica dental necesita para su éxito; así como los métodos para conseguir, desarrollar y conservar el talento humano para el buen funcionamiento de la clínica dental.

La administración de las clínicas dentales se da en base a la cartera de pacientes y surge como respuesta, para satisfacer las necesidades y fortalecer la estructura de la clínica la cual es detalladamente descrito a lo largo de esta investigación. Así mismo se afirma que la calidad de servicio odontológico es la percepción que el cliente tiene del servicio dental y puede valorar su conformidad o disconformidad del servicio. En este sentido, el análisis de la administración se facilita mediante el entendimiento de las cuatro funciones: planeación, organización, dirección y control en las clínicas dentales.



La calidad de servicio odontológico en clínicas privadas es diagnosticar y tratar correctamente al paciente, según los conocimientos actuales de la ciencia y sus factores biológicos, con el coste mínimo de recursos, la mínima exposición de riesgo posible de daño adicional y la máxima satisfacción para el cliente y se complementa con los conocimientos adquiridos para lograr que una necesidad sea satisfecha eficientemente con máximo aprovechamiento de los recursos, ya que la prestación de servicios en salud oral exige una buena organización, donde el cirujano dentista se convierte en el profesional que debe administrar su clínica dental con productividad y calidad.

La presente investigación se encontró limitado por la pandemia que nos ha tocado vivir, motivó que la recolección de la información fue muy tediosa y crítica, ya que por los protocolos COVID 19 del COP. Solo se atendieron emergencias, la variable de gestión administrativa y la de calidad de servicio odontológico, no solo depende del conocimiento teórico, sino que la experiencia del servicio odontológico en las clínicas privadas del Cusco.

La propuesta de la presente investigación tiene como instrumento un cuestionario para analizará la gestión administrativa y la calidad de atención a través de la satisfacción del paciente de tal manera que su percepción puede ser considerada como algo dinámico, es un reto importante de un emprendedor para prestar servicios de salud bucal, esto implica conocer herramientas para lograr, entender la administración, así como el mercado con sus oportunidades para ser competitivos en el entorno y lograr la calidad para fortalecer el negocio y satisfacer una demanda dental insatisfecha en el distrito de Cusco.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco?



1.2.2. Problemas específicos

- P.E.1 ¿En qué medida la planificación administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco?
- P.E.2 ¿En qué medida la organización administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco?
- P.E.3 ¿En qué medida la dirección administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco?
- P.E.4 ¿En qué medida el control administrativo se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco?

1.3. Justificación

La presente investigación se justifica por las siguientes razones:

1.3.1. Conveniencia

El presente trabajo es conveniente por tratarse de un tema original, debido a que busca aportar criterios que ayuden al cirujano dentista con la correcta gestión administrativa y calidad en el servicio odontológico, como una pauta para guiar y dirigir una clínica dental, encaminada a la mejora continua y validar la hipótesis del estudio para proponer nuevas investigaciones.

1.3.2. Relevancia Social

Presenta relevancia de carácter social por que pretende contribuir a que los cirujanos dentistas administren y brinden un servicio de calidad que permita tener ventajas estratégicas y ventajas competitivas mediante la satisfacción en la atención de los clientes del distrito del Cusco.

1.3.3. Implicancia practica

Lo que se buscó con la presente investigación fue resolver un problema que se presenta en las clínicas odontológicas, optimizando la administración de las clínicas odontológicas sugiriendo acciones que permitan lograr una mejora en



la calidad en el desempeño organizacional, de tal manera que los indicadores de desempeño nos permitan medir como gestionamos la calidad y que eso repercuta favorablemente en la satisfacción del cliente.

1.3.4. Valor teórico

Se pretendió conocer y entender la gestión administrativa y calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco, de tal manera que respalde los conocimientos y conceptos sobre la gestión administrativa como herramienta estratégica y empoderar al cirujano dentista quien establece el propósito de su clínica, creando un ambiente en el que el personal y los clientes puedan involucrarse en el logro de los objetivos organizacionales, encaminados a una atención de calidad.

1.3.5. Utilidad metodológica

La idea de esta investigación es innovar un nuevo instrumento de recolección y análisis de datos, para mejorar las variables, cuyos resultados nos permitieron mejorar los métodos aplicados y así definir conceptos de la gestión administrativa y calidad de servicio en odontología.

1.4. Objetivos de investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.

1.4.2. Objetivos específicos

O.E.1 Determinar la relación de la planificación administrativa y la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.

O.E.2 Determinar la relación de la organización administrativa y la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.



O.E.3 Determinar el grado de relación de la dirección administrativa y la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.

O.E.4 Determinar la relación del control administrativo y la calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.

1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. Delimitación espacial

El trabajo de investigación se realizará en el ámbito geográfico del distrito del Cusco.

1.5.2. Delimitación temporal

La investigación abarca el periodo comprendido del año 2020 periodo en el que se analizó el problema.

1.5.3. Delimitación conceptual

El trabajo de investigación corresponde al área de Administración General: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Odontológico.



CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudios

2.1.1. Antecedentes internacionales

Carpio, M. (2018), p83. En su tesis titulada: “Proyecto de factibilidad para la creación de una clínica odontológica en la parroquia Vilcabamba, Cantón Loja Ecuador”, en el año 2018 llego a los siguientes resultados.

- a. La posibilidad de ingreso de los servicios odontológicos al mercado de salud oral en la parroquia de Vilcabamba es considerado favorable desde el punto de vista del estudio de mercado, donde se tiene una demanda insatisfecha de 997, es decir un 30% de la población total. de la cual se pretende cubrir el 70% a partir del primer año llegando a cubrir el 95% a lo largo de los diez años, con un total de 2220 citas en el primer año; lo cual hace optimista la viabilidad del proyecto, ya que existe población que se puede conquistar con los servicios de calidad ofertados por la clínica.
- b. Es interesante destacar la ubicación de la planta física de la clínica odontológica, ya que se trata de una zona céntrica, dotada de todos los servicios básicos y de gran espacio para el transporte particular, fácil acceso de los usuarios con o sin discapacidades físicas a las instalaciones de la misma, igualmente es importante tener en cuenta que la ubicación de la clínica se presenta en la zona de mayor afluencia de personas.
- c. La consecución de materias primas, para el normal funcionamiento y desarrollo de la clínica, no tiene complicaciones o restricciones, en virtud que se tienen proveedores de fácil y rápida respuesta a la necesidad de



pedido, 153 de cada una de las materias primas necesarias para la prestación de servicios odontológicos.

- d. En cuanto al estudio organizacional cabe destacar que la gerente titular será la odontóloga de planta, que junto con otros profesionales especialistas que cuentan con su consulta propia, estarían aportando para el desarrollo de la clínica en un trabajo en equipo, ellos nos aportarían su experiencia y su instrumental especializado, dando un buen precio en la adquisición de los activos que necesita la empresa como inversión inicial.
- e. En el estudio financiero determinó que se necesitará una inversión de 25568.04 dólares de los cuales \$ 15588.04 corresponde a fondos propios y \$ 10000,00 corresponde a capital ajeno que se hará préstamo en la cfn, en cuanto a la evaluación financiera la tasa interna de retorno (tir) es del 75.20 % lo que demuestra al invertir en el proyecto se obtendrá rentabilidad.

Mendoza J, (2017), pag.76. En su investigación titulada: “Estudio de factibilidad para la creación de una clínica de ortodoncia pediátrica en Esmeraldas, Ecuador” en el año 2017, consiguió los siguientes resultados.

- a. El servicio de salud es insuficiente tomando en cuenta que en la actualidad existen tan solo 19 casas de salud en Esmeraldas distribuidas en toda la provincia para atender a toda la población infantil.
- b. La infraestructura con la que se manejan actualmente dicha casa de salud no les facilita atender a gran cantidad de pacientes. es por esto por lo que frente a la demanda de atención médica pediátrica y odontológica la clínica pediatra pone a disposición sus servicios médicos en consulta externa. un centro ambulatorio de atención infantil en la ciudad de Esmeraldas sería una solución importante y prioritaria en lo que a salud y bienestar se refiere debido a que se estaría ayudando a la colectividad de dicha ciudad, aportando a solucionar una parte imperiosa para el estado ecuatoriano que es el buen vivir y por último es importante indicar que se refiere a un negocio significativamente rentable, puesto que el periodo de recuperación de la idea de negocio no supera los 5 años.



- c. Existen algunas barreras de ingreso o salida de negocios médicos en la ciudad de Esmeraldas los cuales vamos a indicar: dificultad en gestionar permisos de funcionamiento tanto municipales como los que provee el ministerio de salud pública en esmeraldas. ausencia de médicos especialistas en pediatría que estén dispuestos a trabajar en la ciudad de esmeraldas. dentro de los principales competidores que podríamos tener y tomando en consideración el nivel económico de la población o segmento del mercado a la que está dirigido nuestro centro de atención infantil.

Herrero, A. (2019), p48. En su tesis “Plan de empresa de una clínica dental de nueva creación en la ciudad de Torrent en Valencia-España, en el año 2019 encontró los siguientes resultados.

- a. Nuestro plan de empresa es una clínica dental, dedicada a tratamientos odontológicos, clasificada como actividades odontológicas. se trata de un sector de fuerte expansión y crecimiento, pero a la vez muy joven como carrera independiente. como todo sector se ha visto afectado por la recesión económica que está atravesando el país, afectando de manera significativa el exceso de universidades que ofertan estudios de odontología lo que supone un exceso de recién licenciados en odontología.
- b. El análisis pest nos sitúa en un entorno no muy favorable para emprender un negocio, sin embargo, nuestra empresa, una clínica dental se dedica a cubrir servicios que el sistema de sanidad pública no cubre y por lo tanto nos encontramos en un sector con oportunidades, muy propicio para la creación de un negocio en este sector. con los datos analizados en el pest las previsiones serán de crecimiento.
- c. El análisis de las cinco fuerzas de Porter nos indica que existen factores que influyen de manera directa en este tipo de negocio, destacando la amenaza de entrada de nuevos competidores, siendo un punto a nuestro favor que el poder de negociación de los compradores no está muy desarrollado por las características de nuestro sector.
- d. La aparición de franquicias, como competencia directa no consideramos que afecten de manera significativa a nuestra clínica dental, por lo tanto, nos



supone una ventaja competitiva y un factor de diferenciación al resto de clínicas dentales, ya que las clínicas dentales más próximas a nuestras instalaciones son franquicias o de particulares, pero ubicadas en pisos en la que las condiciones no son las mismas.

- e. El local estará ubicado en la ciudad de Torrent, próximo al centro de la ciudad, situado en una plaza muy cercana a colegios, centros de día para personas de la tercera edad, comercios. ° los servicios ofrecidos por la clínica dental serán todos aquellos tratamientos que el paciente necesite para su mejora en su salud bucodental.
- f. La distribución en planta será una distribución característica de una clínica dental. compuesta por una sala de espera, dos gabinetes, sala de rayos x, esterilización, y cuarto de baño adaptado para personas discapacitadas.
- g. Los recursos humanos de la empresa, activo indispensable para el funcionamiento de ésta. estará compuesto por el odontólogo titular de la clínica dental, el higienista y el auxiliar de clínica; organigrama muy sencillo y eficiente. plan de empresa.

Jiménez, C. (2017), p85. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ingeniería Escuela de Administración, en su tesis titulada “Estudio de factibilidad para la creación de un centro odontológico especializado en el centro de la ciudad de Guayaquil” en Ecuador 2017, obtuvo los siguientes resultados:

- a. El proyecto plantea crea un impacto social y económico a través de la concientización de exigir y recibir asistencia dental especializada. la ausencia de consultorios dentales con mano de obra especializa en el centro de la ciudad, conlleva a crear la estrategia de montar las instalaciones en este punto de la ciudad de Guayaquil.
- b. En la ciudad de Guayaquil no existe una correcta educación bucal, debido a la ausencia de programas de incentivos para una cultura de higiene dental tanto para niños, jóvenes, adultos y personas de la tercera edad. el ministerio de salud pública junto a al sector privado (clínicas dentales) deberían trabajar en conjunto para el desarrollo de capacitaciones de atención al



paciente, ya que los profesionales y especialistas en odontología carecen de técnicas de venta, y afecta la relación directa con el cliente.

- c. Los resultados obtenidos de las encuestas fueron aprobados y verificados por profesionales dentales y realizadas en el sector centro de la ciudad de Guayaquil. el plan financiero demuestra la factibilidad de la creación de una clínica dental especializada en el centro de la ciudad Guayaquil, proyectada a corto plazo con el objetivo de expandir su marca.

Miralles, M. Gonzáles, J. (2018),p56. Desarrollaron la tesis “Plan de empresa para la creación de una clínica dental en el Puerto de Santa María” de la Universidad de Sevilla España en 2018, encontraron los siguientes resultados:

- a. Concluye el trabajo con la viabilidad del proyecto, pues, tras plantear los tres escenarios, optimista, pesimista y realista, se ha obtenido viabilidad y rentabilidad en los 3 casos. hay que tener en cuenta que, en todos los casos, el tiempo en el que se va a ir recuperando la inversión, no es el mismo. todo ello depende de las ganancias por venta de servicios. podemos decir que, una clínica dental, requiere una altísima inversión inicial, pues el recuperar dicha inversión depende de las ganancias obtenidas. si se realiza un buen plan de marketing y unos buenos estudios previos se puede prácticamente asegurar que la clínica va a ser rentable, pues a pesar de su alta inversión, los precios de los tratamientos son muy elevados y se van a obtener grandes beneficios tarde o temprano.
- b. Mediante el análisis de la situación actual se pudo determinar que la clínica dental carece de un plan estratégico que le permita un mejor desempeño operativo, dado que no cuenta con una adecuada estructura organizacional que contribuya con las metas y objetivos establecidos al largo plazo la clínica dental no cuenta actualmente con un espacio óptimo para ofrecer el servicio a un alto volumen de usuarios, el cual es esencial para consolidarse en el mercado de la oferta de servicios odontológicos del cantón de limón.
- c. Desde el punto de vista social, el proyecto contribuirá a mejorar la calidad de vida de los estudiantes, docentes y funcionarios de la sede del caribe, así como a la comunidad del cantón de limón, haciendo énfasis en la salud oral.



el proyecto de apertura de los servicios de la clínica dental es viable en el marco de la acción social y con base a los estudios realizados auto sustentable en un corto plazo. el proyecto ayuda a fortalecer las actividades de docencia, acción social e investigación de la universidad de costa rica y de la sede del caribe.

- d. El plan estratégico diseñado contribuirá con el éxito de la empresa auxiliar y sostenibilidad de la misma. además, promueve la gestión formal de las estrategias que le permitirán a la clínica dental aprovechar las oportunidades del mercado y minimizar las amenazas del sector. El sector de los servicios de salud es muy competitivo, sin embargo, lejos de que la clínica dental se convierta en una amenaza para el sector por sus bajos costos, esta se puede convertir en una alternativa para suplir las necesidades de un segmento al que se le dificulta el pago de tratamientos de calidad. las herramientas de control le permiten a la empresa mantener constante vigilancia de su factor operativo y verificar las variables para tomar acciones en caso de encontrar alguna deficiencia.

Puig, M. Hevia, C. (2008), p67. Universidad de Chile Facultad de Economía, en su tesis “Viabilidad económica y social de clínica dental para la provincia de San Antonio”, diciembre 2008, llegaron a los siguientes resultados:

- a. Se obtuvo entonces que San Antonio en términos socioeconómicos, tiene un desarrollo deficiente en comparación con otras zonas cercanas dentro de la región. presenta altos índices de pobreza, con un total de 20,3% y en la capital provincial, San Antonio los índices son de 24,3%. para la comuna, la conformación de la población se concentra ampliamente en los estratos socioeconómicos c y d, con una representación demográfica del 23% y 45% respectivamente.
- b. Cabe destacar también que gran parte de la población se concentra en esta comuna, con un 59% de representación. la segunda comuna con mayor representación demográfica es Cartagena, con un 14%. posee también altos índices de pobreza, alcanzando el 25,5% de la población. en conjunto con



San Antonio, poseen la mayor cantidad de oferta educacional, alcanzando más del 70% del total de matriculados en toda la provincia.

- c. Esto permitió, confirmar las premisas del alto grado de vulnerabilidad en la zona. además, de acuerdo a las características que presentan, se definió abarcar con el servicio a las comunas de San Antonio y Cartagena, además del Tabo, ya determinada esta última, de acuerdo al criterio de localización de la construcción de la clínica dental.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Limares, B. (2017), p36. En su tesis de investigación “Gestión del consultorio”. Universidad Cayetano Heredia en el año 2017 obtuvo los siguientes resultados.

