



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Gestión del riesgo de salud y calidad de prestaciones  
odontológicas en la Clínica Dental El Cubano,  
Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTOR:**

**Jiménez Machuca Duverlí (ORCID: 0000-0002-4020-5145)**

**ASESOR:**

**Mg. Pérez Arboleda Pedro Antonio (ORCID: 0000-0002-8571-4525)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Calidad de las Prestaciones Asistenciales y  
Gestión del Riesgo en Salud**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2021**

### *Dedicatoria*

*Quiero dedicarle el presente trabajo mis padres y hermana que son mi motor y motivo y sobre todo a Dios, por permitirme culminar el presente trabajo en tiempos tan peculiares.*

### *Agradecimiento*

*Agradecer a mis padres y hermana por el apoyo constante en cada etapa de mi desarrollo profesional, así mismo agradecer a mi docente asesor, que me brindo su apoyo y su guía en el desarrollo de este trabajo.*

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen... ..	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	15
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Método de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
VIII.PROPUUESTA.....	31
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	41
Anexo 1 Declaratoria de Autenticidad del Autor .....	41
Anexo 2 Declaratoria de Autenticidad del Asesor .....	42
Anexo 3 Acta de aprobación de tesis .....	43
Anexo 4 Reporte de similitud escaneada. ....	44
Anexo 5 Matriz de consistencia.....	45
Anexo 6 Matriz de Operacionalización de Variables .....	46
Anexo 7 Instrumento de recolección de datos.....	47
Anexo 8 Ficha de validación de expertos .....	48
Anexo 9 Cálculo del tamaño de la muestra .....	90
Anexo 10 Confiabilidad del Instrumento.....	91
Anexo 11 Autorización para aplicación del instrumento .....	92

## Índice de tablas

Tabla 1 Validación de expertos variable 1 Gestión del riesgo de salud .....	16
Tabla 2 Validación de expertos variable 2 Calidad prestaciones odontológicas ..	16
Tabla 3 Correlación de la variable 1 y variable 2.....	18
Tabla 4 Clasificación de la variable 1 Gestión del Riesgo de Salud.....	18
Tabla 5 Clasificación de la variable 2 Calidad de Prestaciones Odontológicas....	19
Tabla 6 Cruce de Variable 1 con Variable 2.....	19
Tabla 7 Determinación de la previsión del riesgo de salud .....	20
Tabla 8 Correlaciones entre dimensión 1 previsión y la variable 2.....	20
Tabla 9 Determinación de la prevención del riesgo de salud .....	21
Tabla 10 Correlaciones entre la dimensión 2 prevención y variable 2 .....	21
Tabla 11 Determinación de la mitigación del riesgo de salud .....	22
Tabla 12 Correlaciones entre la dimensión 3 mitigación y variable 2.....	22
Tabla 13 Matriz de consistencia .....	45
Tabla 14 Matriz de operacionalización de las variables. ....	46
Tabla 15 Análisis Alfa de Cronbach variable 1 .....	91
Tabla 16 Análisis Alfa de Cronbach variable 2 .....	91
Tabla 17 Resumen de procesamiento de casos .....	91
Tabla 18 Prueba de normalidad .....	91
Tabla 19 Escala de correlación .....	91

## Índice de figuras

Figura 1 Diseño de la investigación.....	14
Figura 2 Estructura del modelo .....	32
Figura 3 Técnica de muestreo probabilístico.....	94

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo: Analizar la correlación de la gestión del riesgo de salud y calidad de prestaciones odontológicas en Clínica Dental El Cubano, Chiclayo, para ello la metodología empleada fue de tipo básico, descriptivo correlacional, no experimental y de corte transversal, enfoque cuantitativo, la población estuvo constituida por pacientes atendidos en la Clínica Dental El Cubano, siendo la muestra de estudio un total de 108 pacientes; para determinar la relación de las variables de estudio se aplicó una encuesta, la cual fue validado por el juicio de tres jueces expertos, cuyos criterios definieron un puntaje de 1.0; la encuesta constó de 26 interrogantes debidamente organizadas para determinar la relación entre ambas variables de estudio, los principales resultados apuntan a un nivel bajo de 25,9 %, medio 50 % y alto de 24,1 % acerca de la primera variable Gestión del riesgo de salud, mientras que en Calidad de prestaciones odontológicas se alcanzó porcentajes de nivel bajo 22,2 %, medio 61,1 % y alto 16,7 %, finalmente se logró determinar la relación positiva moderada ya que se obtuvo resultados de la correlación de Pearson de 0,463, así mismo una significancia bilateral de 0,000 entre ambas variables de estudio.

**Palabras clave:** Gestión, calidad, previsión, prevención, mitigación.

## **Abstract**

The present research aimed to: Analyze the correlation of health risk management and quality of dental services at El Cubano Dental Clinic, Chiclayo, for this the methodology used was basic, descriptive, correlational, non-experimental and cross-sectional. quantitative approach, the population consisted of patients treated at the El Cubano Dental Clinic, the study sample being a total of 108 patients; To determine the relationship of the study variables, a survey was applied, which was validated by the judgment of three expert judges, whose criteria defined a score of 1.0; The survey consisted of 26 questions duly organized to determine the relationship between both study variables, the main results point to a low level of 25.9%, a medium 50% and a high level of 24.1% regarding the first variable Risk management of health, while in Quality of dental services, percentages of low level 22.2%, medium level 61.1% and high level 16.7% were achieved, finally it was possible to determine the moderate positive relationship since results of the correlation of Pearson of 0.463, likewise a bilateral significance of 0.000 between both study variables.

**Keywords:** Management, quality, forecasting, prevention, mitigation.



## I. INTRODUCCIÓN

El uso de la calidad hoy en día en los servicios de la salud escenifican un reto, incluso una preponderancia estratégica en los profesionales, incluidos los de la salud del nuevo milenio (1); labores sanitarias que frente al reciente COVID-19 ha traído como resultado una creciente atención en lo que a calidad se considera, acarreando a profesionales e instituciones prestadoras de salud a gestionar tácticas para satisfacer las exigencias del cliente (2), dedicadas a reconocer, tasar y tratar el riesgo o impacto en la población y evitar que se produzca un efecto desfavorable durante la asistencia sanitaria, con el objetivo de aminorar las consecuencias desfavorables, tanto para los profesionales, como para los pacientes y las instituciones sanitarias.

En Perú, los tratamientos odontológicos son de gran requerimiento (3) lo que conlleva al gran aflujo diario de usuarios con problemas bucales en busca de atención al servicio de odontología, esto implica mejorar los procesos de gestión de riesgo de las instituciones prestadoras de salud, ya que la odontología moderna no solo buscan brindar tratamientos fiables, seguros y de calidad, sino también lograr una imagen de organización formal que cumple la normativa vigente, con los requerimientos que en la actualidad ameritan y así mismo el óptimo nivel profesional exigido para brindar la mejor calidad en los servicios; ya que en la actualidad la odontología es considerada una de las ramas de la salud más expuestas a la infección por COVID-19 (4).

Uno de los grandes desafíos actuales en el sector salud y puntualmente en el desarrollo de la odontología, es el poder reconocer, examinar y cuantificar las probables pérdidas así como efectos adversos (5); así como las diferentes conductas preventivas, correctivas y reductoras correspondientes, que se deben tomar para garantizar una perspectiva ideal y cómo incide en la obtención de más y mejores niveles de calidad (6), siendo la calidad un atributo relativo a la provisión de instituciones prestadoras de salud del ámbito particular, estos servicios, no siempre estarán garantizados desde la perspectiva del usuario ya sea desde la percepción de producto o servicio al que accede.

Por lo concerniente, se planteó el siguiente problema general: ¿De qué manera la Gestión del riesgo de salud influye con la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo?, y los siguientes problemas específicos: (i) ¿Existe relación entre la previsión del riesgo de salud y la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo, (ii) ¿Existe relación entre la prevención del riesgo de salud y la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo? Y (iii) ¿Existe relación entre la mitigación del riesgo de salud y la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo?

Así mismo, la justificación teórica de la investigación aporta al conocimiento científico del profesional de la odontología, y permite descubrir a mayor profundidad el fundamento que disminuye la perspectiva de calidad prestacional en las atenciones odontológicas de usuarios que asisten a un servicio privado y su relación con la aplicación de las distintas normas que establece el Ministerio de Salud (7) y protocolos de atención dados por el Colegio Odontológico del Perú (8), medidas propuestas que están basadas en las recomendaciones de la OMS (9), informando a la sociedad de las medidas adoptadas y si estas cumplen con la perspectiva del paciente en lo que a calidad se refiere.