- a. La gestión y administración son herramientas básicas para el funcionamiento del negocio. una depende de la otra y ambas de las personas.
- b. El consultorio dental debe ser entendido como una organización prestadora de servicios de salud bucal. debido a que es una asociación deliberada de personas que realiza tareas con la finalidad de cumplir los objetivos organizacionales.
- c. La función del plan de negocios, para cualquier empresa de los diferentes sectores, es saber organizar sus recursos para alcanzar sus metas, es decir da una guía clara y precisa de cuál es el camino que debe seguir.
- d. Los consultorios odontológicos desarrollados mediante un plan de negocios deben generar una ventaja competitiva, para que el negocio resulte ser económicamente viable y rentable.

Mitma, A. (2018), p56. En su tesis titulada “Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica privada nueva sonrisa según las percepciones y expectativas del paciente, Lima. 2018” llegó a los siguientes resultados:

- a. En relación a la hipótesis general se evidencia que existen relación positiva entre las variables “calidad de atención” con respecto a la “percepción y expectativas” del paciente en la clínica odontológica privada “nueva sonrisa”



- b. Respecto al primer objetivo específico, se evidencia que existen relación estadísticamente positiva sobre las variables “calidad de atención” con respecto a la edad del paciente en la clínica odontológica privada “nueva sonrisa”,
- c. Respecto al segundo objetivo específico evidencia que existen relación estadísticamente positiva sobre las variables “calidad de atención” con referencia al sexo del paciente en la clínica odontológica privada “nueva sonrisa”
- d. Respecto al tercer objetivo específico evidencia que existen relación estadísticamente positiva sobre las variables “calidad de atención” con referencia al tipo de usuario del paciente en la clínica odontológica privada “nueva sonrisa”
- e. Respecto al cuarto objetivo específico evidencia que existen relación estadísticamente positiva sobre las variables “calidad de atención” con referencia al nivel de estudio del paciente en la clínica odontológica privada “nueva sonrisa”.

Bazán, S, (2018), p48. Sustento la tesis “Calidad de atención al usuario externo clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018” obteniendo los siguientes resultados.

- a. La calidad de atención en la clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes, según la encuesta de SERVQHOS, una percepción entre malo y regular.
- b. Del mismo modo, la percepción de los usuarios referente a la calidad objetiva, el indicador (como lo esperaban) fue el más sobresaliente ponderado en un 52,1%; sin embargo, no ocurrió lo mismo con los ítems de apariencia de la clínica, pues los resultados se proyectaron con un 24% y, por otro lado, la apariencia del personal con 21,9% obteniendo altos porcentajes en el indicador (peor de lo que esperaban).
- c. Por otra parte, en lo que se refiere a la calidad subjetiva el indicador (como lo esperaban) obtuvo mayor porcentaje 51% en el ítem interés del personal



por cumplir lo ofrecido. sin embargo, en los ítems de rapidez con lo que se consigue o lo que se ha pedido con 22,9% y en interés del personal por solucionar su problema con 20,8% obteniendo porcentajes altos en el indicador (peor de lo que esperaba). También debe señalarse la satisfacción de los usuarios externos, implícita en la calidad de atención, ponderada como buena según la percepción que se realizó.

- d. Los usuarios manifestaron que los costos de los tratamientos son bajos en la clínica dental y la mayoría de los pacientes conoce a su operador en la clínica dental. la clínica dental cumple con los requerimientos establecidos por la norma sobre infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud del primer nivel de atención, en los diferentes ambientes: admisión, radiología, sala de espera, de atención y esterilización. la clínica dental cumple con la norma técnica de bioseguridad en odontología. se cumplen con los requisitos y condiciones de bioseguridad y barrera de protección en odontología de docentes y alumnos dentro de la clínica dental de la universidad tecnológica de los andes. respecto al proceso de categorización de establecimientos de salud, la clínica dental tiene registro, pero aún no está categorizada por la DIRESA Apurímac.

Odan, H. Ordoñez, P. (2018), p64. “Factores que influyen a la calidad del servicio odontológico en la ciudad de Tacna”, en el año 2018 llegaron a los siguientes resultados.

- a. Existen factores que se relacionan significativamente a la calidad de servicio odontológico en Tacna según los pacientes extranjeros año 2018, que son ofrecidos por los profesionales de la salud de dicha ciudad. respecto al modelo factorial nos indica que de las cinco dimensiones propuestas, la calidad del servicio odontológico, empatía y capacidad de respuesta son las de mayor influencia según los pacientes extranjeros encuestados en la ciudad de Tacna.
- b. Las 22 variables analizadas se encuentran agrupadas en 4 dimensiones según lo muestra la matriz de componentes rotados. específicas a. la dimensión fiabilidad se relaciona significativamente a la calidad del servicio



odontológico en la ciudad de Tacna, lo que se demuestra tanto en las encuestas realizadas, como en el contraste de hipótesis.

- c. La dimensión capacidad de respuesta se relaciona significativamente a la calidad del servicio odontológico en la ciudad de Tacna.
- d. La dimensión seguridad se relaciona significativamente a la calidad del servicio odontológico en Tacna.

Vergara, B, (2018), p39, de la Facultad de medicina humana, en su tesis “Diseño de indicadores de gestión de calidad en un servicio de odontología en Lima 2018” los siguientes resultados.

- a. El nivel de percepción física del servicio de odontología en la mayoría es alto (90%).
- b. El nivel de prestación del servicio por el paciente en la mayoría es alto (95,9%).
- c. El nivel de velocidad de atención que recibe el paciente en la mayoría es alto (91,2%).
- d. El nivel de la seguridad que siente el paciente en consulta en la mayoría es alto (95,3%).
- e. El nivel de empatía del paciente con su operador más de la mitad es alto (56,5%)

Castillo, J, (2012), p43. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas escuela de postgrado programa de maestría en el año 2012, sustento la tesis “Estrategias de marketing en la planificación y estrategia económica de una clínica dental” obtuvo los siguientes resultados.

- a. Los resultados de los estados financieros y sus proyecciones se concluyen que este es un proyecto que generará utilidades y es factible de ejecutar.
- b. Los análisis de mercado realizado a través de encuestas demuestran los altos niveles de ansiedad que presenta el público objetivo, lo cual genera una oportunidad de negocio.



- c. Según los estudios enunciados se confirma los beneficios de integrar la acupuntura y la reflexología a la atención dental.
- d. Está demostrado que los usos de estas técnicas disminuyen notablemente los niveles de stress presentados en los pacientes durante la atención dental.
- e. El negocio propuesto se caracterizará por brindar un servicio diferenciado, utilizando el uso de técnicas no convencionales (acupuntura y reflexología), equipos y materiales de última tecnología.
- f. Se ha corroborado financieramente que es necesaria la participación de especialistas en las distintas ramas de odontología para obtener un mejor mix de productos y garantizar el éxito del negocio.

Espejo, D, (2017), p48. En su tesis “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” llego a los siguientes resultados.

- a. Se encontró mayor porcentaje en las variables sexo femenino, edad de 41 a 45 años y grado de instrucción en los pacientes de superior completa.
- b. En todas las variables: sexo, edad, grado de instrucción del paciente y tipo de establecimiento se encontró un buen nivel de calidad de servicio al ser evaluado mediante la diferencia de satisfacción y expectativa en la atención odontológica de los pacientes que acudieron a la clínica dental docente Cayetano Heredia y al departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia en la provincia de lima, San Martín de Porres en el año 2017.
- c. La calidad de servicio según las dimensiones: Tangibilidad: en la clínica los valores de expectativa resultaron estar entre buena y la satisfacción muy buena a diferencia del hospital que la expectativa esta es regular y la satisfacción es buena.
- d. Según la fiabilidad en el servicio la expectativa y satisfacción son buenas de los pacientes atendidos en la clínica, siendo diferente en el hospital ya que la expectativa es buena pero la satisfacción es regular.



- e. Con respecto a la capacidad de respuesta del profesional, la expectativa y satisfacción en la clínica es buena; pero en el hospital la expectativa es buena y la satisfacción es regular.
- f. La seguridad es una dimensión muy importante en la atención odontológica ya que la expectativa es buena y la satisfacción es muy buena en la clínica, y en el hospital la expectativa y satisfacción es buena.
- g. La empatía que brinda el profesional en la atención odontológica es de sumo interés para los pacientes, ya que la expectativa es buena y se incrementa en la satisfacción siendo muy buena en la clínica; y en el hospital la satisfacción es mayor que la expectativa.
- h. Al comparar las variables, se concluye que la variable edad y sexo no influye en la evaluación de la calidad de servicio en la atención odontológica.

2.1.3. Antecedentes locales

Esquivel, N. Huamaní, D. (2015),p76. Sustentaron la tesis “gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2015”, encontrando los siguientes resultados.

- a. El 28.9% de los encuestados manifestaron que el nivel de la gestión administrativa es muy buena, la misma que genera una calidad de servicio educativo muy buena, debido a que realizan una buena planificación y organización administrativa, seguido de la dirección y control administrativo que también es bueno, los mismos que ayudarán a la mejora en la calidad de servicio educativo y según la prueba estadística chi-cuadrado, se puede afirmar que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado $p = 0.000 < 0.05$, donde el grado de relación es del 34.8%.
- b. En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián, el 28.9% de los encuestados manifestaron que el nivel de la planificación administrativa es muy bueno, la misma que genera una calidad



de servicio educativo alto, debido a que la gran mayoría de los directivos conocen y trabajan en función a la misión y visión de la empresa, además tiene establecido sus estrategia, políticas y presupuesto que ayudan a cumplir sus objetivos, y según la prueba estadística chi- cuadrado, se puede afirmar que existe relación significativa entre la planificación administrativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado $p = 0.000 < 0.05$, donde el coeficiente de correlación es del 23.1%.

- c. En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián, el 22.2% de los encuestados manifestaron que el nivel de la organización administrativa es bueno, la misma que genera una calidad de servicio educativo de nivel regular, debido a que la mayoría de las instituciones educativas no tienen bien definido su estructura orgánica, así como también, no están regularmente distribuidas las funciones del personal, y según la prueba estadística chi-cuadrado, se puede concluir que no existe una relación significativa entre la organización administrativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado $p = 0.141 > 0,05$.
- d. En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián, el 24.4% de los encuestados manifestaron que el nivel de la dirección administrativa es muy bueno, la misma genera una calidad de servicio educativo de nivel regular, debido a que lideran grupos de trabajo propiciando la participación de los trabajadores, se está empezando a tomar en cuenta la opinión de los trabajadores, además se fomenta el reconocimiento al buen trabajo del personal y según la prueba estadística chi-cuadrado se puede afirmar que existe relación significativa entre la dirección administrativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas privada del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado $p = 0.030 < 0.05$, donde el grado de relación es del 22.4%.
- e. En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián, el 24.4% de los encuestados manifestaron que tiene un buen, la misma que genera una calidad del servicio educativo de nivel medio, debido a que no realizan un control preliminar, concurrente y posterior, a la misma



que se plantean acciones de mejora. por otro lado, se tiene un control estricto de asistencia con el personal y según la prueba estadística chi-cuadrado se puede afirmar que no existe relación entre el control administrativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado que $p = 0.300 > 0.05$.

Valero, C. Valero, S. (2019), p85. En su tesis “Nivel de satisfacción en la atención odontológica en el centro de Salud San Sebastián, 2017”, de la Universidad Andina del Cusco 2019, encontraron los siguientes resultados.

- a. El nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica fue satisfecho.
- b. De acuerdo con las características generales se encontró un mayor porcentaje de sexo femenino en relación al masculino, de acuerdo a grupos de edad el grupo de 18 a 32 años presentó el mayor porcentaje el nivel educativo secundaria representó el mayor porcentaje. El nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica respecto al confort fue satisfecho. d. el nivel de satisfacción del paciente con en la atención odontológica respecto a la tecnología fue insatisfecho.
- c. El nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica respecto a la empatía fue satisfecho.

2.2. Bases teóricas

A. Administración

Según Moratto, (2007). “ Es una actividad compuesta por etapas que forman un proceso único y estructurado: organizar, ejecución, control e interrelación entre las funciones”. Maikari, (2012). “La determinación del conjunto de pasos a seguir para lograr un objetivo, todo esto basado en una investigación y con la elaboración de un plan detallado de acciones a realizar” “Es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, se clasifican en:



- a) Planeación, es la determinación de escenarios futuros y del rumbo hacia donde se dirige la empresa, etapas de planeación: Planeación estrategia, Visión, Filosofía, Misión, Objetivos, Políticas, estrategias, programa, presupuesto;
- b) Organización: consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, sus etapas son: División de trabajo y coordinación, Integración, es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para ejecutar los planes, sus etapas: selección, determinación, definición, elección;
- c) Dirección: es la ejecución de todas las etapas del proceso administrativo mediante la conducción y la orientación del factor humano y el ejercicio del liderazgo, sus etapas son: Toma de decisiones, motivación, supervisión, comunicación, liderazgo;
- d) Control: es la fase del proceso administrativo, a través del cual se establece estándares para evaluar los resultados obtenidos, o etapas: establecimiento de estándares, medición, corrección, retroalimentación” Arianinnita, (2011).

B. Dimensiones de la gestión administrativa

Terry, A. (2011) plantea que, el proceso administrativo se da a través de un modelo que se compone de 4 dimensiones o componentes:

a. Planificación

Planificar significa, para Fayol, calcular el porvenir y prepararlo; planear ya es obrar. Se manifiesta a través de un programa de acción, o sea la línea de conducta a seguir, los medios que se han de emplear. Es una especie de cuadro hacia el futuro en el que los acontecimientos próximos están vislumbrados con cierta claridad. Este programa de acción se encuentra asegurado en primera instancia con la definición del objetivo.

El programa de acción se basa en: los recursos de la empresa, la naturaleza e importancia de las operaciones en curso, las posibilidades futuras; y, en parte, de las condiciones técnicas, comerciales y financieras.

b. Organización



Esta etapa del proceso administrativo proporciona todas las cosas útiles al funcionamiento de la empresa y puede ser dividida en organización material y organización social.

Construye una estructura dual (material y humana) para conseguir los objetivos generales. Analiza y estudia cada uno de los niveles jerárquicos, su función y su método de trabajo.

c. Dirección

Conduce la organización a funcionar. Su objetivo es alcanzar el máximo rendimiento de todos los empleados en el interés de los aspectos globales. Encauza todos los esfuerzos de los subordinados hacia el objetivo en común. Subordina los intereses del grupo de trabajadores a los intereses de la organización. El arte de dirigir se basa en ciertas cualidades personales y en el conocimiento de los principios generales de la administración. Se manifiesta tanto en las pequeñas como en las grandes empresas.

Dirección es disponer que todos los componentes del grupo correspondiente al recurso humano quieran realizar los objetivos de la empresa y que sus miembros se esfuercen por alcanzarlos, puesto que los miembros están motivados a lograr esos objetivos. (Terry 2011, p. 387).

d. Control

Consiste en una verificación para comprobar si todas las cosas ocurren de conformidad con el plan adoptado, las instrucciones transmitidas y los principios establecidos. Su objetivo es localizar puntos débiles y los errores para rectificarlos y evitar su repetición. Se aplica a todo: a las cosas, a las personas, a los actos. Controlar es determinar que se está realizando, esto es evaluar el desempeño y, si es necesario, aplicar medidas correctivas, de manera que el desempeño tenga lugar de acuerdo con los planes. El control puede considerarse como la detección y corrección de las variaciones de importancia en los resultados obtenidos por las actividades planeadas. Terry & Franklin (2009) . p. 518 Para Terry (2011). pág. 348 control es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas.



C. Etapas del proceso administrativo

Analizaremos el proceso administrativo en las cinco etapas, puesto que este criterio es el más sencillo para fines didácticos y que además es uno de los más difundidos. En el siguiente cuadro presentamos una síntesis que comprende el proceso administrativo en sus fases, etapas y elementos. (Münch, 2007, p. 38).



Fuente: Terry & Franklin, 2009).

D. Funciones administrativas

De acuerdo con el esquema de las funciones, los gerentes realizan ciertas actividades o deberes al tiempo que coordinan de manera eficaz y eficiente el trabajo de los demás. ¿Qué son estas actividades o funciones? En la primera parte del siglo XX, el industrial francés Henri Fayol propuso que todos los gerentes desempeñan cinco funciones: planear, organizar, mandar, coordinar y controlar. A mediados de la década de 1950, en un libro de texto aparecieron por primera vez, como marco teórico, las funciones de planear, organizar, reunir personal, dirigir y controlar. En la actualidad, la mayor parte de los libros de texto (y éste no es la excepción) están organizados en cuatro funciones administrativas muy importantes: planear, organizar, dirigir y controlar. Vamos a definir brevemente lo que abarca cada una. Si uno no piensa en ningún destino en particular, puede tomar cualquier vereda. En cambio, si hay un lugar al que uno quiera ir hay que planear la mejor manera de llegar ahí. Como la finalidad de las organizaciones es alcanzar un objetivo, alguien tiene que definirlo claramente, lo mismo que los medios para conseguirlo. La administración es ese alguien. Los gerentes que desempeñan la función de planeación definen las metas, fijan



las estrategias para alcanzarlas y trazan planes para integrar y coordinar las actividades. Los gerentes también son responsables de disponer el trabajo para conseguir las metas de la organización. Llamamos organización a esta función. Cuando los gerentes organizan, determinan qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones. En todas las organizaciones hay personas y el gerente debe trabajar con ellas y a través de ellas para alcanzar las metas de la organización. Esta es la función de dirección. Los gerentes dirigen cuando motivan a sus subordinados, influyen en los individuos y los equipos mientras hacen su trabajo, eligen el mejor canal de comunicación o de cualquiera otra manera se ocupan del comportamiento de los empleados. La última función de la administración es la de control. Después de fijar las metas (planeación), formular los planes (planeación), decidir el esquema estructural (organización) y contratar, capacitar y motivar al personal (dirección), es preciso evaluar si las cosas van como estaba previsto. Hay que comparar el desempeño real con las metas fijadas con antelación. Si hay desviaciones significativas, es deber de la administración retomar las riendas del desempeño. Este proceso de vigilar, comparar y corregir es lo que entendemos por la función de control. (Stephen, R. Coulter, M. 2015, pg. 33, 34)

E. Habilidades de la administración

- a. Capacidad de transformar las ideas en palabras y acciones
- b. Credibilidad entre los colegas, compañeros y subordinados
- c. Capacidad de escuchar y hacer preguntas. Capacidades de hacer presentaciones de palabra
- d. Capacidades de hacer presentaciones con textos y gráficas.

F. Habilidades de eficacia

- a. Capacidad de aportar a la misión de la corporación y los objetivos de su departamento
- b. Enfoque en los clientes
- c. Capacidad de desempeñar varias tareas realizarlas a la vez
- d. Habilidades de negociación
- e. Administración de proyectos
- f. Capacidad de revisar las operaciones y hacer mejoras



- g. Fijar y mantener criterios de desempeño internos y externos. Determinar prioridades de atención y actividad
- h. Administración del tiempo

G. Habilidades de trato personal.

- a. Capacidades de director y tutor
- b. Diversidad: trabajar con personas y culturas diversas
- c. Formar redes sociales dentro de la organización
- d. Formar redes sociales fuera de la organización
- e. Trabajar en equipo, cooperación y compromiso Basado en la encuesta de habilidades y competencias de la Asociación. (www.ama.org,2020,pg12)

H. Gestión óptima de las clínicas dentales

La gestión y organización óptima de clínicas dentales son elementos fundamentales para asumir la transformación gerencial en la implementación de Sistemas de Salud Basados en la Atención Primaria. Implica el desarrollo de la capacidad de los establecimientos o de las redes de servicios de salud para cumplir las normas de calidad, ofrecer lugares de trabajo satisfactorios para los trabajadores de la salud y dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos con los recursos disponibles. Incluye:

- a. Una Cultura de la Información: la capacidad de generación y análisis de datos e indicadores necesarios para la gestión y su uso para la toma de decisiones informadas por la evidencia.
- b. La Medición del Desempeño como elemento de control necesario para evaluar el desempeño de la gestión gerencial y de los servicios de salud de acuerdo a los objetivos y metas planteados.
- c. La Gestión del Cambio: la capacidad de generar entornos participativos, de comunicación abierta y de generación de nuevas competencias para la implementación de soluciones y proyectos orientados a encarar los desafíos que enfrentan los servicios de salud y mejorar su capacidad de responder a las demandas y necesidades de salud de la población. Se trata de procesos



planificados que no solo se limitan a aspectos estructurales y tecnológicos sino fundamentalmente a aspectos de la cultura (valores, actitudes) y clima organizacional.

I. Procesos de la gestión óptima de clínicas dentales

- a. Fortalecimiento de la Capacidad Gerencial: que implica promover la capacitación y educación permanente de los gerentes de salud para la adquisición y mantenimiento de las competencias que requiere la gestión contemporánea de los servicios de salud.
- b. Construcción de Indicadores de Gestión: que genera la base para la medición de la productividad, los tableros de mando y control de las instituciones y la creación de elementos para la gestión del día a día como las gráficas de tendencias que identifican alteraciones inmediatas o patrones de comportamientos habituales.
- c. El Análisis de la Información: una vez establecida la opción por una cultura de la información, el paso siguiente es establecer sistemas de análisis de la misma, mediante la definición y utilización de tableros de mando gerenciales para la institución o las redes de servicios de salud.
- d. Toma de Decisiones: la generación de la información y su análisis no son suficientes para garantizar una gestión exitosa; se requiere de una metodología clara para su interpretación y uso, permitiendo tomar las decisiones más acertadas en las actividades de gerencia de los servicios de salud.
- e. Planes de Mejoramiento: implica la planificación y ejecución de acciones proactivas o correctivas, deliberadas y enfocadas a lograr las metas de la organización y del sistema de salud. Pueden incluir acciones radicales o por aproximaciones sucesivas, según la necesidad, pero siempre basadas en la mejor información y evidencia disponible y sus resultados deben ser evaluados. Constituye la esencia de la Gestión Basada en Resultados. (OPS,2010, pg,12)

J. La calidad y su evolución.

La comprobación de “calidad” es una experiencia desarrollada adentro de la manufactura, surgiendo de los procesos manufactureros que se hicieron complejos, por



lo que fue ineludible confirmar que aquellos productos últimos se ajustaran al modelo deseado. La aptitud del beneficio final depende de la aprobación por parte del consumidor y, en resultado, la duración de la misma compañía, que se ve enfrentada a la competencia de otras que elaboran el idéntico producto o similares (OPS, Caribe,2014pg,21).

K. Atención sanitaria

La “Organización Mundial de la Salud” (OMS) establece que la disposición de la atención sanitaria consiste en afirmar que cada consentido reciba los servicios y diagnósticos terapéuticos adecuados, a fin de lograr una óptima atención sanitaria, tomando en recuento todo factor y conocimiento del paciente, además de su asistencia hospitalaria, y conseguir la superior consecuencia con el nimio peligro de efectos iatrogénicos y asimismo, el máxima gusto del paciente (OMS, Ginebra,2012, pg22). Por ello, la disposición es considerada, en la actualidad , una variable fundamental para la totalidad de las organizaciones. No es viable conversar de una buena gestión en un eje higiénico, si no se incorpora un continuo perfeccionamiento en la calidad; puesto que existe certeza para aseverar que, los programas de calidad son una herramienta para enaltecer la eficacia del consultorio (Gutiérrez R; 2012, pg54).

L. Servicio de salud de calidad

Asimismo, implementar la dirección de la calidad representa un reto actual de las organizaciones que buscan ofrecer un servicio de sanidad. En secuela, estos establecimientos deben desenvolver planes para impedir el desperfecto creciente de su capacidad operativa; debido a que, de prescindirlos, se derivaría en una falta grave a los derechos a los usuarios. Igualmente, al hacer referencia de los servicios de salud de calidad y eficiente constituye una solicitud legítima de toda comunidad perteneciente a la compañía (Gutiérrez R; 2012,pg23).

M. Calidad

Puede entenderse el término “calidad” como un agregado de características de una prestación que logran compensar necesidades y todo tipo de expectativas que tienen los clientes. Asimismo, se puede concretar como un vinculado subjetivo que se encuentra relacionado con las propias percepciones de los usuarios para confrontar un



ente con otra de su especie misma y señalando la diversidad de factores, ya sea cultura, beneficio, ayuda (Bayarre, H. Pérez, J. Castañeda, A, 2013, p44).

Calidad de vida. Comprende dos factores: subjetivos y objetivos. Entre los factores subjetivos se encuentra la impresión de cada persona de su prosperidad en los niveles: físico, social y psicológico. Entre los factores objetivos se encuentra el bienestar concreto y la salud. Actualmente, los programas y la vida cotidiana en general dependen exclusivamente de ejecuciones y operaciones satisfactorias tanto de productos como de servicios. La realidad ha incrementado esto, debido a la demanda del propio cliente, el cual pretende hallar y disfrutar la más alta durabilidad como confiabilidad. En consecuencia, el término de calidad va a variar de acuerdo su amplitud, por ello, se encuentran diversas definiciones. Asimismo, la calidad de la obra y del servicio es la consecuencia general de las características de mercadotecnia, producción y sustento mediante los cuales se rebusca compensar las esperanzas del consumidor (Yavich, N. Báscolo, E.2011.p.39-45.). No es factible demarcar el vocablo calidad, ya que es una noción muy subjetiva, pero de modo ordinario podemos establecer, desde la perspectiva del usuario, como aquel compuesto de características que posee un producto o servicio que permita compensar toda necesidad y expectativa por parte del usuario o cliente (Aguirre,H.2011.p62.)

La “Organización Mundial de la Salud” considera que la noción de calidad referida a servicios de sanidad debe existir con los atributos siguientes: agudo nivel de profesionalismo, uso eficaz de las herramientas y equipos, mínimo riesgo para el individuo, máximo valor de complacencia de huella final en la sanidad. Es indiscutible la calidad del dictamen de los usuarios de sanidad, por esta conciencia, las opiniones deberían ser analizadas de manera periódica. Asimismo, la complacencia del usuario debe ser el objetivo de cualquier asistencia sanitaria, midiendo su calidad a través de distintas intervenciones; también, su valor es obtenido de la afluencia de las expectativas y la calidad; siendo este uno de los métodos de mayor uso para su régimen, además de disconformidades (Llodra, J, 2013, p. 31-39).

Compensar las necesidades y expectativas de los pacientes brindándole una aplicación estomatológica en un ambiente apropiado, con un alto grado científico-técnico, eficiencia, accesibilidad y posibilidad; con los medios disponibles, respetando



los principios éticos, para conseguir una marca en la sanidad; es el propósito del cuidado.

N. Expectativa

Otra unidad esencial para que los servicios se puedan conceder con calidad es la complacencia de las expectativas del trabajador con el desempeño de su misión, en labor que disponga de los medios para conceder el cuidado con calidad, se le otorgue la comprobación que corresponda y que existan oportunidades para su aprendizaje y superación. La estimación de “la calidad” es una labor dificultosa ya que supone la contingencia de examinar un potencial desliz, además de incitar actitudes de rechazo, resistencia o miedo ante el control del trabajo de los profesionales. (Vásquez R,1996. p66)

Por tal motivo es ineludible manejar la evaluación como un instrumento profesional ventajoso no solo para valorar la calidad de los servicios sino para la caracterización de problemas y oportunidades de perfeccionamiento. La valoración de la complacencia del prestador de servicios es un agente trascendental en la organización de estimación y mejoramiento habitual de la calidad de la atención estomatológica; un trabajador que no encuentra calidad en el desempeño de su encargo, difícilmente podrá realizarlo como se espera (Vertiz R, 2013.p92)

O. Modelos de calidad del servicio

El servicio que espera recibir un consumidor, de acuerdo a Grönroos es la expectativa. Este a su vez se ve influenciado por los medios tradicionales, lo cual le va a permitir generarse una idea del servicio recibido para que luego lo pueda comparar con el servicio que esperaba (Carrillo, D.Romero,Y.2012; p.33).

Naturaleza de “la calidad”. Puede entenderse al consumidor como el ente regulador de la calidad, dado que es quien decide si el bien o servicio que adquiere satisface sus necesidades y si cumple sus expectativas. El objetivo exclusivamente es lograr la complacencia y lograr su entusiasmo, su convicción y su lealtad futura. Dentro del modelo técnico concurre, supeditado, una utilidad perenne en identificar el deseo del consumidor y poder luego traducirlo en características específicas del producto a brindar. En la exhortación conforme, el consumidor forma parte de la línea de elaboración, dado que manipula una asistencia, comprueba la calidad, y además,



genera escrutinio para su restablecimiento. La comprensión científica y hábil puede crear servicios con alta calidad; pese a ello, la aprobación del consumidor es la que, definitivamente, valida. Finalmente, con relación a los objetivos de la responsabilidad de la comunidad, todo profesional médico actúa bajo una convención social muy discordante del que regula los negocios y la manufactura. Por un sector, se responsabilizan del bienestar de todos los individuos; y por otro lado, del bienestar de forma social, el cual busca la equidad al momento de realizar la distribución de los beneficios cuidando la salud. Tiene una orientación conformada de tres partes, el cual incide en la valoración de la calidad; estas son estructura, progreso y solución (Muza, R,2014;p.12).

- a. Estructura: Por el cual la organización posee características de los servicios prestados, donde se encuentran los medios materiales (fundamentos de equipos médicos), bienes humanos (calificaciones específicas); y la organización institucional (médicos, enfermeros, procedimiento para la apreciación del profesional) (Rodríguez,A.2014<http://revistas.unab.edu.co/index.php?journal=marketing&page=article&op=viewArticle&path%5B%5D=783>).
- b. Progreso: El progreso abarca aquello que en contexto es realizado para facilitar y recoger servicios; por ello, incluye a las acciones del propio paciente al indagar cuidado médico, tanto como aquellas acciones hechas por el profesional para mostrar el diagnóstico y encargar el procedimiento (Vega-Franco L.2012; p. 258-265).
- c. Resultado: El desenlace comprende todo efecto del cuidado en la etapa de salud de cada uno de sus pacientes, además del entorno en el que convive. A disposición de conocer ello y su cuantificación, contienen un encargo más preponderante en la mejoría de “la calidad”, pues se rebusca todo ciclo crecidamente, y las pruebas son tangibles para cerciorarse que la calidad existe. Así, una manera de lograr la pesquisa que pueda permitirnos sisar decisiones acerca de la calidad se establece como hito de calidad.
- d. Este terceto de conjuntos informativos es más efectivo para poder valorar la calidad, más aún cuando llegan a ser vinculados de causalidad. La distribución conlleva al progreso; y este, a los resultados: vínculo de incidentes que han de ser visiblemente



reconocidos para establecer un programa cuya meta será el mejoramiento integral de esta calidad de servicio. Generalmente, la estimación de esta calidad dependía cuantiosamente y, casi de forma exclusiva, de las acciones a nivel organizativo y las pertenecientes al proceso de vigilancia (Lara-Flores, N. López-Cámara, V. Morales-Estrella, S., 2012; p.175-179. 38).

P. Dimensiones de la calidad de servicio de salud

Se hace necesaria la generación de cambios, de parte de políticas neoliberales forjadas por la globalización, buscando generar cambios de manera radical en todo procedimiento realizado para poder brindar un servicio de garantía que busque recompensar los menesteres de sus usuarios, contribuyendo así a la generación de una sentida lealtad hacia la fundación, y con ello la persistencia (Hidalgo, P., 2013 p.39).

Dimensiones de “la calidad en los servicios de salud”. La dimensión denominada “técnico-científica” pretende avalar servicios que sean seguros para los individuos, enfocados en la medida riesgo-beneficio. Está también la “dimensión administrativa”, la cual se refiere a relaciones de prestadores consumidores conectados durante el proceso de cuidado del que la organización dispone. Y se hace específica fuerza a la “dimensión humana”, siendo la parte primordial del cuidado en salud; puesto que la cognición de ser de la asistencia de salud es inevitablemente el hombre, ser humano, visto como ser biopsicosocial. Últimamente, existe una expansión de teorías propias acerca de la calidad dentro de la gerencia de estos servicios entorno a la sanidad, y se han reverenciado variadas teorías administrativas al estilo de una viga de defensa de estas organizaciones sanitarias ante la implementación de valiosas reformas en la sección. Además, la creciente globalización de los recursos y el requerimiento de calidad y expertiz en servicios hospitalarios.

Con la implementación de estas modas administrativas solo se han conseguido cambios que no perduran ni profundizan referente a los verdaderos aspectos de la calidad en la atención en salud, convirtiéndose en intentos parciales y desintegrados que obedecen más a compensar el ego gerencial que una genuina innovación corporativo en indagación de la calidad de sus servicios (Cronin, J. Taylor, S., 2013; p.125-131).



La atención técnica: Características y preferencias de los pacientes Las evaluaciones del cuidado técnico se pueden modificar, ya que la población que las recibe puede obtenerla de tres maneras con base en: características biológicas, características de comportamiento y preferencias individuales. A veces, en la conducta de los atendidos durante el miramiento a su salud transcurren diferencias respecto a los valores, la cultura, preparación y circunstancias; asimismo, estas diferencias deben intervenir en la deliberación de las estrategias de cuidado (Pakdil. F. Harwood, T. 2012;p. 15-30).