La justificación clínica es que este virus se transmite principalmente de individuo a individuo de primera mano a través de las gotitas de las vías respiratorias y las secreciones respiratorias que se expulsan al hablar, estornudar o expectorar y que tienen contacto con los ojos, la nariz y la boca de otro individuo y también indirectamente a través de acarreadores como calzado, pañuelos u otros artículos o cosas en las que aparentemente el virus puede permanecer vivo durante prolongadas horas e incluso días (10). La justificación económica hace referencia al gasto de bolsillo del usuario; las prestaciones de servicios particulares o privadas no siempre son inherentes a una buena calidad, el usuario es finalmente quien juzga o evalúa desde su perspectiva y satisfacción frente al servicio brindado y es de gran importancia ya que él es quien realiza el gasto para acceder a dichos servicios.

En ese contexto en el presente estudio se realizó un diagnóstico de las condiciones actuales de las prestaciones odontológicas brindadas por la Clínica Dental El Cubano, lo que permitió evidenciar si las medidas de previsión y protocolos preventivos y correctivos tomados a consecuencia del nuevo COVID-19 son apropiados, con el fin de resguardar un ambiente laboral adecuado y seguro para el paciente (11); este estudio demostró la relación que existe entre la gestión de los riesgos de salud y calidad en las prestaciones odontológicas en los productos o servicios brindados por la Clínica Dental El Cubano, la relación que concede la disposición de lograr satisfacción en las exigencias del usuario (12).

Con respecto al presente estudio se planteó el siguiente objetivo: Analizar la correlación de la gestión del riesgo de salud y calidad de las prestaciones odontológicas en Clínica Dental El Cubano, Chiclayo; así como los siguientes objetivos específicos: (i) Identificar la relación de la previsión del riesgo de salud y la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo, (ii) Establecer la relación entre la prevención del riesgo de salud y la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo y (iii) Determinar la relación entre la mitigación de riesgo de salud y la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.

Por lo tanto, en el presente estudio se formuló la siguiente hipótesis general: La gestión del riesgo de salud sí se relaciona con la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo. De la misma manera las siguientes hipótesis específica: (i) La previsión del riesgo de salud sí se relaciona con la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo, (ii) La prevención del riesgo de salud sí se relaciona con la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo y (iii) La mitigación del riesgo de salud sí se relaciona con la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.

## II. MARCO TEÓRICO

Parodi (2018) en su estudio planteó conocer las expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental del Consultorio Violeta Parra de Chillán, correspondió a una investigación de corte transversal con 71 personas, las variables de estudio fueron: la percepción, expectativas, rango de edad, sexo, actividad, previsión de salud y nivel educacional, donde se utilizó la encuesta. Se obtuvo como resultados, que las expectativas eran bastante altas, es decir, los usuarios esperan una excelente atención dental donde las mujeres 62 % fueron las más satisfechas que los hombres 38 %, del total del estudio el 56 % piensa que la previsión es significativa (13). Concluyendo que las expectativas en cuanto a calidad eran bastante altas.

En Guayaquil Delgado (2018) en su tesis sobre calidad de atención, realizada en usuarios externos del Hospital Instituto Ecuatoriano, cuyo objetivo fue determinar la atención y su calidad en los Servicios Odontológicos de la Seguridad Social de Manta, donde los resultados obtenidos condujeron a aspectos como, empatía 4,04 %, fiabilidad 4,16 %, seguridad 4,27 %, así mismo se evidenció algunas desemejanza en los promedios de las frecuencias de las dimensiones evaluadas como empatía, fiabilidad y seguridad, concluyendo que el resultado fue en promedio alentador, por lo expresado se infiere que existe relación significativa entre ambas variables (14), llegando a comprobar las hipótesis planteadas.

Así mismo, Da Silva (2018) en Brasil, realizó una investigación que valoró la calidad de la atención de salud bucal, donde los datos se recopilaron a través de un cuestionario electrónico utilizando la plataforma Form, se determinaron cuatro indicadores (relevancia, eficiencia, efectividad y efectividad). Donde arrojó un resultado final de una calidad insatisfactoria 39 % según las dimensiones evaluadas, la calidad del manejo de la salud oral cambió según la población y las condiciones pre existentes de salud de los pacientes que fueron motivo de estudio (15); Así mismo, evidenció que el gran desnivel social afecta directamente en la percepción de aumento de calidad de los servicios bucodentales ofrecidos.

Por otro lado, Peraza (2020) en su investigación dirigida a comentar temas relacionados con la salud ocupacional en el contexto de la situación epidemiológica actual, con un enfoque en los profesionales de la salud en Ecuador, concluyó que existían inconsistencias entre las reglas que imponen la obligación a los empleadores de proporcionar equipo de protección personal a los responsables de la atención de los pacientes y mencionan que los trabajadores de la salud necesitan dispositivos específicos adecuados para protegerse en su entorno de trabajo; en la actualidad, estos requisitos son particularmente relevantes ya que garantizan que usted no se convertirá en el foco de la transmisión del COVID-19 y pondrá en peligro su grupo familiar y comunidad (16).

Por su parte, Fariño (2018) en Ecuador, cuya investigación abordó como objetivo el determinar la satisfacción del usuario y la calidad de prestaciones en las Unidades Operativas de Atención Primaria de la ciudad del Milagro. La metodología aplicada estuvo basada desde un punto de vista cuantitativo y no experimental, descriptivo correlacional. Los resultados arrojan que el 77 % de los usuarios están satisfechos con los dispositivos y la respectiva infraestructura en los establecimientos de salud; el 81 % afirma su satisfacción con la prestación brindada por los profesionales que trabajan en estas unidades y el 80 % piensa que el número de camas cumple con sus expectativas (17); evidenciando en estos usuarios una gran perspectiva de calidad.

Gonzales et al (2019) en México planteó evaluar la calidad de la atención odontológica en términos de estructura, procesos y resultados; enfocándose en la percepción de satisfacción del usuario en las unidades de un sistema de salud local. Donde se realizó un estudio descriptivo, tipo encuesta de opinión prospectiva, a partir de la selección aleatoria de 200 usuarios del total de la consulta dental de las unidades médicas con servicios odontológicos, para determinar su percepción sobre calidad de la atención recibida y su grado de satisfacción. Concluyendo que el 90% de los encuestados siempre se refirió al trato amable, así como a la información sobre su tratamiento y tiempos de espera aceptables (18).

En Perú, Villafuerte et al (2017) en su estudio titulado Factores Asociados a la satisfacción de pacientes que son tratados Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia y reciben atención fisioterapéutica, cuya investigación estaba constituida por una muestra de 108 pacientes y como resultados se obtuvo que la mayoría manifestó estar satisfecho. Siendo la dimensión de satisfacción la más relevante en los resultados de la investigación, resultados frente a aspectos tangibles haciendo mención a Infraestructura, materiales y letreros; apariencia y señales de orientación en buenas condiciones un 79.63 %, bioseguridad 75.23 % y empatía 72.78 %. Asimismo, se encontró una asociación significativa entre la satisfacción y la edad (19).

Asimismo, Albuja (2018) realizó un estudio con el fin de verificar la correlación de la calidad de atención odontológica y satisfacción de gestantes en el área odontológica del Centro de Salud El Carmen. La línea de investigación fue correlacional, observacional, prospectiva, analítica y transversal, por lo que se consideraron todas las mujeres en periodo de gestación que cumplieron con los requisitos de inclusión del presente estudio, obteniendo un total de 30 gestantes como muestra. Como resultado acerca de calidad de la prestación odontológica se logró observar que un 93,3 % calificó como mala. Así mismo, un total de 6,7 % que acudieron al servicio lo calificaron como bueno, se concluyó afirmando que persiste una relación mayúscula entre la satisfacción de gestantes y calidad de la atención odontológica (20).

Cáceres (2018) en su tesis factores de riesgo que asocian a la deserción de usuarios atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2018, cuyo objetivo fue determinar los factores de riesgo vinculados a la deserción de pacientes atendidos en la clínica dental. Se realizó un estudio descriptivo, prospectivo y transversal, compuesto por 120 personas atendidas en la clínica dental, concluyendo que el principal motivo según los pacientes para la no continuación del tratamiento en la Clínica Dental de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, serían los materiales utilizados en la clínica con un 29,2 % y finalmente que no hay una atención de buena calidad o eficaz con un 2,5 % (21).

Bazán 2018 planteó como objetivo determinar la calidad de prestaciones a pacientes de la Universidad Tecnológica de los Andes atendidos en la Clínica Odontológica. Considerando los usuarios atendidos en el período del mes de junio de 2018, la muestra estuvo conformada por 95 pacientes externos, o los datos fueron listas de chequeo con base en el estándar de equipamiento e infraestructura de los locales del nivel de atención primario y el estándar técnico de bioseguridad en el área odontológica, ambos del Ministerio de Salud del Perú, obteniendo como resultado acerca de la apreciación de calidad de la clínica dental, reflejó que un 62,5 % califican como regular; asimismo, el 25 % considera que esto es bueno y un pequeño porcentaje del 12,5 % como malo (22).