Q. La satisfacción del usuario

La complacencia del beneficiario implica un uso razonado y de la comparación entre las expectativas y la conducta del beneficio o servicio. El objetivo de los servicios sanitarios es compensar las necesidades de sus usuarios, y el examen de la complacencia es una herramienta de medida de la calidad del cuidado de salud. A partir el punto de panorama histórico, la sociedad ha otorgado a la Estomatología la exención de la autorregulación y el auto cuidado; ya que ha apreciado que el especialista posee un discernimiento experto y pericia en el uso que son difíciles de valorar por el público; por lo tanto, la sociedad ha insistido en que la corporación profesional asuma la coacción de resguardar los intereses de la ciudadana. Los colegios odontológicos y las sociedades científicas pueden y deben ser garantes de calidad ejerciendo el registro sobre los métodos y materiales utilizados en la experiencia odontológico. Así, los especialistas peruanos debemos ser más activos en este transcurso, reclamando y dando el primer movimiento para la preparación de un procedimiento de control de calidad: anticipándonos a la corporación en la delación y reprobación de la mala praxis (Castillo-Rivas,J.Murillo-Knudsen,G.2012;p. 65-72)

El cuidado en salud constituye todo un vínculo de procesos, hasta perfeccionar la asistencia de cada una de las personas que participan por lo que se necesita saber quién es su clientela interna dentro de la institución y cómo todas y cada una de las veces satisfacen sus necesidades para conseguir preparar su diligencia hacia el beneficiario las personas que asisten al servicio, en demanda del cuidado sanitaria. La calidad en la prestación de servicios constituye parte importante del enfoque integral que toda administración debe manejar y su medición es la clave para gerenciar sus procesos y alcanzar los objetivos de excelencia que se plantea. No se pueden



desarrollar mejoras si no se tiene claridad sobre lo que se va a mejorar, además, el análisis de los datos de su medición constituye buenas herramientas para el sistema de la toma de decisiones (Jiménez, M.Ortega,M.Cruz,M.Quintero,M.2012;p.58-65).

R. Calidad del servicio en clínicas dentales.

Desde la perspectiva del marketing. Una referencia importante para la “calidad del servicio” es Grönroos, et al. (1990), quien realiza un estudio similar al planteado en la presente investigación, este autor, plantea la aplicación de un “modelo de calidad del servicio” donde lo dimensiona en un aspecto técnico y otro funcional; sin embargo, la desventaja que presenta es que no hay una contrastación empírica que forme parte de su antecedente. Perspectiva del odontólogo y otros investigadores del área de negocios. Existen investigaciones centradas en la valoración del servicio en clínicas dentales, derivado de propios dentistas quienes, fuera de la experticia de la diligencia de un negocio, se han involucrado en este tema. Estos trabajos reiteran la complacencia del paciente como parte significativo de calidad del servicio, otros conectado con investigadores del espacio gerencial, lo utilizan como régimen de calidad e incluso como un desafío existente del especialista para facilitar una asistencia de calidad. No obstante, más allá de esto siguen apoyando el enfoque de que es una perspectiva clave en la calidad de un servicio, pues brindar la excelencia pericia de su destreza (sistematización, materiales, etc.) (Fellani, D.Grita,S.Oesman,Y,2011;p.177).

S. Métodos de control de calidad asistencial

A partir de sus orígenes se han explicado diferentes variantes para la inspección de calidad, siendo la iniciativa por Donabedian, la más aceptada clasifica los métodos de control de Calidad en métodos indirectos (analizan la organización y la transformación asistencial) y directos (intentan valorar los resultados obtenidos). En este momento, estos métodos se consideran fases sucesivas de una organización (González, S. Jiménez, M. Triana, J. Ureña, J.2013; p.29).

T. Ética y bioética

Como fragmento de la contestación a la necesidad de proponer servicios de sanidad con calidad tenemos que replantear nuestro trabajo profesional. Así, más allá de cualquier fundación ético; el compromiso del odontólogo, en muchos de los casos, dista de ser un compromiso de calidad, ya que nos hemos olvidado de aspectos como



conocer al paciente saber lo que siente, piensa, sufre, ama, y no como a una investigación crecidamente.

Lo preliminar es la consecuencia en gran medida a que los avances científicos en el dogmatismo y su colocación en el cuidado de enfermedades han llevado al predominio de los métodos en la medicina. Siendo necesariamente la pérdida de cognición, de lo que significa el hombre. El estomatólogo debe situarse como un profesional adecuado, consultivo y experimentado que busca como objetivo el perfecto estado del paciente y quiere ofrecerle caminos posibilidades de excelente salud y, por tanto, debe dar la razón sus propias limitaciones y deberá tratar los principios éticos y bioéticos básicos para gobernar su calidad respecto de lo moral; y aplacar la deshumanización de su trabajo cuando adopte actitudes y prácticas que dañen al individuo (Araya,C.Oliva.P,2011;p. 235-239).

U. Responsabilidad profesional

Compromiso profesional implica el adeudo honesto y lógico de reconocer a los actos propios y a los ajenos (de los subordinados) y la deber de remediar o desagraviar las consecuencias de los actos perjudiciales para terceros. Dicho compromiso puede ser entendida a partir de dos dimensiones: la primera invoca la persuasión vocacional y honesto del estomatólogo y su probada habilidad. Así, se fundamentó en principios éticos; la segunda, el derecho, y se rige por leyes emitidas por el momento. Entonces, entendiendo esto, se logrará sancionar a quienes no cumplen con el trabajo profesional. En la medida que el profesional de estomatología disputa su desempeño por los siguientes valores fundamentales estará trabajando relativamente positivo en su funcionar hacia una asistencia de calidad (Varela R.2006.p045).

V. Distrito del Cusco

El distrito del Cusco tiene una altitud promedio de 3339 msnm. La altitud del distrito varía desde los 3328 hasta los 3757 msnm. El distrito del Cusco es uno de los ocho que conforman la Provincia del Cusco, ubicada en el Departamento del Cusco, bajo la administración del Gobierno Regional del Cusco. Limita al norte con la provincia de Urubamba, la provincia de Calca y la provincia de Anta, al este con el distrito de San Sebastián, al sur con el distrito de Wanchaq, el distrito de Santiago y al oeste con el distrito de Poroy y el distrito de Ccorca. La ciudad del Cusco, actualmente Capital Histórica del Perú, es mundialmente conocido por su esplendoroso pasado y la



importancia de la evolución de la cultura que se desarrolló en este pueblo. El Cusco por mérito propio, ostenta muchos títulos de honor, tales como patrimonio Cultural de la Humanidad, Patrimonio Cultural del Mundo, Capital Arqueológica de América y muchos otros galardones que le hacen merecedor de un sitio muy especial en la cultura del Perú y del mundo. En 1933, por Ley 7688, se da fuerza de ley a la Declaración XV Congreso de Americanistas por la que la ciudad del Cusco se reconoce como Capital Arqueológica de Sud América y en 1978, la Reunión de Alcaldes de Milán declaró al Cusco como “Patrimonio Cultural del Mundo”.

La superficie del distrito de Cusco tiene una extensión superficial de 116.22 km² (11622 Ha), y el ámbito urbano de planificación tiene una extensión de 10.18 km² (1017.55 Ha).

Cusco, tenía una población de 118.052 habitantes hasta el año 2012 y para el año 2015 la población era de 118,316 mil habitantes según el INEI, distribuidos en una superficie de 72 mil 104.41 Km². alcanzando una densidad poblacional de 16,06 hab/Km² para el mencionado año La provincia que presenta mayor población es Cusco con 450,095 mil habitantes, seguido de la provincia de La Convención con 179 mil 845 habitantes y Canchis con 102 mil 151 habitantes. (Plan de Desarrollo Urbano de la Provincia Cusco 2013-2023.pg 14-16)

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en las clínicas privadas del distrito de Cusco.

2.3.2. Hipótesis específica

H.E.1 La planificación administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.

H.E.2 La organización administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco.



H.E.3 La dirección administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco.

H.E.4 El control administrativo se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco.

2.4. Variables

2.4.1. Identificación de las variables

Variable 1

Gestión administrativa

Variable 2

Calidad del servicio odontológico



2.4.2. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONAMIENTO	INDICADORES	ESCALA
GESTION ADMINISTRATIVA	Es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo; planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.	Es el conjunto de actividades que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una clínica odontológica privada del distrito del Cusco, con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.	PLANIFICACIÓN Es una función administrativa que comprende el análisis de una situación, el establecimiento de objetivos, la formulación de estrategias que permitan alcanzar dichos objetivos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Misión ✓ Visión ✓ Objetivos Estratégicos ✓ Presupuesto 	NOMINAL
			ORGANIZACIÓN Conjunto de personas unidas entre sí que presentan ideas en común, lo cual les permite trabajar por un mismo proyecto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estructura Orgánica ✓ División de trabajo ✓ Reglamento de trabajo ✓ Manual de procesos ✓ Análisis de puesto 	NOMINAL
			DIRECCIÓN Acción y efecto de dirigir	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo ✓ Toma de decisiones ✓ Trabajo en equipo ✓ Motivación. ✓ Comunicación 	NOMINAL
			CONTROL Función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Control de Asistencia ✓ Supervisión del cumplimiento de funciones ✓ Retroalimentación 	NOMINAL
CALIDAD DE SERVICIO ODONTOLÓGICO	Son considerados como la apariencia física de las instalaciones, del trabajador, maquinas, equipamiento, instrumental, metodología, proceso, indicaciones,	La calidad de la atención en su dimensión técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología odontológica de modo que reporte el máximo de beneficio a la salud del	CALIDAD ODONTOLOGICA Satisfacer las expectativas de los pacientes en cuanto a esta relación personal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tecnología. ✓ Limpieza y Mantenimiento. ✓ Información. ✓ Tiempo. ✓ Puntualidad ✓ Trato 	NOMINAL



	materiales de aviso y otros productos.	paciente minimizando sus riesgos.		✓ Duración de la atención	
			PERCEPCIÓN Impresiones que puede percibir un individuo de un objeto a través de los sentidos	✓ Información ✓ Atención ✓ Cita disponible. ✓ Respeto privacidad ✓ Comprendí lo explicado. ✓ Equipos disponibles. ✓ Ambiente ideal	NOMINAL
			EXPECTATIVA Realizar o cumplir un determinado propósito	✓ Explicación clara. ✓ Orden de llegada. ✓ Caja rápida. ✓ Examen minucioso ✓ Amabilidad. ✓ Informe del procedimiento. ✓ Ambientes cómodos	NOMINAL



2.5. Definición de términos básicos

a. Demanda

A la cantidad de bienes o servicios que el mercado requiere se denomina demanda los cuales buscan la satisfacción de una necesidad en específico y a un precio previamente establecido (Baca, M. 2008, p32).

b. Estrategia Comercial

La estrategia comercial conocida como marketing mix que se defina para el proyecto se debe basar básicamente en 4 decisiones principales refiriéndonos así al producto, precio, promoción y distribución, estos elementos serán condicionados por cada uno de los restantes es así como el precio definido, la promoción establecida y los canales de distribución escogidos dependerán específicamente de cada una de las características del producto (Sapag, A. 2010,p5).

c. Evaluación Financiera

La evaluación financiera de proyectos tiene una herramienta esencial y se realiza a través de la presentación sistemática de los costos y beneficios financieros de un proyecto, los cuales se reducen por medio de un indicador de rentabilidad, que se define con base de un criterio determinado. En resumen la evaluación financiera permite medir los resultados del proyecto a través de indicadores generalmente aceptados como el valor presente neto (VPN), tasa interna de retorno (TIR), Tasa De Rendimiento Mínima Aceptable (TMAR), relación beneficio costo (B/C), el punto de equilibrio (PE) y el Periodo de recuperación de capital (PRC). (Ramírez,B.2012,p56)

d. Misión

La misión se refiere al ser de la organización, es el momento presente, su razón de existencia en un mercado cada vez más competente. Los colaboradores en la empresa deben tener bien en claro la misión de la empresa donde laboran. (Lambin, A. Gallucci, V. & Sicurello, D. 2009, p65).



e. Planificar

Se refiere a planear, a sistematizar todo lo anhelado del proyecto con la finalidad de hacer la lista de requerimientos, y además conocer y analizar si el negocio es rentable para evitar riesgos. (Filion, L. Cisneros, & Mejía, 2011,p502).

f. Visión

Toda organización debe contar con una meta a futuro, que es lo que desea ser a corto, mediano y largo plazo, en bien del desarrollo de la empresa. Las empresas hoy en día deben conocer el camino a donde desean llegar, con el apoyo de su recurso humano. (Chiavenato, R. 2002).



CAPITULO III

MÉTODO

3.1. Alcance de estudio

La presente investigación es descriptiva, correlacional, porque se asocian las variables de estudio.

3.2. Diseño de investigación

El diseño es no experimental, porque el estudio se basa en la observación de los hechos en pleno acontecimiento sin alterar en lo mínimo el fenómeno de estudio, con un enfoque cualitativo. (E, Sampieri)

3.3. Población

Está constituida por pacientes que acuden a las clínicas dentales del distrito del Cusco, las mismas que de acuerdo al Colegio Odontológico Región Cusco son: 16 registradas y la población finita referida de 174 pacientes, porque solo se atendió emergencias a causa de la pandemia de la COVID 19. (Protocolo MINSA-2020)

3.4. Muestra

Se utilizará el muestreo probabilístico al azar necesario para la investigación, la selección de la unidad muestral se realizará de forma aleatoria aplicando la formula estadística para determinar el tamaño de la muestra.

$N = 174$	tamaño poblacional
$Z = 1.96$	valor de la normal estándar al 95% de confiabilidad
$p = 0.5$	probabilidad de éxito
$q = 0.5$	probabilidad de fracaso
$E = 0.05$	error de estimación.



$$n = \frac{NZ \cdot nq}{(N - 1) + nq}$$
$$n = \frac{174(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(174-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$
$$n = 119.97 = 120$$

La muestra está conformada por 120 los pacientes que acuden a la clínica dental del distrito de Cusco.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica e instrumento de recolección de datos. Las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la recolección y tratamiento de los datos hacia la consecución de los objetivos de la presente investigación académica es la siguiente:

3.5.1. Técnica

Encuesta.

3.5.2. Instrumento

Cuestionario.

3.6. Validez y confiabilidad de instrumentos

La validez del instrumento se realizó mediante la técnica de juicio de expertos: Valoración del Dr. Mario Jesús Urrunaga Ormachea, Especialista en educación 98%; Dr. Cesar Enrique Herrera Menéndez. Dr. En Ciencias de la Salud 95%, Mg. Nemesio Marino Ambia Vivanco, Magister en Administración de empresas 97% Fuente: *Elaboración de la Escuela de Posgrado.*

Entenderemos como confiabilidad a la capacidad del instrumento para medir de forma consistente y precisa la característica que se pretende medir, incluyendo en sí dos conceptos importantes cuales son los de consistencia interna y estabilidad temporal. La consistencia interna recoge el grado de coincidencia o parecido (homogeneidad) existente entre los ítems que componen el instrumento. La estabilidad



en el tiempo se refiere a la capacidad del instrumento para arrojar las mismas mediciones cuando se aplica en momentos diferentes a los mismos sujetos. Para el estudio de la confiabilidad del instrumento se utilizó la técnica de Alpha de Cronbach como indicador principal.

3.7. Plan de análisis de datos

Los procedimientos estadísticos utilizados en la investigación fueron la estadística descriptiva considerando tablas de frecuencias y porcentajes y la estadística inferencial haciendo uso de las pruebas no paramétricas chi cuadrado y correlación de Serman donde la significancia estadística se considera menor a 5 % de rechazo de la H_0 .

Se utilizó el software estadístico IBM SPSS versión 25 y Microsoft office Excel en la tabulación y procesamiento de los datos.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para conocer en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco, se aplicó un cuestionario a 120 usuarios, en el que se considera 35 ítems:

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de interpretación:

Tabla 1

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

	Promedio	Interpretación de a variable	
		Gestión administrativa	Calidad de servicio
Totalmente en desacuerdo	1,00 – 1,80	Muy inadecuado	Muy malo
En desacuerdo	1,81 – 2,60	Inadecuado	Malo
Indeciso	2,61 – 3,40	Regular	Regular
De acuerdo	3,41 – 4,20	Adecuado	Bueno
Totalmente de acuerdo	4,21 – 5,00	Muy adecuado	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia



4.1.2. Fiabilidad del instrumento

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario que mide en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco, se aplicó la técnica estadística Índice de Consistencia Interna Alpha de Cronbach, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software IBM SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión administrativa	0.898	14
Calidad de servicio	0.931	21

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.898 para los ítems considerados en la gestión administrativa y 0.931 para los ítems de la variable calidad de servicio, por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.1.3. Gestión administrativa

4.1.3.1. Resultados de las dimensiones de la variable Gestión Administrativa

Para describir gestión administrativa en clínicas privadas del distrito de Cusco. Se consideró las dimensiones de: Planificación, organización, dirección y control. Los resultados se presentan a continuación:



A) Planificación

Tabla 3

Planificación de la gestión administrativa en clínicas privadas del distrito de Cusco.

	<i>f</i>	%
Muy inadecuado	0	0
Inadecuado	8	6.7
Regular	19	15.8
Adecuado	43	35.8
Muy adecuado	50	41.7
Total	120	100.0

Fuente: Elaboración propia

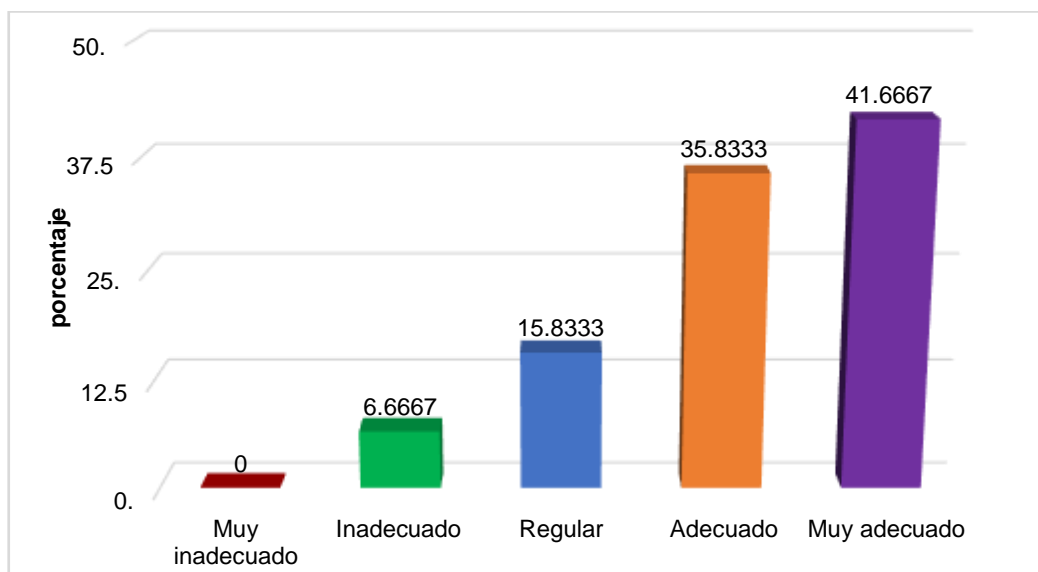


Figura 1: Planificación de la gestión administrativa en clínicas privadas del distrito de Cusco.

Interpretación y análisis: En la tabla N° 3 y su figura 01, se observa que la mayor proporción de usuarios el 41.7% que son atendidas en clínicas privadas del distrito de Cusco, perciben que la planificación de la gestión administrativa es muy adecuada en estas clínicas, debido a que la mayoría de las clínicas odontológicas tienen publicado en lugar visible su misión y visión, presenta compromiso con sus pacientes, muestra expansión y mejores ambientes.



Explicación de la interpretación.

Se considera muy adecuada la proporción del 41.7% ya que las respuestas para medir la planificación en la gestión administrativa se usaron cuatro preguntas, referente a la misión, visión, compromiso con los pacientes y la mejora de los ambientes de atención dental.

B) Organización

Tabla 4

Organización de la gestión administrativa en clínicas privadas del distrito de Cusco.

	<i>f</i>	%
Muy inadecuado	1	0.8
Inadecuado	3	2.5
Regular	28	23.3
Adecuado	66	55.0
Muy adecuado	22	18.3
Total	120	100.0

Fuente: Elaboración propia

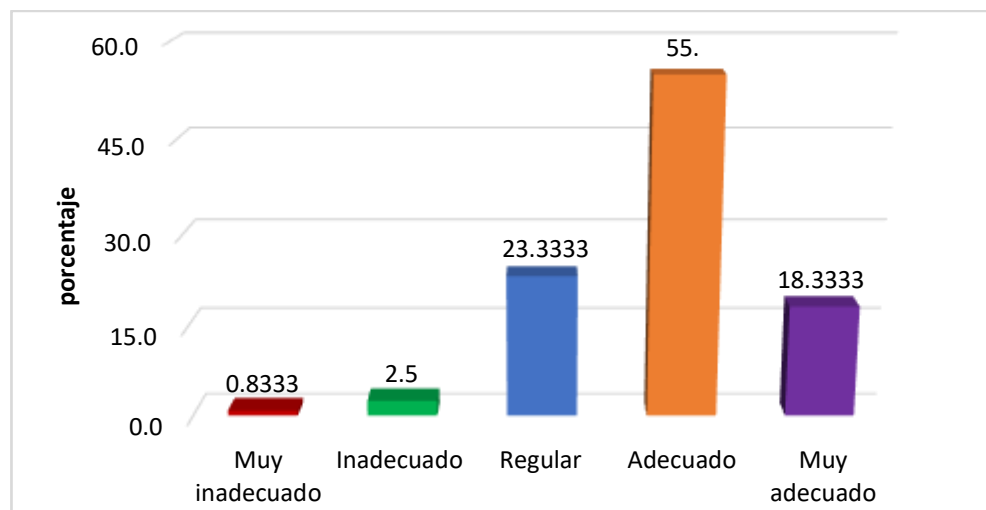


Figura 2: Organización de la gestión administrativa en clínicas privadas del distrito de Cusco.

Interpretación y análisis: En la tabla N° 4 y su figura N° 2, se observa que la distribución de frecuencia y porcentaje en relación a la organización de la gestión administrativa en clínicas odontológicas del distrito del Cusco, la mayor proporción fue el criterio adecuado con 55.0%, y regular con un 23.3%.



Explicación de la interpretación.

El porcentaje adecuado con el 55.0% se debe a las respuestas sobre la estructura orgánica, orden en el trabajo, reglamentos y el manual de atención dental; y el 23.3% regular es el segundo resultado del instrumento aplicado, lo que amerita una apreciación: de buena organización de las clínicas odontológicas en el distrito del Cusco.

C) Dirección

Tabla 5

Dirección de la gestión administrativa en clínicas privadas del distrito de Cusco.

	<i>f</i>	%
Muy inadecuado	0	0.0
Inadecuado	0	0.0
Regular	13	10.8
Adecuado	52	43.3
Muy adecuado	55	45.8
Total	120	100.0

Fuente: Elaboración propia

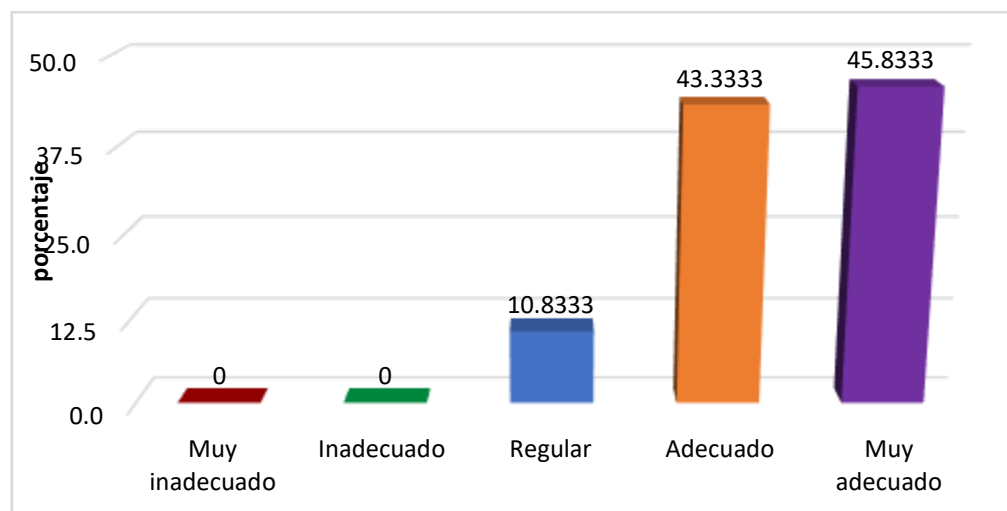


Figura 3: Dirección de la gestión administrativa en clínicas privadas del distrito de Cusco.

Interpretación y análisis: En la tabla N°5 y su gráfico N° 3, se observa que el porcentaje de muy adecuado 45.8% es el que predomina según la encuesta en los ítems: relacionados a la dirección de las clínicas odontológicas del distrito del Cusco.



Explicación de la interpretación.

El 45.8% de las respuestas a las preguntas sobre liderazgo, decisión, trabajo en equipo y comunicación amigable se pondero mejor en este rubro.

D) Control

Tabla 6

Control de la gestión administrativa en clínicas privadas del distrito de Cusco.

	<i>f</i>	%
Muy inadecuado	0	0.0
Inadecuado	0	0.0
Regular	9	7.5
Adecuado	72	60.0
Muy adecuado	39	32.5
Total	120	100.0

Fuente: Elaboración propia

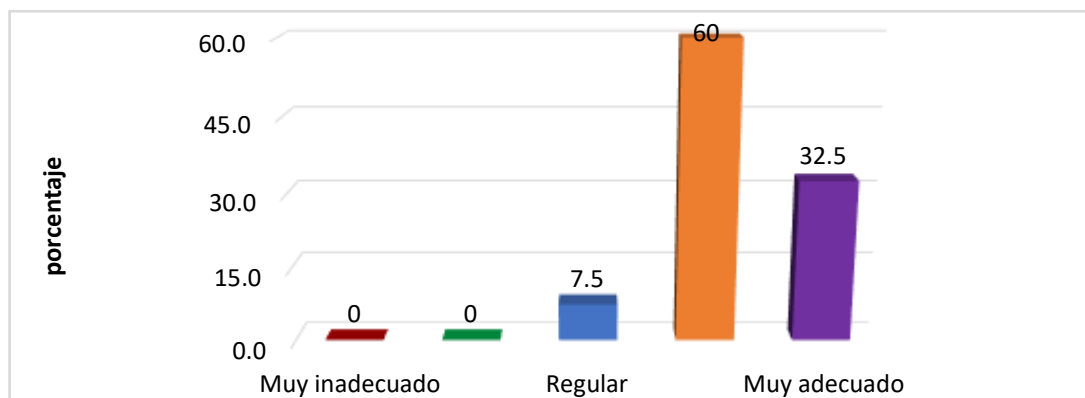


Figura 4: Control de la gestión administrativa en clínicas privadas del distrito de Cusco.

Interpretación y análisis: En la tabla N°6 con su gráfico N° 4, se aprecia que el porcentaje 60.0% es adecuado, para el control de la gestión administrativa de las clínicas odontológicas del distrito del Cusco, y muy adecuada con 32.5%.

Explicación de la interpretación.

Esta explicación se debe a que las respuestas analizadas otorgaron el 60.0% adecuado y el 32.5% muy adecuado, en la puntualidad y la forma de atención a los pacientes de las clínicas odontológicas del Cusco.



Tabla 7

Gestión administrativa en clínicas privadas del distrito de Cusco.

	<i>f</i>	%
Muy inadecuado	0	0.0
Inadecuado	1	0.8
Regular	16	13.3
Adecuado	70	58.3
Muy adecuado	33	27.5
Total	120	100.0

Fuente: Elaboración propia

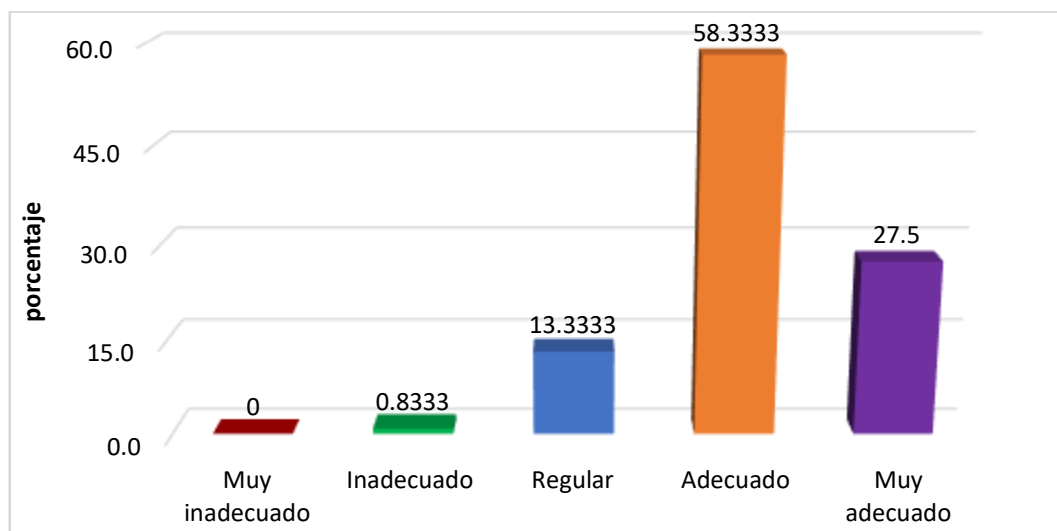


Figura 5: Proyectos de inversión en servicios públicos

Interpretación y análisis: En la tabla N°7 con su gráfico N°5, se puede apreciar que el 58.3% de acuerdo; mientras que el 27.5% está muy de acuerdo, en la percepción de gestión administrativa de las clínicas odontológicas del distrito del Cusco.

Explicación de la interpretación.

El 58.3% estuvo de acuerdo con la gestión administrativa de las clínicas odontológicas del distrito del Cusco, referente a las dimensiones de planificación, organización dirección y control de las clínicas y un 27.5% muy de acuerdo, en las mismas dimensiones.



4.1.4. Calidad del servicio

4.1.4.1. Resultados de las dimensiones de la variable Calidad del servicio

Para describir la calidad de servicio en clínicas privadas del distrito de Cusco. Se consideró las dimensiones de: Calidad odontológica, percepción y expectativas. Los resultados se presentan a continuación:

A) Calidad odontológica

Tabla 8

Calidad odontológica en clínicas privadas del distrito de Cusco.

	<i>f</i>	%
Muy malo	0	0.0
Malo	0	0.0
Regular	15	12.5
Bueno	62	51.7
Muy bueno	43	35.8
Total	120	100.0

Fuente: Elaboración propia

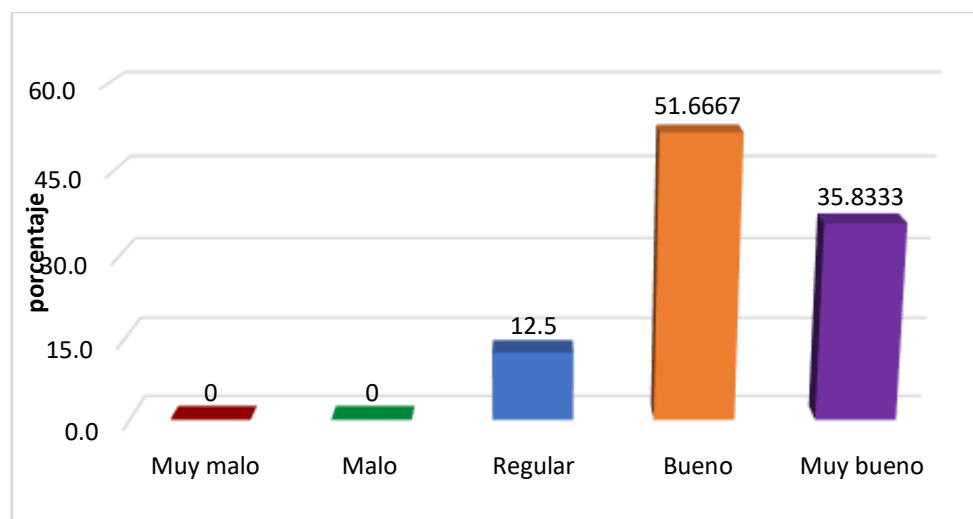


Figura 6: Calidad odontológica en clínicas privadas del distrito de Cusco



Interpretación y análisis: En la tabla N° 8 y la figura N° 6, se observa que el porcentaje bueno fue del 51.7%, para la calidad odontológica en clínicas privadas del distrito de Cusco.

Explicación de la interpretación

Con respecto a la calidad odontológica en consultorios privados del Cusco, se obtuvo el 51.7% en la respuesta bueno de los ítems de: diagnóstico, orientación, tiempo de espera, amabilidad y cortesía, así como el tratamiento recibido.

B) Percepción

Tabla 9

Percepción de la calidad de servicio en clínicas privadas del distrito de Cusco.