Al respecto, Mitma (2019) tuvo como objetivo valorar la calidad brindada en la atención a pacientes de la Clínica Dental Privada Nueva Sonrisa, teniendo en cuenta sus percepciones y también las expectativas del paciente. Tomando 134 pacientes como muestra, se encontró que el 58,3 % de los pacientes satisfechos tienen entre 22 y 27 años, con un valor de relación significativo. En cuanto al género 44,2 % corresponden a hombres y 55,8 % a mujeres, no encontrando una relación significativa, el 65% de todos los pacientes se sienten insatisfechos porque los odontólogos no muestran interés (23). En conclusión, la gran mayoría de los pacientes están insatisfechos durante la atención en servicio en la clínica dental privada.

Eveau et al (2019), en su investigación determinó el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico atendidos en dos establecimientos de salud, Iquitos - 2019, se utilizó una muestra de 248 pacientes, donde los resultados mostraron que la dimensión de seguridad tuvo un mayor porcentaje satisfacción, la dimensión confiabilidad presentó un porcentaje de satisfacción del 54,1%; la dimensión sobre aspectos tangibles tuvo un porcentaje de satisfacción del 59,4 % lo que llevó a concluir el nivel de satisfacción del paciente externo (24). Se concluye entonces mencionando que los elementos tangibles son sumamente importantes en la apreciación en cuanto a calidad por parte de los beneficiarios.

Como afirma Pinella (2019) el cual propone como objetivo desarrollar un programa en gestión de la calidad para acrecentar la atención para el servicio odontológico del Centro de Salud de Atusparias. Para esto, se realizó un estudio con 70 pacientes, los resultados se registraron en una hoja de trabajo de recolección de datos para realizar un análisis estadístico. Entre los resultados, se encontró que existe una prevalencia debido a una tendencia negativa en las dimensiones para evaluar la gestión de la calidad como tratamiento odontológico 65,4 %, atención odontológica brindada 48 % y elementos tangibles 75 % (25). Por lo tanto, se concluye que hubo una deficiente calidad en la prestación del servicio desde la perspectiva del usuario beneficiado.

Por otro lado, Costa (2017) determinó la asociación entre calidad del servicio y satisfacción de usuarios externos en el área infantil del servicio de Medicina Física del Hospital Regional de Lambayeque, donde su estudio fue prospectivo, descriptivo, cuantitativo y transversal, su población estuvo constituida por 80 pacientes con una muestra de 63 pacientes; donde concluye que el nivel de calidad de la prestación fue insatisfactorio en aspectos como confiabilidad 67,30 %, empatía 69,5 %, seguridad 66,27 %, capacidad de respuesta 83,73 % y aspectos tangibles 74,21 % (26). El nivel insatisfactorio del usuario específicamente acerca de calidad del servicio es de la minoría y de manera general determinan una mala calidad prestacional.

Así mismo, Carrera (2017) en su trabajo de investigación planteó como objetivo determinar la relación de satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio odontológico del Centro Médico Militar de Lambayeque, donde la población estuvo conformada por 156 individuos y una muestra 111 personas. Arrojando resultados negativos ya que los pacientes muestran un nivel de insatisfacción del 76,6 % así también un 73,0 % de usuarios mencionan que la calidad en la atención odontológica es regular (27). Evidenciando la existencia de una relación significativa entre las variables satisfacción y calidad de atención, llegando a comprobar su hipótesis planteada.



Sandoval (2019) realizó un estudio asociando factores institucionales y aspectos inherentes a calidad de atención en pacientes externos del Puesto de Salud Santa Ana en José Leonardo Ortiz provincia de Chiclayo. Donde logró determinar factores institucionales, no institucionales y su asociación con la calidad de la atención, la muestra estuvo compuesta por 294 pacientes, los resultados fueron que 76,2 % afirman estar satisfechos con las dimensiones de fiabilidad 90,8 %, empatía 99,7 %, seguridad 99,2 %, evidenciando una gran insatisfacción con la dimensión aspectos tangibles 97,5 %; llegando a los resultados de una satisfacción de manera general en un 78 % (28). Existe una relación entre factores no institucionales e institucionales con la calidad del servicio brindado al usuario externo.

La teoría de gestión según Drucker hace referencia al complejo conocimiento, interdisciplinario, direccionamiento, planteamiento, trámite de información y control en proyectos llevado a cabo por una organización relacionándolo con el entorno social singularizado con incertidumbre (29). Se alude también a un procedimiento de gestión de manera dinámica y a la vez compleja para organizaciones, a aquella que implica ser responsablemente social con el ambiente, en este sentido se denomina gestión a la correcta administración de los recursos que tiene una definida organización, ya sean organizaciones no gubernamentales, empresas, organismos públicos, etc. El vocablo gestión puede englobar una amplia nómina de actividades, pero siempre se arraiga al uso eficiente de los recursos, y la magnificación de sus resultados (30).

Asimismo, para Rubio, menciona que la gestión se apoya y actúa a través de individuos, generalmente equipos de trabajo, para lograr evidencias y resultados, conceptualizando a gestión como la acción y efecto con resultado de procesar o gestionar algo (31). La visión de gestión, por tanto, se magnifica al conglomerado de procedimientos que se realizan para resolver un problema o finalizar un proyecto. Por otro lado, Schendel afirma que hay que tener en cuenta que la definición de gestión, en múltiples casos, requiere ser definida por todas las políticas que utilizan los empleados para que puedan operar articulando funciones sociales, teniendo en cuenta los objetivos que tienen las organizaciones (32).

Chomalí en su teoría afirma que las prestaciones asistenciales en el sector salud están enfocadas al beneficio directo de los pacientes, no solo por el amplio desarrollo de procesos sino que también incluyen a las nuevas tecnologías que día a día aparecen y las múltiples interacciones humanas, dando lugar a la existencia de la probabilidad de que ocurra algún evento desfavorable o adversos, que pueden ser evitados tomando acciones de previsión; análisis del riesgo y evaluación del riesgo implica decidir sobre la aceptabilidad de los niveles de riesgo y su predicción prevención; tomar las medidas de prevención para corregirlo hasta los niveles considerados aceptables; mitigación, tomar medidas de contención y mitigación en caso de que se manifieste y la reducción de sus consecuencias. (33).

La aminoración de eventos adversos es un aspecto que en el desarrollo médico moderno está tomando cada vez más consideración. Para ello se necesita una metodología sistemática durante el manejo de estos riesgos, basados en la premisa de evento adverso, es decir, aquel que es responsable directamente a la atención de salud. La seguridad, definida como la minimización de eventos adversos, ha de ser un principio orientador de la atención al paciente y un componente crítico de la gestión de calidad de un establecimiento de salud. Los autores describen los principales aspectos de un programa de gestión de riesgos, como una propuesta que contribuya a la discusión de los conceptos de calidad y seguridad en atención de salud (34).

La gestión del riesgo según el MINSA Colombia se concibe como la concentración y hechos catastróficos, como cambios permanentes en las condiciones en la salud, concretándose como el proceso base que involucra la prevención, reducción y mitigación, teniendo en consideración las frecuentes actualizaciones de las políticas nacionales, especialmente las relacionadas con al dominio económico, en el cual se pretende preparación y capacidad de respuesta en distintas circunstancias, esta forma de gestionar está basada en investigar científicamente y el óptimo registro de información, lo que significa que los niveles gubernamentales y sociales se guían por políticas de estrategias y acciones que tienen como objetivo proteger a personas salvaguardando su salud (35).

Cardona hace mención a subcategorías en el desarrollo de la gestión de riesgos, donde se propone la operacionalización de categorías como reducción de riesgos, gobernanza, identificadores de riesgo; así mismo, cabe mencionar que estas categorías están sujetas a políticas públicas. Estos sub niveles son de gran importancia para establecer la categoría, la evaluación y llevarla a cabo con un procedimiento más integral; entonces se puede afirmar que la gestión del riesgo es el nivel de capacidad de una sociedad para organizar a sus integrantes a enfrentar un probable riesgo, siendo la planificación, organización y ejecución elementos inherentes a la gestión del riesgo (36).

En cuanto a la disminución de riesgo, la Organización de las Naciones Unidas (2007) precisa como la actividad primordial durante la gestión de riesgos a la mitigación o la reducción de riesgos; este concepto está basado en alternativas que ofrezcan mitigación de riesgos, inicialmente desde la prevención hasta la mitigación para así aminorar efectos y resultados de posibles fenómenos y desastres ya sean económicos, sociales y ambientales; teniendo como objetivo primordial la prevención (37). Suárez et al (2011) hace mención a la reducción de riesgos ceñidos y guiados por políticas públicas donde enfatiza la importancia de la prevención para la reducción significativa del riesgo (38).

Para la Organización Internacional de Normalización (ISO), el estándar sobre gestión de calidad más conocido en el mundo para organizaciones de cualquier tamaño y empresas; se refiere a gestionar el riesgo como las labores concretamente coordinadas y así poder controlar y dirigir una organización en cuanto a riesgo (39). Actualmente, el estudio de riesgos cubre distintos campos de la ciencia; dando lugar a múltiples interpretaciones, generadas por la formación profesional, experiencias y percepciones individuales; causando confusión y controversia; en este contexto, se proponen estudios de gestión de riesgos, en los que se proponen medidas preventivas para prevenir desastres que incluyen múltiples acciones (40).

La búsqueda de la aminoración del riesgo se refiere al preámbulo con el que se busca evitar anticipadamente un evento desfavorable o riesgo, o perjudicial ya sea en accidentes, enfermedad, delitos, etc. La palabra prevención proviene del latín *praeventio* que hace referencia a los preparativos antelados frente a un riesgo (41), de la misma manera mitigación, se define como todas las acciones encaminadas a aminorar la vulnerabilidad o exposición de un elemento, un sistema o una comunidad, amenazados por algún agente natural o tecnológico (42). Pronóstico es un término que proviene del latín *praevisio* y se refiere al efecto y acción de adivinar, pronosticar lo que ocurrirá ayudado de la interpretación de señales y signos; preparar medios para contingencias futuras (43).

El riesgo en la salud se concibe como la probabilidad de un acontecimiento no anhelado, prevenible y desafortunado en contra de la persona y su salud, que también comprende agravamiento de una previa condición o el requerimiento de ampliar el uso de bienes y servicios, el cual podría evitarse (44); el riesgo para la salud, a su vez puede clasificarse como primario si se refiere a la probabilidad de un evento u ocurrencia frente a una enfermedad actual preexistente, ya sea por una evolución que desfavorece a la persona, morbilidad o gravedad; técnicamente hablando enfatiza a la probabilidad de que ocurra eventos arraigados a fallas en la atención al paciente dada por diversas causas (45).

La calidad se utiliza en múltiples situaciones y de diversas formas desde la posición del comprador, define la calidad en general en relación con el valor, la utilidad e incluso el precio del producto o servicio; por otro lado, desde la perspectiva del productor, la relaciona con la producción del producto y el diseño para lograr satisfacer las exigencias del cliente, esto sitúa a la definición de calidad en diferentes contextos, ya que es definida por el consumidor, así como por el productor. La Real Academia Española define la calidad como un conjunto de propiedades inseparables a algo, que permitirán estimar su valor (46). Esta definición enfatiza a las características o propiedades y da lugar a establecer un determinado valor.

La Organización Mundial de la Salud refiere que, en la calidad de los servicios de salud debe existir múltiples atributos, tales como el alto nivel de conocimientos y excelencia por parte del profesional de la salud; así como usar eficientemente los recursos (47), también menciona un minúsculo riesgo para el paciente, así como el alto grado de satisfacción por parte del usuario y para finalizar, el resultado en la salud del paciente, atributos que deben estar presentes en cuanto a calidad se refiere (48). Son múltiples y numerosos autores abordaron el tema de la calidad, Harrvey (1944) prioriza al usuario, afirmando que la definición de calidad consiste en satisfacer las demandas del cliente (49).

La teoría de la calidad definida por uno de los principales exponentes que hacen referencia a calidad en la atención medica es Donabedian (1991), quien afirma acerca de la calidad presente en instituciones prestadoras de salud, expresando el cambio del valor implícito a un valor explícito por parte de los trabajadores, definiéndola como los resultados más beneficiosos en la atención de salud mencionando dos dimensiones que están estrechamente relacionadas, se hace referencia a la técnica, como el empleo del conocimiento científico y también menciona la relación interpersonal mencionando la calidez humana; por ello, afirma que es importante sumar conocimientos a partir de las expectativas, experiencias y necesidades que presenta cada paciente (50).

La calidad está dada por diferentes aspectos fundamentales del servicio que pueden generar satisfacción en tres categorías, así como el componente técnico, el componente interpersonal y el componente ambiental o del entorno. Se considera que la satisfacción del usuario finalmente es una valoración subjetiva o apreciación propia, la calidad es algo que no se puede tocar, pero si sentir por el nivel de éxito alcanzado; la satisfacción se considera un indicador subjetivo, ya que se centra en las percepciones y actitudes a partir de un consumidor (51). En todas las conceptualizaciones citadas se destaca el hecho de que la calidad está en relación a la apreciación final del cliente.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es tipo básica, de corte transversal ya que se realizó en un solo momento, se enmarca en el diseño no experimental ya que este estudio se realizó sin manipular las variables de estudio y observando los fenómenos en su ámbito natural (52), descriptivo ya que describió características o aspectos de la realidad sin alteración alguna, pues se extrae los datos tal y como se describan por los pacientes sin intervención del investigador y correlacional porque determinará la relación entre dos variables, Gestión del riesgo en salud y Calidad de las prestaciones odontológicas, Chiclayo.

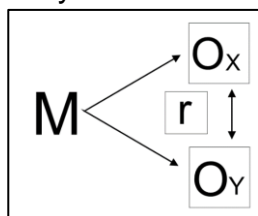


Figura 1 Diseño de la investigación

Donde M = muestra conformada por pacientes que afluyen a la Clínica Dental El Cubano, O viene a ser la observación realizada y se aplica en ambas variables; x es la variable objeto de medición es decir la gestión del riesgo en salud, Y es la variable que se va a evaluar calidad de las prestaciones odontológicas, y r es el coeficiente de correlación.

#### 3.2. Variables y operacionalización

Así mismo, se ha identificado la variable 1: Gestión del Riesgo de Salud, definiéndose como la medida adoptada para reducir toda circunstancia capaz de generar un peligro en el contexto del desarrollo de una labor llegando a tomar acciones de previsión; que consiste en el análisis del riesgo y evaluación del riesgo que implica decidir sobre la aceptabilidad de los niveles de riesgo y su predicción, así como la prevención; que refiere a tomar las medidas de prevención para corregir hasta los niveles considerados mínimos aceptables y finalmente la mitigación que ejecuta medidas de contención y mitigación en caso de que se manifieste y la reducción de sus consecuencias.

Variable 2: Calidad de Prestaciones Odontológicas está dada por la efectividad durante el desarrollo de la atención odontológica; con los resultados más beneficiosos para el paciente, se tomó dos dimensiones para su observación, la técnica, dícese del empleo del conocimiento científico en el desarrollo de la labor odontológica, siendo esta calificada como elementos tangibles y la relación interpersonal haciendo referencia a la calidez humana con la que el paciente es tratado, desde el ingreso al establecimiento de salud hasta ser atendido no solo por el personal odontólogo sino más bien del entorno en sí, señalada esta última como elementos intangibles.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

La población está determinada por todas las personas o cosas con características, similares que forman parte de un determinado grupo (53), la población estuvo constituida por 150 pacientes que se atendieron en la Clínica Dental El Cubado, en la ciudad de Chiclayo, considerando criterios de inclusión como (i) personas mayores de edad, (ii) personas que contaban con smartphone, así como los de exclusión, (i) personas con capacidades especiales; para definir el tamaño de la muestra se empleó la fórmula para estudios cuantitativos (anexo 09), obteniendo como resultando final una muestra de 108 individuos, siendo el muestreo aleatorio simple el empleado (54), siendo la unidad de análisis los pacientes atendidos en la Clínica Dental El Cubano.

### **3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

En cuanto a la técnica empleada en el desarrollo del trabajo, es la encuesta (55) y el instrumento empleado fue el cuestionario (56), cuyas preguntas fueron respondidas por los pacientes de la Clínica Dental El Cubano en la ciudad de Chiclayo que constituyen la muestra de estudio, así mismo el instrumento de estudio está comprendido por 26 interrogantes que fue elaborado por el investigador en base a la escala de Likert con cinco valores ordinales, los indicadores obtenidos de la operacionalización de las dimensiones correspondientes permitieron medir las variables. El instrumento fue validado por tres expertos, obteniendo un índice de 1.0.

**Tabla 1** Validación de expertos variable 1 Gestión del riesgo de salud

N°	Experto	Validación	Índice
1	Dra. Marina Caján Villanueva	10/10	1.0
2	Mg. CD. Astochado Granados Thalia Tatiana	10/10	1.0
3	Mg. CD. Herrera Oblitas Sara	10/10	1.0
Total			1.0

Nota: Elaboración propia del investigador.

**Tabla 2** Validación de expertos variable 2 Calidad prestaciones odontológicas

N°	Experto	Validación	Índice
1	Dra. Marina Caján Villanueva	16/16	1.0
2	Mg. CD. Astochado Granados Thalia Tatiana	16/16	1.0
3	Mg. CD. Herrera Oblitas Sara	16/16	1.0
Total			1.0

Nota: Elaboración propia del investigador.