	<i>f</i>	%
Muy malo	0	0.0
Malo	0	0.0
Regular	18	15.0
Bueno	56	46.7
Muy bueno	46	38.3
Total	120	100.0

Fuente: Elaboración propia

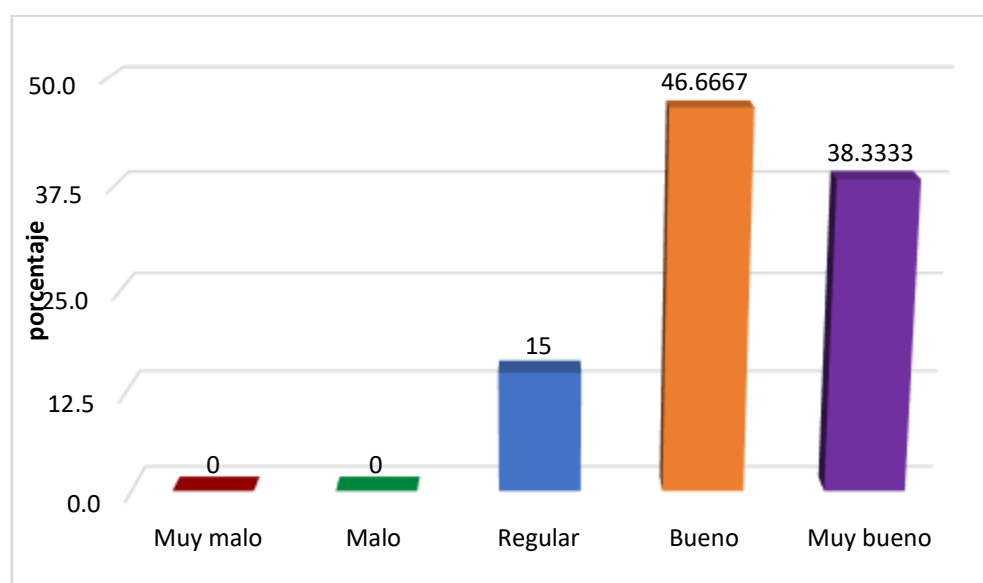


Figura 7: Percepción de la calidad de servicio en clínicas privadas del distrito de Cusco.



Interpretación y análisis: En la tabla N° 9 y su gráfico N° 7, se observa que el porcentaje para la percepción de servicio odontológico en la clínica del distrito del Cusco, bueno con un porcentaje de 46.7%.

Explicación de la interpretación.

El porcentaje de bueno con un 46.7% fue el resultado de las preguntas: informe claro, respeto a su programación, disponibilidad, privacidad, equipos dentales y absolviéron las dudas a su tratamiento, en las clínicas odontológicas privadas del distrito del Cusco.

C) Expectativa

Tabla 10

Expectativa en la calidad de servicio en clínicas privadas del distrito de Cusco.

	<i>f</i>	%
Muy malo	0	0
Malo	1	0.8
Regular	19	15.8
Bueno	66	55.0
Muy bueno	34	28.3
Total	120	100.0

Fuente: Elaboración propia

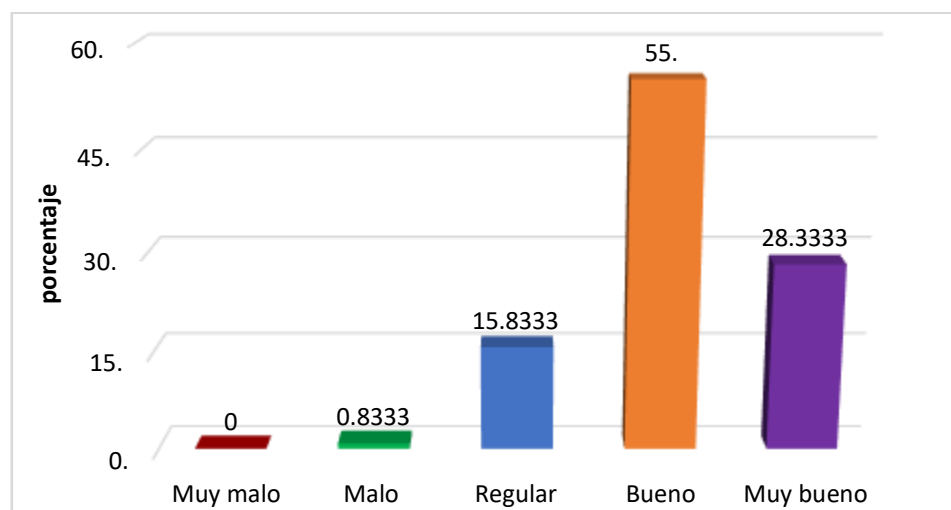


Figura 8: Expectativa en la calidad de servicio en clínicas privadas del distrito de Cusco.



Interpretación y análisis: La tabla N°10 y su gráfico N° 8, se observa que la expectativa dental, en la calidad de servicio en clínicas odontológicas privadas del distrito del Cusco, fue bueno en un 55.0%.

Explicación de la interpretación.

El 55.0% bueno, en la expectativa dental con respecto a la calidad de servicio en clínicas odontológicas privadas del distrito del Cusco, dio respuesta a: orientación clara, su cita respeto el orden de llegada, caja rápida, le realizaron exámenes complementarios, amabilidad en la información, informe de su tratamiento y la emergencia fue cómoda.

4.1.4.2. Resultados de la variable Calidad del servicio odontológico

Tabla 11

Calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco.

	<i>f</i>	%
Muy malo	0	0
Malo	0	0.0
Regular	13	10.8
Bueno	71	59.2
Muy bueno	36	30.0
Total	120	100.0

Fuente: Elaboración propia

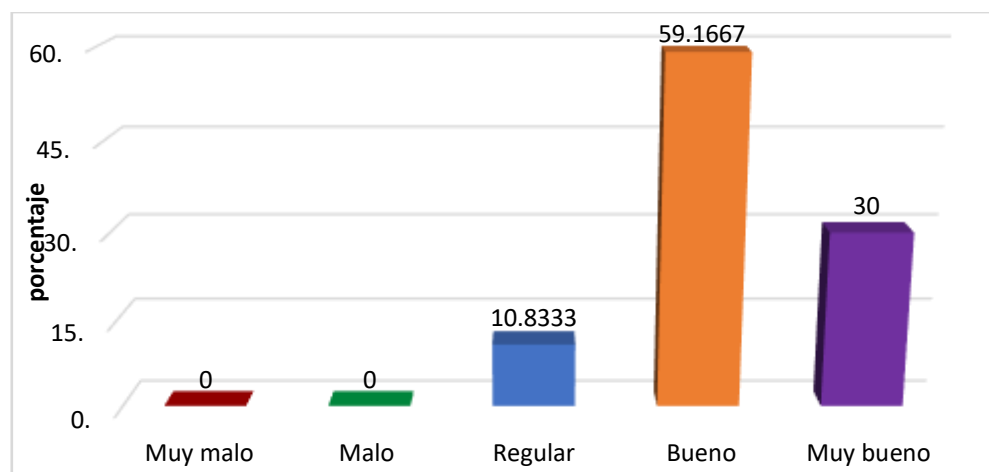


Figura 9: Calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco.



Interpretación y análisis: En la tabla N° 11 y gráfico N° 9, se observa un porcentaje de bueno con un 59.2%; para la calidad odontológica en clínicas privadas del distrito del Cusco.

Explicación de la interpretación.

La calidad de servicio en las clínicas odontológicas privadas del distrito del Cusco obtuvo un porcentaje del 59.2% bueno, a las respuestas de las dimensiones: calidad odontológica, percepción odontológica y expectativa odontológica, con sus 21 preguntas respectivamente.

4.1.4.3. Pruebas de hipótesis

Para determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco, se utilizó la prueba estadística Chi cuadrado. Para la toma de decisiones se considera:

- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) > 0.05 se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Asimismo, para determinar grado de relación entre de las dimensiones de la gestión administrativa con la variable Calidad de servicio, se utilizó coeficiente de correlación de Spearman el cual tiene una variación de $-1a1$.

4.1.5. Resultados para la relación entre las dimensiones de la variable Gestión administrativa y la variable Calidad de servicio odontológico

A) Planificación administrativa y Calidad de servicio odontológico

Hipótesis nula: La planificación administrativa no se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.



Hipótesis alterna: La planificación administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.

Tabla 12

Planificación administrativa y calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.

Planificación	Calidad de servicio						Total	
	Regular		Bueno		Muy bueno		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Inadecuado	2	1.7%	2	1.7%	4	3.3%	8	6.7%
Regular	5	4.2%	14.0	11.7%	0	0.0%	19	15.8%
Adecuado	6	5.0%	31	25.8%	6	5.0%	43	35.8%
Muy adecuado	0	0.0%	24	20.0%	26	21.7%	50	41.7%
Total	13	10.8%	71	59.2%	36	30.0%	120	100.0%
<i>Prueba Chi cuadrado $X = 34.537$</i>							<i>$p = 0.000$</i>	
<i>Correlación de Spearman = 0.510</i>							<i>$p = 0.000$</i>	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que la planificación administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 51.0%.

B) Organización administrativa y Calidad de servicio odontológico

Hipótesis nula: La organización administrativa no se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.

Hipótesis alterna: La organización administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.



Tabla 13

Organización administrativa y calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.

Organización	Calidad de servicio						Total	
	Regular		Bueno		Muy bueno		f	%
	f	%	f	%	F	%		
Muy inadecuado	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%
Inadecuado	0	0.0%	2.0	1.7%	1	0.8%	3	2.5%
Regular	7	5.8%	19	15.8%	2	1.7%	28	23.3%
Adecuado	5	4.2%	43	35.8%	18	15.0%	66	55.0%
Muy adecuado	0	0.0%	7	5.8%	15	12.5%	22	18.3%
Total	13	10.8%	71	59.2%	36	30.0%	120	100.0%
<i>Prueba Chi cuadrado X = 36.081</i>						<i>p = 0.000</i>		
<i>Correlación de Spearman = 0.619</i>						<i>p = 0.000</i>		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que la organización administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco., el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 61.9%.

C) Dirección administrativa y Calidad de servicio odontológico

Hipótesis nula: La dirección administrativa no se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.

Hipótesis alterna: La dirección administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.



Tabla 14

Dirección administrativa y calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.

Dirección administrativa	Calidad de servicio						Total	
	Regular		Bueno		Muy bueno		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Regular	4	3.3%	9	7.5%	0	0.0%	13	10.8%
Adecuado	9	7.5%	37.0	30.8%	6	5.0%	52	43.3%
Muy adecuado	0	0.0%	25	20.8%	30	25.0%	55	45.8%
Total	13	10.8%	71	59.2%	36	30.0%	120	100.0%
<i>Prueba Chi cuadrado $X = 36.826$</i>							<i>p = 0.000</i>	
<i>Correlación de Spearman = 0.770</i>							<i>p = 0.000</i>	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que la dirección administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 77.0 %.

D) El control administrativo y Calidad de servicio odontológico

Hipótesis nula: El control administrativo no se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.

Hipótesis alterna: El control administrativo se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.



Tabla 15

El control administrativo y calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.

Control administrativo	Calidad de servicio						Total	
	Regular		Bueno		Muy bueno		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Regular	7	5.8%	2	1.7%	0	0.0%	9	7.5%
Adecuado	6	5.0%	57.0	47.5%	9	7.5%	72	60.0%
Muy adecuado	0	0.0%	12	10.0%	27	22.5%	39	32.5%
Total	13	10.8%	71	59.2%	36	30.0%	120	100.0%
<i>Prueba Chi cuadrado $X = 84.189$</i>							<i>p = 0.000</i>	
<i>Correlación de Spearman = 0.712</i>							<i>p = 0.000</i>	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que el control administrativo se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco., donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 71.2 %.

4.1.6. Resultados para la relación entre la variable Gestión Administrativa y la variable Calidad de Servicio

Hipótesis nula: La Gestión Administrativa no se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.

Hipótesis alterna: La Gestión Administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.



Tabla 16

La Gestión administrativa y Calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.

Gestión administrativa	Calidad de servicio						Total	
	Regular		Bueno		Muy bueno		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Inadecuado	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.8%
Regular	9	7.5%	7.0	5.8%	0	0.0%	16	13.3%
Adecuado	4	3.3%	54	45.0%	12	10.0%	70	58.3%
Muy adecuado	0	0.0%	9	7.5%	24	20.0%	33	27.5%
Total	13	10.8%	71	59.2%	36	30.0%	120	100.0%
<i>Prueba Chi cuadrado $X = 75.301$</i>							<i>p = 0.000</i>	
<i>Correlación de Spearman = 0.769</i>							<i>p = 0.000</i>	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que la Gestión Administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 76.9%.



CAPITULO V

DISCUSIÓN Y RESULTADOS

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Luego de haber descrito los resultados de la investigación, sobre la gestión administrativa y calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco, podemos advertir que existen algunos hallazgos relevantes que merecen analizar.

Los resultados muestran que, para describir la gestión administrativa en clínicas odontológicas del distrito del Cusco, se consideró la dimensión planificación las frecuencias y los porcentajes fueron: adecuados 35.8%, y regulares 15.8%; en cambio un menor porcentaje fue atribuido a inadecuados 6.7%.

Con respecto a la organización de la gestión administrativa en clínicas privadas del distrito de Cusco, se presentaron resultados de muy adecuados 18.3%, adecuados 55.0% y regulares 23.3%, mientras que escasos porcentajes se fijaron para la gestión, inadecuada 2.5% y muy inadecuada 0.8%.

La dirección de la gestión administrativa en clínicas privadas del Cusco, se consideraron frecuencias de muy adecuados 45.8%, adecuados 43.3% y regulares 10.8%, no habiendo porcentaje en las frecuencias de inadecuados y muy inadecuados.

La dimensión control de la gestión administrativa en clínicas privadas del distrito del Cusco, representada por porcentajes de muy adecuada 32.5%, adecuada 60.0% y regular 7.2%, no encontrando frecuencia en inadecuados y muy inadecuados.

Los resultados de la variable gestión administrativa en las clínicas odontológicas del distrito del cusco tuvieron una as frecuencias de: adecuadas 58.3%, muy adecuadas 27.5%; regulares 13.3%, no encontrándose frecuencias ni porcentajes en muy inadecuadas.



Los resultados de calidad odontológica en clínicas privadas del distrito de Cusco, se obtuvieron resultados alentadores en su mayoría buenos 51.7%, muy buenos 35.8% y regulares 12.5%, mientras que malo y muy malo no tuvieron aceptación 0.0%.

La percepción de la calidad odontológica en el servicio de la clínica del distrito del Cusco, se consideraron resultados de bueno 46,7%, muy bueno 38.3% y regulares 15.0%, no se encontraron resultados de malo y muy malo 0.0%.

La expectativa en la calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco, tuvieron una aceptación buena y muy buena en cambio un frecuencia de malo con un porcentaje del 0.8% y 0.0% para muy malo.

Los resultados para la relación entre las dimensiones de la variable gestión administrativa y calidad de servicios odontológicos se tubo $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que la planificación administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 51.0%.

La organización administrativa y la calidad de servicio odontológicos en clínicas privadas del distrito del Cusco, $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que la organización administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco., el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 61.9%.

La dirección administrativa y calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco, $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que la dirección administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 77.0 %.

El control administrativo y calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco, $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que el control administrativo se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco., donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 71.2 %.



La gestión administrativa y calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco, $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que la Gestión Administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 76.9%.

5.2. Limitaciones del estudio

La presente investigación se encuentra limitado por los siguientes factores: primero. Por la pandemia que nos ha tocado vivir motivo que la recolección de la información fue muy tediosa y crítica, puesto que la variable de gestión administrativa y la de calidad de servicio odontológico, no solo depende del conocimiento teórico, sino que la experiencia del servicio odontológico en las clínicas privadas del Cusco resulto difícil aplicar la encuesta y más aún cuantificarla o medirla solo con el instrumento. Aparece también como un límite para medir la calidad, la percepción y la expectativa del servicio odontológico, que no existe la certeza que los encuestados hayan recibido la misma percepción del servicio odontológico.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente

En su tesis titulada: “Proyecto de factibilidad para la creación de una clínica odontológica en la parroquia Vilcabamba, Cantón Loja Ecuador”, en el año 2018 llego a los siguientes resultados. (Carpio, M. 2018,p83). Indica la posibilidad de ingreso de los servicios odontológicos al mercado de salud oral en la parroquia de Vilcabamba, es considerado favorable desde el punto de vista del estudio de mercado, donde se tiene una demanda insatisfecha de 997, es decir un 30% de la población total. de la cual se pretende cubrir el 70% a partir del primer año llegando a cubrir el 95% a lo largo de los diez años, con un total de 2220 citas en el primer año; lo cual hace optimista la viabilidad del proyecto, ya que existe población que se puede conquistar con los servicios de calidad ofertados por la clínica.

En la investigación se observa la frecuencia y porcentaje de la dimensión planificación, donde la muestra estuvo constituida por 120 usuarios de las diferentes clínicas odontológicas del distrito de Cusco, se tomó en consideración, que la mayor



frecuencia corresponde 50 pacientes con un porcentaje de 41.7% que estuvo muy de acuerdo. 43 pacientes estuvo de acuerdo correspondiendo al 35.8%. El 15.8% regular. El 6.7% inadecuado y muy inadecuado con 0%.