En el anexo N° 09 se muestra el análisis de fiabilidad del instrumento, medido por el coeficiente de Alfa de Cronbach tanto para la variable 1 Gestión del riesgo de salud, como para la variable 2 calidad de prestaciones odontológicas, obteniendo como resultado en la variable 1 un alfa de Cronbach de 0,94 interpretada como excelente y para la variable 2 obteniendo un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,96 interpretada como excelente.

### 3.5. Procedimientos

La presente investigación sigue una serie de procedimientos definidos de inicio a final, desarrollándose progresivamente tal y como se detalla a continuación: (i) identificar la realidad problemática que se decidió estudiar; (ii) a partir del problema se definen las variables, en base a las líneas de investigación planteadas por la escuela de Post grado responsable; (iii) se fundamentan las variables con sus respectivas teorías; (iv) se agrega el marco teórico de las variables (v) se determinó la metodología a implementar en el trabajo de investigación; (vi) se diseña la técnica e instrumento para la recolección de datos; (vii) se solicita la autorización a los funcionarios de la institución para las gestiones pertinentes; (viii) se tabulan los datos en SPSS; (ix) se procesan los datos para ser representados en tablas y figuras que serán interpretadas; y (x) se presenta el resultado de la investigación final.



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

En análisis de datos se utilizó el método descriptivo, ya que se logró identificar y describir las características del problema, sin alteración y/o manipulación de los datos obtenidos; se hizo uso del software estadístico SPSS versión 25 para el análisis de los resultados obtenidos del instrumento denominado cuestionario de gestión del riesgo en salud y calidad de las prestaciones odontológicas, durante el procesamiento de datos se realizó la prueba de normalidad en estudios con más de 50 datos Komogorov - Smirnow , donde el valor de  $p > 0,05$  indicó que no rechazamos la normalidad de las variables, lo cual estableció el uso del coeficiente de correlación de Pearson para determinar la correlación entre las variables, los resultados obtenidos fueron representados mediante tablas debidamente analizadas e interpretadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

A nivel mundial, la ética es relevante en las investigaciones. Algunos abordan el campo de la ciencia a través de determinadas técnicas (57), otros de forma similar (58), y estos últimos se basan en determinados modelos (59). Un argumento fuerte en sí mismo es la aceptación social del conocimiento generado (60). Otra tendencia se basa en la correspondencia de principios, valores y conocimientos generados, a los que se suma la subjetividad del investigador (61). En Perú, la investigación científica ha llevado a las instituciones a establecer sus comités de ética, con el fin de defender la dignidad y el derecho a preservar la identidad de la persona que apoya la investigación (62). Para este estudio se seleccionaron aspectos éticos con base en los principios éticos (63), tales como: (i) el respeto a las personas, (ii) independencia de modo que su juicio crítico apoye su propia decisión, incluso si contradice la de los demás. (iii) Caridad en la medida en que garantice su plena protección sobre la satisfacción de terceros en la búsqueda de información; (iv) Justicia, toda persona debe ser tratada con equidad y sin discriminación de ningún tipo. Por lo tanto, en el compromiso voluntario del investigador para con la protección de su identidad, la información es tratada con total anonimato (64).

## IV. RESULTADOS

4.1. Respecto al objetivo general: Analizar la correlación entre gestión del riesgo de salud y calidad de prestaciones odontológicas en Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.

**Tabla 3** Correlación de la variable 1 y variable 2

Variables		Gestión del riesgo de salud	Calidad de prestaciones odontológicas
Gestión del riesgo de salud	Correlación de Pearson	1	0,463
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	108	108
Calidad de prestaciones odontológicas	Correlación de Pearson	0,463	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	108	108

Nota: Tomado del SPSS.

Contrastación de la hipótesis:

H<sub>1</sub>= La gestión del riesgo de salud sí se relaciona con la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.

H<sub>0</sub>= La gestión del riesgo de salud no se relaciona con la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.

Interpretación:

Dado que,  $P < 0,05$  (sig. bilateral=0,000), se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, afirmando que si existe correlación entre las variables gestión del riesgo de salud y calidad de prestaciones odontológicas. Además, el resultado de la correlación de Pearson es de 0,463 afirmando que existe una correlación positiva moderada.

a) Sobre la clasificación de la variable 1 Gestión del riesgo de salud.

**Tabla 4** Clasificación de la variable 1 gestión del riesgo de salud

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	28	25,9	25,9	25,9
Nivel medio	54	50,0	50,0	75,9
Nivel alto	26	24,1	24,1	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia, tomado del SPSS.

En la tabla 4 sobre la gestión del riesgo de salud y la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo; en la variable 1 los resultados se clasificaron en tres niveles: (i) bajo, con 28 pacientes que equivalen al 25,9 %; (ii) medio, con 54 pacientes que equivalen al 50 %; y (iii) alto con 26 pacientes que equivalen al 24,1 %.

b) Sobre la clasificación de la variable 2 Calidad de prestaciones odontológicas.

**Tabla 5** Clasificación de la variable 2 calidad de prestaciones odontológicas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	24	22,2	22,2	22,2
Nivel medio	66	61,1	61,1	83,3
Nivel alto	18	16,7	16,7	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia, tomado del SPSS.

En la tabla 5, sobre la gestión del riesgo en salud y la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo; en la variable 2 los resultados se clasificaron en tres niveles: (i) bajo, con 24 pacientes que equivalen al 22,2 %; (ii) medio, con 66 pacientes que equivalen al 61,1 %; y (iii) alto, con 18 pacientes que equivalen al 16,7 %.

c) Sobre el cruce de las dos variables gestión del riesgo de salud y calidad de prestaciones odontológicas.

**Tabla 6** Cruce de variable 1 con variable 2

Niveles		Gestión del riesgo de salud						Total	
		Nivel bajo		Nivel medio		Nivel alto		Cant	%
		Cant	%	Cant	%	Cant	%		
Calidad de prestaciones odontológicas	Bajo	14	50,0	9	16,7	1	3,8	24	22,2
	Medio	14	50,0	36	66,7	16	61,5	66	61,1
	Alto	0	0,0	9	16,7	9	34,6	18	16,7
Total		28	100,0	54	100,0	26	100,0	108	100,0

Nota: Elaboración propia, tomado del SPSS.

En la tabla número 6, sobre el cruce de las variables gestión del riesgo y calidad de prestaciones odontológicas, se aprecia que el porcentaje más elevado con un total de 66,7 % de los pacientes califica a la gestión del riesgo en salud dentro del nivel medio, dando lugar a que la variable 2, calidad de prestaciones odontológicas sea calificada dentro del nivel medio.

**4.2. Respecto al objetivo específico 01:** Identificar la relación entre previsión del riesgo de salud y calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.

**Tabla 7** Determinación de la previsión del riesgo de salud

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% Acumulado
Nivel bajo	38	35,2	35,2	35,2
Nivel medio	32	29,6	29,6	64,8
Nivel alto	38	35,2	35,2	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Tomado del SPSS.

De acuerdo a la tabla 7, se ha determinado que, en cuanto a la previsión del riesgo en salud, el 35,2 % de los pacientes encuestados considera un nivel alto, un 29,6 % considera un nivel medio, y el 35,2 % considera un nivel bajo. Por lo tanto, se considera que el nivel de previsión adoptado es de nivel alto.

**Tabla 8** Correlaciones entre dimensión 1 previsión y la variable 2

Variables		Previsión	Calidad de prestaciones odontológicas
Previsión	Correlación de Pearson	1	0,356
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	108	108
Calidad de prestaciones odontológicas	Correlación de Pearson	0,356	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	108	108

Nota: Tomado del SPSS.

**Contrastación de la hipótesis:**

$H_1$ = la previsión del riesgo de salud sí se relaciona con la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.

$H_0$ = La previsión del riesgo de salud no se relaciona con la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.

**Interpretación:**

Dado que,  $P < 0,05$  (sig. bilateral=0,000), se afirma que la previsión en salud se relaciona con la variable calidad de prestaciones odontológicas. Además, la correlación de Pearson es de 0,356 y de acuerdo a su baremo de estimación, existe una correlación positiva baja.

4.3. Respecto al objetivo específico 02: Establecer la relación entre la prevención del riesgo de salud y la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.

**Tabla 9** Determinación de la prevención del riesgo de salud

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Nivel bajo	16	14,8	14,8	14,8
Nivel medio	56	51,9	51,9	66,7
Nivel alto	36	33,3	33,3	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Tomado del SPSS.

De acuerdo a la tabla 9, en cuanto a la prevención del riesgo en salud, el 51,9 % de los pacientes considera un nivel medio, un 33,3 % considera un nivel alto, y el 14,8% considera un nivel bajo. Por lo tanto, se considera que el nivel de prevención adoptado es de nivel medio.

**Tabla 10** Correlaciones entre la dimensión 2 prevención y variable 2

Variables		Prevención	Calidad de prestaciones odontológicas
Prevención	Correlación de Pearson	1	0,410
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	108	108
Calidad de prestaciones odontológicas	Correlación de Pearson	0,410	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	108	108

Nota: Tomado del SPSS.

Contrastación de la hipótesis:

$H_1$ = La prevención del riesgo de salud sí se relaciona con la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.

$H_0$ = La prevención del riesgo de salud no se relaciona con la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.

Interpretación:

Dado que,  $P < 0,05$  (sig. bilateral=0,000), se afirma que la prevención en salud se relaciona con la variable calidad de prestaciones odontológicas. Además, la correlación de Pearson es de 0,410 y de acuerdo a su baremo de estimación, existe una correlación positiva moderada.

4.4. Respecto al objetivo específico 03: Determinar la relación entre la mitigación del riesgo de salud y la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.

**Tabla 11** Determinación de la mitigación del riesgo de salud

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% Acumulado
Nivel bajo	77	71,3	71,3	71,3
Nivel medio	15	13,9	13,9	85,2
Nivel alto	16	14,8	14,8	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Tomado del SPSS.

De acuerdo a la tabla 11, en cuanto a la mitigación del riesgo en salud, el 71,3 % de los pacientes encuestados considera un nivel bajo, un 14,8 % considera un nivel alto, y el 13,9 % considera un nivel medio. Por lo tanto, se considera que el nivel de mitigación de la salud adoptado es de nivel bajo.

**Tabla 12** Correlaciones entre la dimensión 3 mitigación y variable 2

Variables		Mitigación	Calidad de prestaciones odontológicas
Mitigación	Correlación de Pearson	1	0,352
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	108	108
Calidad de prestaciones odontológicas	Correlación de Pearson	0,352	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	108	108

Nota: Tomado del SPSS.

Contrastación de la hipótesis:

$H_1$ = La mitigación del riesgo de salud sí se relaciona con la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.

$H_0$ = La mitigación del riesgo de salud no se relaciona con la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.

Interpretación:

Dado que,  $P < 0,05$  (significancia bilateral=0,000), se afirma que la prevención en salud se relaciona con la variable calidad de prestaciones odontológicas. Además, la correlación de Pearson es de 0,352 y de acuerdo a su baremo de estimación, existe una correlación positiva moderada.

## V. DISCUSIÓN

**Discusión acerca del objetivo general:** Analizar la relación entre la gestión del riesgo de salud y calidad de las prestaciones odontológicas en Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.

De acuerdo a la revisión bibliográfica se debe indicar que no se ha encontrado estudios sobre la gestión del riesgo en salud en clínicas odontológicas privadas, pero gran información acerca de calidad de prestaciones odontológicas, este estudio se realizó en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo, donde se evaluó el nivel de gestión del riesgo para determinar la relación con la calidad de las prestaciones odontológicas. En los resultados obtenidos se evidencia que del estudio con una muestra del estudio de 108 pacientes encuestados sobre la gestión del riesgo de salud y la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo; en la variable 1 gestión del riesgo de salud los resultados se clasificaron en tres niveles: (i) bajo, con 28 pacientes que equivalen al 25,9 %; (ii) medio, con 54 pacientes que equivalen al 50 %; y (iii) alto, con 26 pacientes que equivalen al 24,1 % muestra que el mayor porcentaje de pacientes considera un nivel medio y un 24,1 % considera un nivel alto en gestión del riesgo de salud. Así mismo en la variable calidad de prestaciones odontológicas los resultados se clasificaron en tres niveles: (i) bajo, con 24 pacientes que equivalen al 22,2 %; (ii) medio, con 66 pacientes que equivalen al 61,1 %; y (iii) alto, con 18 pacientes que equivalen al 16,7 % del total de los encuestados. Lo que quiere decir que el mayor porcentaje de pacientes considera un nivel medio de calidad de prestaciones odontológicas al igual que Carrera (2017) en su trabajo de investigación planteó como objetivo determinar la relación de satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio odontológico del centro médico militar de Lambayeque, donde la población estuvo conformada por 156 individuos y una muestra 111 personas. Arrojando resultados negativos ya que los pacientes muestran un nivel de insatisfacción del 76,6 % así también un 73,0 % de usuarios mencionan que la calidad en la atención odontológica es regular (27). Evidenciando la existencia de una relación significativa entre las variables satisfacción y calidad de atención,

llegando a comprobar su hipótesis planteada por otro lado Costa (2017) determinó la calidad del servicio y satisfacción de usuarios externos en el área infantil del servicio de Medicina Física del Hospital Regional de Lambayeque, donde su estudio fue prospectivo, descriptivo, cuantitativo y transversal, su población estuvo constituida por 80 pacientes con una muestra de 63 pacientes; donde concluye que el nivel de calidad de la prestación fue insatisfactorio, en aspectos como confiabilidad 67,30 %, empatía 69,5 %, bioseguridad 66,27%, capacidad de respuesta 83,73 %, y aspectos tangibles 74,21 % (26). El nivel insatisfactorio del usuario específicamente acerca de calidad del servicio es de la minoría y de manera general determinan una mala calidad prestacional. En cuanto a la disminución de riesgo, la Organización de las Naciones Unidas (2007) precisa como la actividad primordial durante la gestión de riesgos a la mitigación o la reducción de riesgos; este concepto está basado en alternativas que ofrezcan mitigación de riesgos, inicialmente desde la prevención para así aminorar efectos y resultados de posibles fenómenos y desastres ya sean económicos, sociales y ambientales; teniendo como objetivo primordial la prevención (37). Suárez et al (2011) hace mención a la reducción de riesgos ceñidos y guiados por políticas públicas donde enfatiza la prevención para la reducción del riesgo (38). La calidad se utiliza en múltiples situaciones y de diversas formas desde la posición del comprador o consumidor, define la calidad en general en relación con el valor, la utilidad e incluso el precio del producto o servicio; por otro lado, desde la perspectiva del productor, la relaciona con la producción del producto y el diseño para lograr satisfacer las exigencias del cliente, esto sitúa a la definición de calidad en diferentes contextos, ya que es definida por el consumidor, así como por el productor así mismo la Real Academia Española define al término calidad como un conjunto de propiedades inseparables a algo, que permitirán estimar su valor (46). Esta definición enfatiza a las características o propiedades y da lugar a establecer un determinado valor. En general notamos que en mayor porcentaje de antecedentes nos reflejan que el nivel de calidad es medio.



**Discusión acerca del primer objetivo específico:** Identificar la relación de la previsión del riesgo de salud y la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo

En base a los resultados obtenidos con respecto a la dimensión previsión se indica que la significancia bilateral fue de 0,000 demostrando que existe correlación entre las variables. Además, la correlación de Pearson es de 0,356 siendo una correlación positiva baja; De acuerdo a la categorización de la dimensión, los resultados obtenidos muestran que el 35,2 % de los pacientes considera un nivel alto de previsión, un 29,6 % considera un nivel medio, y el 35,2 % considera un nivel bajo. Mostrando un alto nivel de previsión. Es el caso de Parodi (2018) en su estudio planteó conocer las expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental del Consultorio Violeta Parra de Chillán, correspondió a una investigación de corte transversal con 71 personas, las variables de estudio fueron: la percepción, expectativas, rango de edad, sexo, actividad, previsión de salud y nivel educacional, donde se utilizó la encuesta. Se obtuvo como resultados, que las expectativas eran bastante altas, es decir, los usuarios esperan una excelente atención dental donde las mujeres 62 % fueron las más satisfechas que los hombres 38%, del total del estudio el 56 % piensa que la previsión es significativa (13). Concluyendo que las expectativas en cuanto a calidad eran bastante altas. Cardona hace mención a subcategorías en el desarrollo de la gestión de riesgos, donde se propone la operacionalización de categorías como gestión , reducción de riesgos, gobernanza, identificadores de riesgo cabe mencionar que estas están sujetas a políticas públicas. Estos sub niveles son de gran importancia para establecer la categoría, la evaluación y llevarla a cabo con un procedimiento más integral; entonces se puede afirmar que la gestión del riesgo es el nivel de capacidad de una sociedad para organizar a sus integrantes a enfrentar un probable riesgo siendo la planificación, organización y ejecución elementos inherentes a la mitigación del riesgo (36).