En la tesis “Plan de empresa de una clínica dental de nueva creación en la ciudad de Torrent en Valencia-España, en el año 2019 encontró los siguientes resultados. (Herrero, A. 2019,p48). Nuestro plan de empresa es una clínica dental, dedicada a tratamientos odontológicos, clasificada como actividades odontológicas. se trata de un sector de fuerte expansión y crecimiento, pero a la vez muy joven como carrera independiente. como todo sector se ha visto afectado por la recesión económica que está atravesando el país, afectando de manera significativa el exceso de universidades que ofertan estudios de odontología lo que supone un exceso de recién licenciados en odontología. El análisis pest nos sitúa en un entorno no muy favorable para emprender un negocio, sin embargo, nuestra empresa, una clínica dental se dedica a cubrir servicios que el sistema de sanidad pública no cubre y por lo tanto nos encontramos en un sector con oportunidades, muy propicio para la creación de un negocio en este sector. con los datos analizados.

En el estudio se observa la distribución de frecuencia y porcentaje en relación a la organización de la gestión administrativa en clínicas odontológicas del distrito del Cusco, sobre el criterio adecuado la mayor frecuencia fue 66 pacientes con un porcentaje del 55.0%, regular con un 23.3% e inadecuado con el 2.5%.

En la tesis de investigación “Gestión del consultorio”, de la Universidad Cayetano Heredia en el año 2017 obtuvo los siguientes resultados. (Limares,2017,p36) La gestión y administración son herramientas básicas para el funcionamiento del negocio. una depende de la otra y ambas de las personas. El consultorio dental debe ser entendido como una organización prestadora de servicios de salud bucal. debido a que es una asociación deliberada de personas que realiza tareas con la finalidad de cumplir los objetivos organizacionales.

La distribución numérica y porcentual de la dirección de la gestión administrativa de la clínica odontológica del distrito del Cusco, donde se obtuvo la mayor frecuencia de 55 paciente con un 45.8%; adecuado con 52 participantes que hacen un 43.3%; y Regular 13 con 10.8%.



En la tesis titulada “Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica privada nueva sonrisa según las percepciones y expectativas del paciente, lima. 2018” llego a los siguientes resultados: (Mitma, 2018,p56.) En relación a la hipótesis general se evidencia que existen relación positiva entre las variables “calidad de atención” con respecto a la “percepción y expectativas” del paciente en la clínica odontológica privada “nueva sonrisa” Respecto al primer objetivo específico, se evidencia que existen relación estadísticamente positiva sobre las variables “calidad de atención” con respecto a la edad del paciente en la clínica odontológica privada “nueva sonrisa”, Respecto al segundo objetivo específico evidencia que existen relación estadísticamente positiva sobre las variables “calidad de atención” con referencia al sexo del paciente en la clínica odontológica privada “nueva sonrisa”

En la presente tesis se observa que la expectativa en la calidad de servicio en clínicas privadas del distrito del Cusco, tuvieron una frecuencia bueno con 66 y 55.0%; muy bueno con una frecuencia de 34 y un porcentaje de 28.3; regular con una frecuencia de 19 y un porcentaje de 15.8%; malo con una frecuencia de 1 y un porcentaje de 0.8%

Bazán Abarca Sharon Yanina, sustento la tesis “Calidad de atención al usuario externo clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018” obteniendo los siguientes resultados. (Bazán, S, 2018 ,p48). La calidad de atención en la clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes, según la encuesta de SERVQHOS, una percepción entre malo y regular. Del mismo modo, la percepción de los usuarios referente a la calidad objetiva, el indicador (como lo esperaban) fue el más sobresaliente ponderado en un 52,1%; sin embargo, no ocurrió lo mismo con los ítems de apariencia de la clínica, pues los resultados se proyectaron con un 24% y, por otro lado, la apariencia del personal con 21,9% obteniendo altos porcentajes en el indicador (peor de lo que esperaban).

En la tesis, se observa la distribución de la frecuencia y porcentaje para la percepción de servicio odontológico en la clínica del distrito del Cusco, bueno con una calificación de frecuencia de 56 y un porcentaje de 46.7%; muy bueno representa una frecuencia de 46 y un porcentaje de 38.3%; regular con una frecuencia de 18 con un porcentaje de 15.0%; malo y muy malo con un porcentaje de 0.0”



En la tesis “Diseño de indicadores de gestión de calidad en un servicio de odontología en Lima 2018” los siguientes resultados. (Vergara, B, 2018,p39) El nivel de expectativa del servicio de odontología en la mayoría es alto (90%). El nivel de prestación del servicio por el paciente en la mayoría es alto (95,9%). El nivel de velocidad de atención que recibe el paciente en la mayoría es alto (91,2%).

En la investigación, se observa que la expectativa en la calidad de servicio en clínicas privadas del distrito del Cusco, tuvieron una frecuencia bueno con 66 y 55.0%; muy bueno con una frecuencia de 34 y un porcentaje de 28.3; regular con una frecuencia de 19 y un porcentaje de 15.8%; malo con una frecuencia de 1 y un porcentaje de 0.8%

5.4. Implicancias de estudio

Se puede afirmar que la planificación administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 51.0%.

Se puede afirmar que la organización administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco., el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 61.9%.

Se puede afirmar que la dirección administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 77.0 %.

Se puede afirmar que el control administrativo se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco., donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 71.2 %.

Se puede afirmar que la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 76.9%.



CONCLUSIONES

Primero.

Se determinó que la relación de la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco. $p=0.000 < 0.005$. El grado de relación mediante la correlación de Spearman fue 76.9%.

Segundo.

Se determinó que la relación de la planificación administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco. $p=0.000 < 0.005$. El grado de relación mediante la correlación de Spearman fue del 51.0%.

Tercero.

Se determinó que la relación de la organización administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco. $p=0.000 < 0.005$. El grado de relación mediante la correlación de Spearman fue 61.9%.

Cuarto.

Se determinó que el grado de relación de la dirección administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco. $p=0.000 < 0.005$. El grado de relación mediante la correlación de Spearman fue del 77.0 %.

Quinto.

Se determinó que la relación del control administrativo se relaciona con la calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco. $p=0.000 < 0.005$. El grado de relación mediante la correlación de Spearman fue del 71.2 %.

Sexto.

Por lo que la presente investigación da por aceptada la Hipótesis uno. “La gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en las clínicas privadas del distrito de Cusco”



RECOMENDACIONES

Primero.

Se recomienda a las autoridades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, a fortalecer conocimientos de sus profesores y estudiantes en *gestión administrativa y la calidad de servicio odontológico*.

Segundo.

Se recomienda a la señora Decana del Colegio Odontológico Región Cusco, debe promover cursos de actualización enfocados en *planificación administrativa relacionada con la calidad del servicio odontológico*.

Tercero.

Se recomienda al Director de la DIRESA. Que norme la *organización administrativa con la calidad del servicio odontológico*.

Cuarto.

Se recomienda al director de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial del Cusco haga capacitaciones que regulen, la *dirección administrativa con la calidad del servicio odontológico* en clínicas privadas del distrito del Cusco.

Quinto.

Se recomienda al MINSA que haga protocolos para el *control administrativo y calidad de servicio odontológico* en clínicas privadas del distrito del Cusco.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre-Gas H. (2011). *Sistema ISO 9000 o evaluación de la calidad de la atención médica.*[Cirujano]; p62.
- Araya C, Oliva P, Ananías N, De los Santos P, Mendoza M. (2011). *Trastornos Ansiosos y Desórdenes Temporomandibulares en Funcionarios de un Centro de Salud Familiar en la Comuna de Concepción, Chile.* Int. J. Odontostomat. 5(3): p. 235-239.
- Arianinnita. (6 de 11 de 2011). www.slideshare.net/arianinnita/procesoAdministrativo-y-suselementos. Recuperado el 15 de 10 de 2013
- Bayarre Veá H, Pérez Piñero J, Castañeda Abascal I, Aparicio R. (2013). *La investigación en sistemas y servicios de Salud* La Habana; p44
- Bazán Abarca, S. Y. (2018). Tesis “*Calidad de atención al usuario externo clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018*”
- Caminal J. (2012). *La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios.* Rev Calidad Asistencial. 16:p. 276-279.
- Carpio Jaramillo, M. A. (2018). Tesis: “*Proyecto de factibilidad para la creación de una clínica odontológica en la parroquia Vilcabamba, Cantón Loja Ecuador*”.
- Carrillo-Tarascio D, Romero-Uzategui Y. (2012). *Evaluación de calidad de la atención odontológica de los servicios de salud adscritos a la corporación merideña de salud en el municipio libertador del estado Mérida.* Acta Odontol Venez; 45(2): p. 1-9.
- Castillo Villanueva, J. (2012). Tesis “*Estrategias de marketing en la planificación y estrategia económica de una clínica dental*”, de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas escuela de postgrado programa de maestría.
- Castillo-Rivas J, Murillo-Knudsen G. (2012). *Caracterización de uso y satisfacción de los servicios de salud odontológicos en Costa Rica.* Gestión; 14(2): p. 65-72.
- Chiavenato, R. Gestión del Talento Humano (2002) - servicios.cenlexz.ipn.mx



- Cronin J, Taylor S. (2013). *SERVPERF versus SERQUAL: Reconciling performance-based and perceptions- minus-expectations measurement of service quality. J Marketing*; (58): p. 125-131.
- DI Baca Cuba, MJ Huaylla Martínez. (2008) - repositorioacademico.upc.edu.pe
- Espejo Loyola, D. F. (2017). Tesis “*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*”
- Esquivel Chañi, N. y Huamani Quispe, D. E. (2017). Tesis “*Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2015*”,
- Estadounidense de Administración marzo abril de 2020, en el sitio web de la asodadon (www.ama.org) 30 de octubre de 2020
- Fellani D, Grita S, Oesman Y. (2011). *Patient satisfaction analysis on service quality of dental health care based on empathy and responsiveness. Dent Res J.* 8(4): p. 172-177.
- Franklin Fincowsky, E. B. (2009). *Organización de Empresas*. 3ra Edición. México: McGraw-Hill.
- González S, Jiménez M, Triana J, Ureña J, García J, Carrillo J, et al. (2013). *Recomendaciones para mejorar la práctica Odontológica. Rev. Conamed*; 8(1): p. 29-38.
- Gutiérrez R. (2012). *La Satisfacción del Paciente como Medida de la Evaluación de la Calidad Percibida*; pg54
- Herrero Blasco, A. (2019). Tesis “*Plan de empresa de una clínica dental de nueva creación en la ciudad de Torrent en Valencia-España, en el año 2019*”.
- Hidalgo P. (2013). *Enfermedades Lisosomales y Afecciones Neuro Degenerativas Hereditarias. Correlación Bio-Patológica Bucal*. [Tesis Doctoral] Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba.



- Jiménez M, Ortega M, Cruz M, Quintero M, Mendoza E, Antúnez M, et al. (2012). *Satisfacción del usuario como indicador de calidad*. Rev Mexicana de Enfermería cardiológica; 11(2): p. 58-65.
- Jiménez Tigreros, C. B. (2017). Tesis “*Estudio de factibilidad para la creación de un centro odontológico especializado en el centro de la ciudad de Guayaquil*”. Universidad de Guayaquil-Ecuador, Facultad de Ingeniería Escuela de Administración.
- Lambin, A. Gallucci, & Sicurello, (2009). *Calidad, Productividad y Competitividad*: Madrid.p,65
- Lara-Flores N, López-Cámara V, Morales-Estrella S, Cortez-Velázquez E. (2012). *Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal*. Revista ADM.; 57(5): p. 175-179.
- Linares Tang, R. P. (2017). Tesis “*Gestión del consultorio*”, de la Universidad Cayetano Heredia.
- LJ Filion, LF Cisneros, J Mejía (2011). Bibliotecas.uvmnet.edu Título: Administración de PYMES Editorial: Pearson Edición 1ª ed. Año: 2011 página: 502 p. Ciudad de México.
- Llodra J, Baca P. (2013). *Rentabilidad asistencial y control de calidad en Odontostomatología*. Rev Actual Odonto Estomatol Esp., 385: p. 31-39.
- maikari95. (febrero de 2012). www.buenastareas.com/ensayos/pasos-Del-proceso-Administrativopara-la/3480759.html. Recuperado el 13 de octubre de 2013
- Mendoza Julio Rosero (2017). “*Estudio de factibilidad para la creación de una clínica de ortodoncia pediátrica en Esmeraldas, Ecuador*”.
- Miralles Cruceira, M. J. y González Ramírez, J. M. (2018). Tesis “*Plan de empresa para la creación de una clínica dental en el Puerto de Santa María*” de la Universidad de Sevilla España.
- Moratto, J. (29 de agosto de 2007). mercadosunidos.wordpress.com/2007/08/29/cos-cuatro-pasosfundamentales-del-proceso-administrativo/. Recuperado el 13 de octubre de 2013



- Muza R, Muza P. (2014). *Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales*. Rev Chile salud pública; 12(1): p. 12-7.
- Munch Galindo, L. (2007). *Administración, Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. Ed. Pearson, 1ra. Edición México 2007.
- Odam Zevallos. H. y Prudencio Ordoñez, R. (2018). Tesis “*Factores que influyen a la calidad del servicio odontológico en la ciudad de Tacna*”.
- Organización Mundial de la Salud. (2012). *Manual sobre Tendencias Contemporáneas en la Gestión de la Salud Ginebra*.
- Organización Panamericana de la Salud. (2010). *Área de Sistemas de Salud Basados en Atención Primaria de Salud, Proyecto de Servicios Integrados de Salud. Metodología de gestión productiva de los servicios de salud: introducción y generalidades*. Washington, D.C.: OPS.
- Organización Panamericana de la Salud. (2014). *Programa de Garantía y Mejoramiento de Calidad de los Servicios de Salud en América Latina y el Caribe*. Washington. pg 26
- Pakdil F, Harwood T. (2012). *Patient satisfaction in a preoperative assessment clinic: an analysis using SERVPERF dimensions*. Total quality Management & Business Excellence; 16(1): p. 15-30
- Puig Román, M. A. y Hevia Jiménez, C. F. (2008). Tesis “*Viabilidad económica y social de clínica dental para la provincia de San Antonio*”, de la Universidad de Chile Facultad de Economía.
- Plan de Desarrollo Urbano de la Provincia Cusco 2013-2023.pg 14-16)
- Prado Noner, M. (2018). Tesis “*Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica privada nueva sonrisa según las percepciones y expectativas del paciente, lima. 2018*”
- Ramírez, B. (2012). *Plan de marketing para incrementar la participación de mercado de la clínica Bellmed de Trujillo, en la escuela Académica de Administración* (Tesis de Pregrado), Universidad Nacional de Trujillo: Trujillo.



- Robbins, Stephen p. y Coulter, M. (2005). *Administración*. Octava edición Pearson Educación, México, ISBN: 970-26-0555-5 Área: Universitarios pg. 33,34.
- Rodríguez A. (2014). *Calidad de los servicios de salud en Colombia desde la perspectiva del consumidor*. propuesta de construcción de una escala de medida. [Online] Acceso 7 de febrero de 2014 Disponible <http://revistas.unab.edu.co/index.php?journal=marketing&page=article&op=viewArticle&path%5B%5D=783>.
- Sapag, A.; Cruz L; Sterlachini D. et al. (2010). *INFORME: "4ta° Feria de Ovineros Caprinos y Artesanos - 12 al 14 de marzo del 2010*. Inédito. Zapala, marzo de 2010.
- Terry, G. R. (2011). *Concepto de planeación*. En S. H. Rodriguez, *Fundamentos de gestión empresarial* (pág. 171). Ciudad de México: Mexicana.
- Varela R. (2006). *Administración de la compensación: sueldos, salarios y prestaciones*. Primera ed. México: Pearson Educación; p045)
- Valero Zúñiga. C. y Valero Zúñiga, S. (2017). Tesis "*Nivel de satisfacción en la atención odontológica en el centro de Salud San Sebastián, 2017*".
- Vásquez R, Diaz A. (1996). *El conocimiento de las expectativas de los clientes: Una pieza clave en la calidad de servicio en el turismo*. Facultad de ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Oviedo España. P66
- Vega-Franco L. (2012). *Ideas, creencias y percepciones acerca de la salud. Reseña histórica*. Salud Pública Mex.; 44: p. 258-265.
- Vergara Pinto, B. R. (2018). Tesis "*Diseño de indicadores de gestión de calidad en un servicio de odontología en Lima 2018*", de la Facultad de Medicina Humana.
- Vertiz R. (2013). *El Mejoramiento de la Calidad a través del Liderazgo y Trabajo en Equipo en una Organización de Salud* [Tesis Facultad de Psicología] México: UNAM. p92
- Yavich N, Pablo Báscolo E. (2011). *Construyendo un marco de evaluación de la atención primaria de la salud para Latinoamérica*. Rev Panamá Salud Públ.;52(1): p. 39-45.



ANEXOS



ANEXO 1

Matriz de consistencia. “Gestión administrativa y calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco 2020”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODOS
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>La gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en las clínicas privadas del distrito de Cusco.</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>Gestión Administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Dirección • Control 	<p>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Investigación cualitativa</p> <p>ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>P.E.1 ¿En qué medida la planificación administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco?</p> <p>P.E.2 ¿En qué medida la organización administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco?</p> <p>P.E.3 ¿En qué medida la dirección administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco?</p> <p>P.E.4 ¿En qué medida el control administrativo se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>O.E.1 Determinar la relación de la planificación administrativa y la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.</p> <p>O.E.2 Determinar la relación de la organización administrativa y la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.</p> <p>O.E.3 Determinar el grado de relación de la dirección administrativa y la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.</p> <p>O.E.4 Determinar la relación del control administrativo y la calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <p>H.E.1 La planificación administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco.</p> <p>H.E.2 La organización administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco.</p> <p>H.E.3 La dirección administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco.</p> <p>H.E.4 El control administrativo se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco.</p>	<p>VARIABLE 2</p> <p>Calidad del servicio odontológico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad odontológica • Percepción • Expectativa 	<p>Investigación correlacional</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>No experimental</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Población: 174 personas</p> <p>Muestra: 120 personas</p> <p>TECNICAS</p> <p>Encuestas</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>Cuestionario</p>



ANEXO 2

Matriz de instrumento

Gestión administrativa y calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco 2020

Instrumento para evaluar la Gestión Administrativa					
DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N ITEMS	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Planificación	Misión	40 %	14	1. ¿La clínica odontológica tiene publicado en lugar visible su misión?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy inadecuado • Inadecuado • Regular • Adecuado • Muy adecuado
	Visión			2. ¿La clínica odontológica tiene publicado en lugar visible su visión?	
	Objetivo estratégico			3. ¿La clínica odontológica presenta compromiso con sus pacientes?	
	Presupuesto			4. ¿El presupuesto de la clínica odontológica muestra la expansión de mejores ambientes?	
Organización	Estructura Orgánica			5. ¿La clínica odontológica tiene publicado en lugar visible su estructura orgánica?	
	División de trabajadores			6. ¿Se nota en los ambientes la distribución ordenada de los trabajadores?	
	Reglamento de trabajo			7. ¿La clínica odontológica tiene publicado en lugar visible su reglamento de trabajadores?	
	Manual de procesos			8. ¿La clínica odontológica tiene publicado en lugar visible su manual de procesos en cada ambiente?	
Dirección	Liderazgo			9. ¿Se nota en la clínica odontológica en liderazgo de los odontólogos?	
	Toma de decisiones			10. ¿Se nota decisión de los odontólogos de la clínica odontológica?	
	Trabajo en equipo			11. ¿En la clínica odontológica muestran trabajo en equipo?	
	Comunicación			12. ¿En la clínica odontológica la comunicación entre los trabajadores y los pacientes es?	
Control	Asistencia			13. ¿En la clínica odontológica se nota puntualidad en la asistencia del personal?	
	Cumplimiento de funciones			14. ¿En la clínica odontológica el personal cumple sus funciones en la atención del paciente?	



Instrumento para evaluar la calidad del servicio odontológico					
DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N ITEMS	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Calidad odontológica	Tecnología	60 %	21	1. ¿La clínica odontológica tiene equipos modernos para el diagnóstico y tratamiento?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy malo • Malo • Regular • Bueno • Muy bueno
	Limpieza y mantenimiento			2. ¿La clínica odontológica muestra limpieza y bioseguridad en el personal?	
	Información			3. ¿En la clínica odontológica las señalizaciones e indicaciones para orientarse a donde ir son visibles?	
	Tiempo			4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido en la clínica odontológica, ha sido?	
	Puntualidad			5. ¿La puntualidad para la atención en el consultorio de la clínica odontológica ha sido?	
	Trato			6. ¿La amabilidad, cortesía del personal en su trato con los pacientes en la clínica odontológica ha sido?	
	Duración de la atención			7. ¿La duración de la atención en el tratamiento que ha recibido en la clínica odontológica, ha sido?	
Percepción odontológica	Información			8. ¿El personal de informes le explico de manera clara y adecuada sobre los trámites para la atención en la clínica odontológica?	
	Atención			9. ¿Su atención se realizó respetando su programación?	
	Cita disponible			10. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención dental?	
	Respeto y privacidad			11. ¿Se respeto su privacidad durante la atención en el consultorio odontológico?	
	Comprensión			12. ¿El odontólogo le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud bucal?	



	Tecnología disponible		13. ¿Los ambientes de la clínica odontológica tienen equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	
	Ambiente ideal		14. ¿Los ambientes, consultorios y sala de espera son ideales y cómodos?	
Expectativa odontológica	Explicación clara		15. ¿El personal de informes le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los tratamientos para su atención en la clínica odontológica?	
	Orden de llegada		16. ¿Su cita se realizó según el orden de llegada?	
	Caja rápida		17. ¿La clínica odontológica para su atención cuenta con caja rápida?	
	Examen minucioso		18. ¿En la clínica odontológica le brindan el tiempo necesario para realizar los exámenes completos y minuciosos por el motivo de su atención dental?	
	Amabilidad		19. ¿La clínica odontológica cuenta con personal amable en la información y orientación de su tratamiento?	
	Informe del procedimiento		20. ¿El odontólogo de la clínica odontológica le da un informe de los procedimientos detallados y alternativas para su tratamiento odontológico?	
	Ambientes cómodos		21. ¿Los ambientes de la clínica odontológica y del servicio de emergencia son cómodos?	



Procedimiento de la Baremación

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Escala de medida	Valor
Nunca.	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento: $\bar{X}_{min} = 1$

Rango: $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud: $A = \frac{Rango}{Numerodeescalasdeinterpretación} = \frac{4}{5} = 0.80$

Construcción de la Baremación:

	Promedio	Interpretación de a variable	
		Gestión administrativa	Calidad de servicio
Totalmente en desacuerdo	1,00 – 1,80	Muy inadecuado	Muy malo
En desacuerdo	1,81 – 2,60	Inadecuado	Malo
Indeciso	2,61 – 3,40	Regular	Regular
De acuerdo	3,41 – 4,20	Adecuado	Bueno
Totalmente de acuerdo	4,21 – 5,00	Muy adecuado	Muy bueno



Tablas Descriptivas

Variable Gestión administrativa

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿La clínica odontológica tiene publicado en lugar visible su misión?	0	0.0%	13	10.8%	21	17.5%	56	46.7%	30	25.0%
2. ¿La clínica odontológica tiene publicado en lugar visible su visión?	0	0.0%	11	9.2%	22	18.3%	57	47.5%	30	25.0%
3. ¿La clínica odontológica presenta compromiso con sus pacientes?	4	3.3%	4	3.3%	6	5.0%	57	47.5%	49	40.8%
4. ¿El presupuesto de la clínica odontológica muestra la expansión de mejores ambientes?	4	3.3%	7	5.8%	31	25.8%	48	40.0%	30	25.0%
5. ¿La clínica odontológica tiene publicado en lugar visible su estructura orgánica?	2	1.7%	6	5.0%	40	33.3%	55	45.8%	17	14.2%
6. ¿Se nota en los ambientes la distribución ordenada de los trabajadores?	0	0.0%	1	0.8%	16	13.3%	73	60.8%	30	25.0%
7. ¿La clínica odontológica tiene publicado en lugar visible su reglamento de trabajadores?	2	1.7%	18	15.0%	43	35.8%	40	33.3%	17	14.2%
8. ¿La clínica odontológica tiene publicado en lugar visible su manual de procesos en cada ambiente?	0	0.0%	12	10.0%	38	31.7%	53	44.2%	17	14.2%
9. ¿Se nota en la clínica odontológica en liderazgo de los odontólogos?	0	0.0%	1	0.8%	21	17.5%	57	47.5%	41	34.2%
10. ¿Se nota decisión de los odontólogos de la clínica odontológica?	0	0.0%	0	0.0%	15	12.5%	67	55.8%	38	31.7%
11. ¿En la clínica odontológica muestran trabajo en equipo?	1	0.8%	1	0.8%	19	15.8%	51	42.5%	48	40.0%
12. ¿En la clínica odontológica la comunicación entre los trabajadores y los pacientes es?	0	0.0%	0	0.0%	11	9.2%	71	59.2%	38	31.7%
13. ¿En la clínica odontológica se nota puntualidad en la asistencia del personal?	1	0.8%	4	3.3%	21	17.5%	68	56.7%	26	21.7%
14. ¿En la clínica odontológica el personal cumple sus funciones en la atención del paciente?	0	0.0%	1	0.8%	9	7.5%	72	60.0%	38	31.7%



Variable Calidad de Servicio

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿La clínica odontológica tiene equipos modernos para el diagnóstico y tratamiento?	0	0.0%	4	3.3%	15	12.5%	63	52.5%	38	31.7%
2. ¿La clínica odontológica muestra limpieza y bioseguridad en el personal?	0	0.0%	0	0.0%	5	4.2%	60	50.0%	55	45.8%
3. ¿En la clínica odontológica las señalizaciones e indicaciones para orientarse a donde ir son visibles?	0	0.0%	2	1.7%	16	13.3%	60	50.0%	42	35.0%
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido en la clínica odontológica, ha sido?	1	0.8%	14	11.7%	37	30.8%	44	36.7%	24	20.0%
5. ¿La puntualidad para la atención en el consultorio de la clínica odontológica ha sido?	0	0.0%	6	5.0%	33	27.5%	55	45.8%	26	21.7%
6. ¿La amabilidad, cortesía del personal en su trato con los pacientes en la clínica odontológica ha sido?	0	0.0%	0	0.0%	14	11.7%	67	55.8%	39	32.5%
7. ¿La duración de la atención en el tratamiento que ha recibido en la clínica odontológica, ha sido?	0	0.0%	2	1.7%	13	10.8%	76	63.3%	29	24.2%
8. ¿El personal de informes le explico de manera clara y adecuada sobre los trámites para la atención en la clínica odontológica?	0	0.0%	4	3.3%	32	26.7%	56	46.7%	28	23.3%
9. ¿Su atención se realizó respetando su programación?	0	0.0%	2	1.7%	29	24.2%	55	45.8%	34	28.3%
10. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención dental?	0	0.0%	2	1.7%	19	15.8%	73	60.8%	26	21.7%
11. ¿Se respeto su privacidad durante la atención en el consultorio odontológico?	0	0.0%	4	3.3%	18	15.0%	62	51.7%	36	30.0%
12. ¿El odontólogo le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud bucal?	0	0.0%	0	0.0%	14	11.7%	67	55.8%	39	32.5%
13. ¿Los ambientes de la clínica odontológica tienen equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	0	0.0%	0	0.0%	11	9.2%	71	59.2%	38	31.7%
14. ¿Los ambientes, consultorios y sala de espera son ideales y cómodos?	0	0.0%	7	5.8%	20	16.7%	52	43.3%	41	34.2%



15. ¿El personal de informes le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los tratamientos para su atención en la clínica odontológica?	0	0.0%	4	3.3%	27	22.5%	66	55.0%	23	19.2%
16. ¿Su cita se realizó según el orden de llegada?	2	1.7%	8	6.7%	25	20.8%	66	55.0%	19	15.8%
17. ¿La clínica odontológica para su atención cuenta con caja rápida?	3	2.5%	6	5.0%	42	35.0%	47	39.2%	22	18.3%
18. ¿En la clínica odontológica le brindan el tiempo necesario para realizar los exámenes completos y minuciosos por el motivo de su atención dental?	0	0.0%	1	0.8%	24	20.0%	74	61.7%	21	17.5%
19. ¿La clínica odontológica cuenta con personal amable en la información y orientación de su tratamiento?	0	0.0%	3	2.5%	18	15.0%	66	55.0%	33	27.5%
20. ¿El odontólogo de la clínica odontológica le da un informe de los procedimientos detallados y alternativas para su tratamiento odontológico?	0	0.0%	4	3.3%	13	10.8%	72	60.0%	31	25.8%
21. ¿Los ambientes de la clínica odontológica y del servicio de emergencia son cómodos?	0	0.0%	2	1.7%	28	23.3%	62	51.7%	28	23.3%



ANEXO 3
CUESTIONARIO
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

CUESTIONARIO.

Señores pacientes para la atención dental en el distrito de Cusco, la presente encuesta tiene por objetivo servir de material académico para desarrollar la tesis “**Gestión administrativa y calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco-2020**”
Agradeciendo su colaboración y garantizando la reserva de su información.

GESTION ADMINISTRATIVA

RESPUESTAS PREGUNTAS	MUY INADECUADO	INADECUADO	REGULAR	ADECUADO	MUY ADECUADO
PLANIFICACIÓN					
1. ¿La clínica odontológica tiene publicado en lugar visible su misión?					
2. ¿La clínica odontológica tiene publicado en lugar visible su visión?					
3. ¿La clínica odontológica presenta compromiso con sus pacientes?					
4. ¿El presupuesto de la clínica odontológica muestra la expansión de mejores ambientes?					
ORGANIZACIÓN					
5. ¿La clínica odontológica tiene publicado en lugar visible su estructura orgánica?					
6. ¿Se nota en los ambientes la distribución ordenada de los trabajadores?					
7. ¿La clínica odontológica tiene publicado en lugar visible su reglamento de trabajadores?					
8. ¿La clínica odontológica tiene publicado en lugar visible su manual de procesos en cada ambiente?					



DIRECCIÓN					
9. ¿Se nota en la clínica odontológica en liderazgo de los odontólogos?					
10. ¿Se nota decisión de los odontólogos de la clínica odontológica?					
11. ¿La clínica odontológica muestran trabajo en equipo?					
12. ¿En la clínica odontológica la comunicación entre los trabajadores y los pacientes fue amigable?					
CONTROL					
13. ¿En la clínica odontológica se nota puntualidad en la asistencia del personal?					
14. ¿En la clínica odontológica el personal cumple sus funciones en la atención del paciente?					



CALIDAD DE SERVICIO

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
CALIDAD ODONTOLOGICA					
1. ¿La clínica odontológica tiene equipos modernos para el diagnóstico y tratamiento?					
2. ¿La clínica odontológica muestra limpieza y bioseguridad en el personal?					
3. ¿En la clínica odontológica las señalizaciones e indicaciones para orientarse a donde ir son visibles?					
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido en la clínica odontológica fue corto?					
5. ¿La atención en la clínica odontológica ha sido puntual?					
6. ¿El personal de la clínica odontológica lo trato con amabilidad y cortesía?					
7. ¿La duración de la atención en el tratamiento que ha recibido en la clínica odontológica ha sido adecuada?					
PERCEPCIÓN ODONTOLOGICA					
8. ¿El personal de informes le explico de manera clara y adecuada sobre los trámites para la atención en la clínica odontológica?					
9. ¿Su atención se realizó respetando su programación?					
10. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención dental?					
11. ¿Se respeto su privacidad durante la atención en el consultorio odontológico?					
12. ¿El odontólogo le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud bucal?					



13. ¿Los ambientes de la clínica odontológica tienen equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
14. ¿Los ambientes, consultorios y sala de espera son ideales y cómodos?					
EXPECTATIVA ODONTOLÓGICA					
15. ¿El personal de informes le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los tratamientos para su atención en la clínica odontológica?					
16. ¿Su cita se realizó según el orden de llegada?					
17. ¿La clínica odontológica para su atención cuenta con caja rápida?					
18. ¿En la clínica odontológica le brindan el tiempo necesario para realizar los exámenes completos y minuciosos por el motivo de su atención dental?					
19. ¿La clínica odontológica cuenta con personal amable en la información y orientación de su tratamiento?					
20. ¿El odontólogo de la clínica odontológica le da un informe de los procedimientos detallados y alternativas para su tratamiento odontológico?					
21. ¿Los ambientes de la clínica odontológica y del servicio de emergencia son cómodos?					



ANEXO 4

Ficha de Validación del instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO TESIS

“Gestión administrativa y calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco 2020”

I. **DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto) MARINO NEMESIO AMBÍA VIVANCO
1.2 Grado Académico. MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
1.3 Profesión DOCENTE UNIVERSITARIO

II. **VALIDACIÓN**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación en la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA TOTAL		29 x 100 - 30 = 96.66 %				

III. **RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

- 3.1 Valoración total cuantitativa
3.2 Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____
3.3 OBSERVACIONES Procede su aplicación _____

Cusco, enero de 2020

Marino Nemesio Ambía Vivanco
Docente en Administración



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO TESIS

"Gestión administrativa y calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco 2020"

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto) MARIO JESÚS URRUNAGA ORMACHEA.
1.2 Grado Académico. MAESTRO.
1.3 Profesión DOCENTE UNIVERSITARIO.

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
1-CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2-OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3-CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación en la teoría					X
4-COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5-PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6-SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA TOTAL		29x100-30 = 96.66%				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1 Valoración total cuantitativa
3.2 Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____
3.3 OBSERVACIONES Procede su aplicación _____

Cusco, enero del 2020



Mario Jesús Urrunaga Ormachea.
Docente Universitario