**Discusión acerca del segundo objetivo específico:** Establecer la relación entre la prevención del riesgo de salud y la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo

En base a los resultados obtenidos con respecto a la dimensión prevención se indica que la significancia bilateral fue de 0,000, afirmando que la prevención en salud se relaciona con la variable calidad de prestaciones odontológicas. Además, la correlación de Pearson es de 0,410 siendo una correlación positiva moderada. De acuerdo a la categorización se ha determinado que, en cuanto a la prevención del riesgo en salud, el 51,9 % de los pacientes encuestados de la Clínica Dental El Cubano considera un nivel medio, un 33,3 % considera un nivel alto, y el 14,8 % considera un nivel bajo. Por lo tanto, se considera que el nivel de prevención adoptado es medio. Es el caso de Villafuerte et al (2017) en su estudio titulado Factores Asociados a la satisfacción de pacientes que son tratados Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia y reciben atención fisioterapéutica, cuya investigación estaba constituida por una muestra de 108 pacientes y se obtuvieron los siguientes resultados, la mayoría manifestó estar satisfecho. Siendo la dimensión de satisfacción la más relevante en los resultados de la investigación, resultados frente a aspectos tangibles haciendo mención a Infraestructura, materiales y letreros, apariencia y señales de orientación en buenas condiciones un 79.63 %, bioseguridad preventiva 75.23 %, y empatía 72.78 %, Asimismo se encontró una asociación significativa entre la satisfacción y la edad(19), contradiciendo a Albuja (2018) quien realizó un estudio con el fin de verificar la correlación de la calidad de atención odontológica y satisfacción de gestantes en el área odontológica del centro de salud El Carmen. La línea de investigación fue correlacional, observacional, prospectiva, analítica y transversal, por lo que se consideraron todas las mujeres en periodo de gestación que cumplieron con los requisitos de inclusión del presente estudio, obteniendo un total de 30 gestantes como muestra. Como resultado acerca de calidad de la prestación odontológica se logró observar que un 93,3 % califico como mala. Así mismo un total de 6,7%. que acudieron al servicio lo calificaron como bueno, Se concluyó que persiste

una relación mayúscula entre la satisfacción de gestantes y calidad de la atención odontológica (20). La búsqueda de la aminoración del riesgo se refiere al preámbulo con el que se busca evitar anticipadamente un evento desfavorable o riesgo, o perjudicial ya sea en accidentes, enfermedad, delitos, etc. La palabra prevención proviene del latín *praeventio* que hace referencia a los preparativos antelados frente a un riesgo (41), de la misma manera mitigación, se define como todas las acciones encaminadas a aminorar la vulnerabilidad o exposición de un elemento, un sistema o una comunidad, amenazados por algún agente natural o tecnológico (42). Pronóstico es un término que proviene del latín *praevisio* y se refiere al efecto y acción de adivinar, pronosticar lo que ocurrirá ayudado de la interpretación de señales y signos; preparar medios para contingencias futuras (43).

**Discusión acerca del tercer objetivo específico:** Determinar la relación entre la mitigación de riesgo de salud y la calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo

De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a la dimensión mitigación del riesgo en salud se indica que la significancia bilateral fue 0,000 estableciendo que la mitigación en salud se relaciona con la variable Calidad de prestaciones odontológicas; además, la correlación de Pearson es de 0,352 lo que quiere decir que existe una correlación positiva moderada. Con respecto a su categorización decimos que el 71,3 % de los pacientes encuestados de la Clínica Dental El Cubano considera un nivel bajo, un 14,8% considera un nivel alto, y el 13,9 % considera un nivel medio. Por lo tanto, el nivel de mitigación de la salud adoptado es nivel bajo. Es el caso de Bazán 2018 planteó como objetivo el determinar la calidad de prestaciones a pacientes de la Universidad Tecnológica de los Andes atendidos en la Clínica Odontológica. Considerando los usuarios atendidos en el periodo del mes de junio de 2018, la muestra estuvo conformada por 95 pacientes externos, o los datos fueron listas de chequeo con base en el estándar de equipamiento e infraestructura de los locales del nivel de atención primario y el estándar técnico de bioseguridad en el área odontológica, ambos del Ministerio de Salud del Perú, obteniendo como resultado acerca de la apreciación de

calidad de la clínica dental, reflejo que un 62,5 % califican como regular; asimismo, el 25 % considera que esto es bueno y un pequeño porcentaje del 12,5 % como malo (22). Al respecto, Mitma (2019) tuvo como objetivo valorar la calidad brindada en la atención a pacientes de la clínica dental privada Nueva Sonrisa, teniendo en cuenta sus percepciones y también las expectativas del paciente. Tomando 134 pacientes como muestra, se encontró que el 58,3 % de los pacientes satisfechos tienen entre 22 y 27 años, con un valor de relación significativo. En cuanto al género, 44,2 % corresponden a hombres y 55,8 % a mujeres, no encontrando una relación significativa, el 65 % de todos los pacientes se sienten insatisfechos porque los odontólogos no muestran interés (23). En conclusión, la gran mayoría de los pacientes están insatisfechos durante la atención en servicio en la clínica dental privada. La teoría de la calidad definida por uno de los principales exponentes que hacen referencia a calidad en la atención médica es Donabedian (1991), quien afirma acerca de la calidad presente en instituciones prestadoras de salud, expresando el cambio del valor implícito a un valor explícito por parte de los trabajadores, definiéndola como los resultados más beneficiosos en la atención de salud mencionando dos dimensiones que están estrechamente relacionadas, se hace referencia a la técnica, como el empleo del conocimiento científico y también menciona la relación interpersonal mencionando la calidez humana; por ello, afirma que es importante sumar conocimientos a partir de las expectativas, experiencias y necesidades que presenta cada paciente (50). La calidad está dada por diferentes aspectos fundamentales del servicio que pueden generar satisfacción en tres categorías: así como el componente técnico, el componente interpersonal y el componente ambiental o del entorno. Se considera que la satisfacción del usuario finalmente es una valoración subjetiva o apreciación propia, la calidad es algo que no se puede tocar, pero sí sentir por el nivel de éxito alcanzado; la satisfacción se considera un indicador subjetivo, ya que se centra en las percepciones y actitudes a partir de un consumidor (51). En todas las conceptualizaciones citadas se destaca el hecho de que la calidad está en relación a la apreciación final del cliente.

## VI. CONCLUSIONES

### Conclusión general

En el análisis de la relación entre la variable 1 gestión del riesgo en salud con la variable 2 calidad de prestaciones odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo, existe relación debido a que la significancia bilateral es de 0,000 y una correlación de Pearson de 0,463 siendo una correlación positiva moderada, el porcentaje más elevado con un total de 66,7 % de los pacientes encuestados, califica a la gestión del riesgo en salud dentro del nivel medio, y la calidad de prestaciones odontológicas sea calificada dentro del nivel medio.

### Conclusión específica 1

En el análisis de la relación entre la dimensión 1 previsión de la salud con la variable calidad de prestaciones odontológicas, existe relación debido a que P (significancia bilateral) es igual a 0,000 con una correlación de Pearson de 0,356 siendo una correlación positiva baja; el 35,2 % considera un nivel alto, un 29,6 % considera un nivel medio, y el 35,2 % considera un nivel bajo. Por lo tanto, se concluye que el nivel de previsión adoptado es de nivel alto.

### Conclusión específica 2

En el análisis de la relación entre la dimensión 2 prevención de la salud con la variable 2 calidad de prestaciones odontológicas, existe relación debido a que P (significancia bilateral) es igual a 0,000 con una correlación de Pearson de 0,410 siendo una correlación positiva moderada; el 51,9 % considera un nivel medio, un 33,3 % considera un nivel alto, y el 14,8 % considera un nivel bajo. Por lo tanto, se considera que el nivel de prevención adoptado es medio.

### Conclusión específica 3.

En el análisis de la relación entre la dimensión 3 mitigación con la variable 2 calidad de prestaciones odontológicas, existe relación debido a que P (significancia bilateral) es igual a 0,000 con una correlación de Pearson es de 0,352 siendo correlación positiva moderada; el 71,3 % considera un nivel bajo, un 14,8 % un nivel alto, y el 13,9 % considera un nivel medio. Por lo tanto, se considera que el nivel de mitigación de la salud adoptado es bajo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### Recomendación general

Se recomienda a las instituciones prestadoras de salud odontológicas privadas a hacer respetar e implementar las distintas normativas establecidas frente al COVID-19 y mejorar aspectos que puedan relacionar la percepción de calidad del usuario, ya que en esta investigación si existe relación con la calidad de prestaciones odontológicas.

### Recomendación específica 1

Se recomienda a las instituciones prestadoras de salud odontológicas privadas buscar e implementar criterios de previsión, que ayude finalmente a que el usuario tenga una buena percepción, ya sea que el desarrollo o implemento de estos, suma significativamente a la visión de buena calidad por parte del usuario.

### Recomendación específica 2

Se recomienda a las instituciones prestadoras de salud odontológicas privadas a hacer cumplir con todos los criterios de prevención establecidos y normados por las políticas públicas, buscando siempre el bienestar y cuidado del personal como del paciente, sumando así a la buena calidad de prestaciones odontológicas.

### Recomendación específica 3

Se recomienda a las instituciones prestadoras de salud odontológicas privadas al cumplimiento de los protocolos para reducir el riesgo de contagio del COVID-19, mostrando así un ambiente de seguridad para los pacientes, siendo esta reflejado en la calidad de prestaciones.

## **VIII. PROPUESTA**

Título: Gestión del riesgo durante la atención odontológica ante COVID-19

Presentación

El desarrollo de la presente propuesta ha sido basada y desarrollada enfocados en los resultados obtenidos en la investigación, en el contexto de la gestión del riesgo de la salud y las atenciones odontológicas ante el COVID-19.

Conceptualización de la propuesta

Se conceptualiza como el resultado de la aplicación de un conjunto de medidas desde la previsión, prevención y la mitigación que se enfocan primordialmente a reducir el riesgo y a eliminar la vulnerabilidad de la salud frente al COVID-19 por contaminación cruzada durante las atenciones odontológicas.

Objetivo general

Capacitar al personal de clínicas privadas sobre la gestión del riesgo durante las atenciones odontológicas, para evitar la contaminación cruzada por COVID-19.

Objetivos específicos

(i) Capacitar al personal de clínicas privadas sobre la previsión del riesgo durante las atenciones odontológicas, para evitar la contaminación cruzada por COVID-19.(ii) Capacitar al personal de clínicas privadas sobre la prevención del riesgo durante las atenciones odontológicas, para evitar la contaminación cruzada por COVID-19, (iii) Capacitar al personal de clínicas privadas sobre la mitigación del riesgo durante las atenciones odontológicas, para evitar la contaminación cruzada por COVID-19.

## Justificación

La justificación teórica es que se tomara en cuenta la T. de gestión del riesgo, así como las normativas vigente que se viene implementando por los distintos colegios nacionales del gremio salud así como también normas internacionales implementadas por la OMS, de ahí la intención de aportar al conocimiento, basados en investigación, así mismo se justifica por el impacto social que esta tendrá, previniendo la contaminación cruzada durante la atención odontológica a la población, dicha gestión económicamente previene el gasto de bolsillo, no solo del personal de salud sino también de pacientes, ya que al ser atendidos son vulnerables a la contaminación cruzada.

## Fundamento

La teoría de la gestión del riesgo se concreta como el proceso inicial o de base social que involucra la prevención, reducción y mitigación o control constante de cada uno de los elementos que conllevan un riesgo, teniendo en consideración las frecuentes actualizaciones de las políticas nacionales, con el fin de prevenir hechos fortuitos.

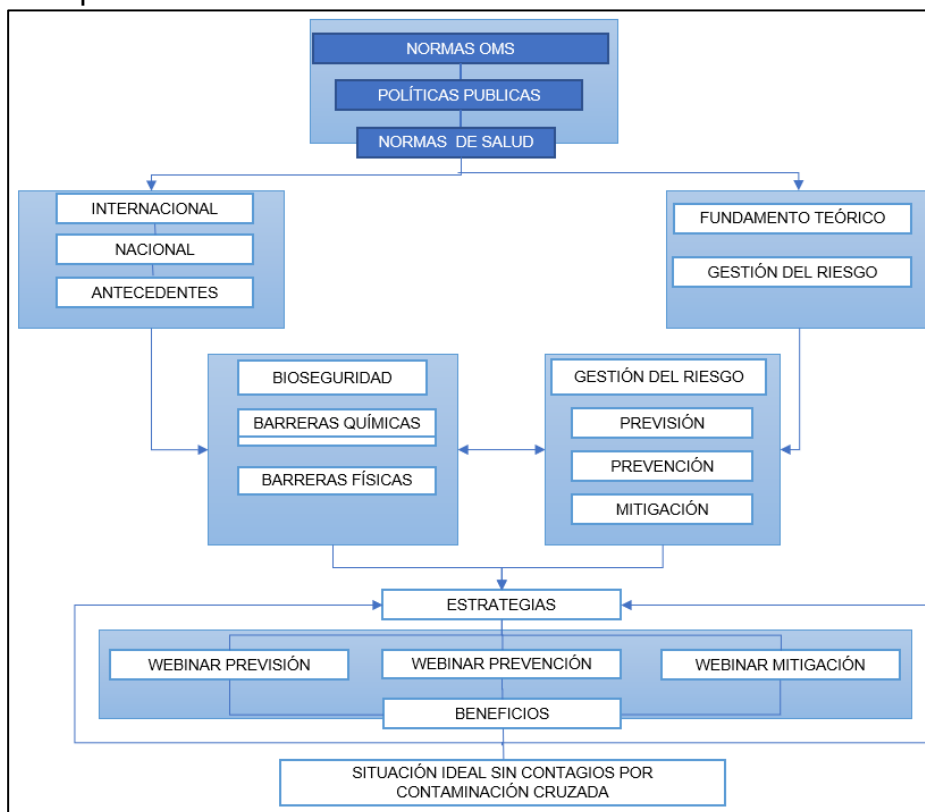


Figura 2 Estructura del modelo



## REFERENCIAS

1. Vázquez-Cruz Eduardo, Sotomayor-Tapia Javier, González-López Akihiki Mizuki, Montiel-Jarquín Álvaro J., Gutierrez-Gabriel Itzel, Romero-Figueroa María S. et al . Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev. salud pública [Internet]. 2018 Abr [citado 2020 Sep 20] ; 20( 2 ): 254-257. Disponible en: <https://cutt.ly/PjW1Ify>
2. Pérez-Cantó Víctor, Maciá-Soler Loreto, González-Chordá Víctor M. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. Rev. Saúde Pública [Internet]. 2019 [cited 2020 Sep 20] ; 53: 87. Available from: <https://cutt.ly/tjW1P9z>
3. Aquino Canchari CR. COVID-19 y su repercusión en la Odontología. Rev Cubana Estomatol [Internet]. 2020 [citado 27 Sep 2020];57(1):[aprox. 0 p.]. Disponible en: <https://cutt.ly/RjW1Zpi>
4. Sigua-Rodríguez Eder Alberto, Bernal-Pérez Jorge Luis, Lanata-Flores Antonio Gabriel, Sánchez-Romero Celeste, Rodríguez-Chessa Jaime, Haidar Ziyad S et al . COVID-19 y la Odontología: una Revisión de las Recomendaciones y Perspectivas para Latinoamérica. Int. J. Odontostomat. [Internet]. 2020 Sep [citado 2020 Sep 28] ; 14( 3 ): 299-309. Disponible en: <https://cutt.ly/RjW12Mw>
5. De La Cruz-Vargas Jhony A.. Protegiendo al personal de la salud en la pandemia Covid-19. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 Abr [citado 2020 Sep 21] ; 20( 2 ): 173-174. Disponible en: <https://cutt.ly/4jW0pmJ>
6. Del Carmen Sara José Carlos. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Rev. Perú. med. exp. salud publica [Internet]. 2019 Jun [citado 2020 Sep 26] ; 36( 2 ): 288-295. Disponible en: <https://cutt.ly/VjW0jdQ>
7. Repositorio Único Nacional de Información en Salud - Ministerio de Salud [Internet]. [citado 29 de septiembre de 2020]. Disponible en: <https://cutt.ly/ajW0znz>

8. Vera Trujillo David. Protocolo de bioseguridad para el cirujano dentista durante y post pandemia covid-19;2020. Disponible en: <https://cutt.ly/XjW0Qlr>
9. WHO | Protect yourself and others from COVID-19 [Internet]. [citado 28 de septiembre de 2020]. Disponible en: <https://cutt.ly/qjW0TF4>
10. CDC. Coronavirus (COVID-19). 2020. <https://cutt.ly/YjW0KY8>
11. Sacsquispe-Contreras Sonia. Nuevo Coronavirus 2019 (COVID-19): Consejos para el odontólogo. Rev. Estomatol. Herediana [Internet]. 2020 Ene [citado 2020 Sep 29] ; 30( 1 ): 5-6. Disponible en: <https://cutt.ly/JjW0VyN>
12. Manrique-Guzmán Jorge A, Manrique-Chávez Carolina B, Chávez-Reátegui Beatriz del C, Manrique-Chávez Jorge E. Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. Rev. Estomatol. Herediana [Internet]. 2018 Jul [citado 2020 Sep 29] ; 28( 3 ): 185-194. Disponible en: <https://cutt.ly/vjW0NO9>
13. Daniela Parodi-Lema, Odontóloga, Magister. Universidad Bío. Chillán. Chile., [danielaparodi@gmail.com](mailto:danielaparodi@gmail.com) Medin-Giacomozzi AlexPHD, Universidad del Bio Bío, Chillán, Chile. Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile 0122-0667-rmri-24-02-115.pdf ([scielo.org.co](http://scielo.org.co))
14. Delgado M. Calidad de la atención a los usuarios externos y su relación con los aspectos de procesos, estructura y resultados de los servicios odontológicos del hospital instituto ecuatoriano de seguridad social de manta 2017[Tesis Maestría] Universidad católica de Santiago de Guayaquil; 2018 de <https://cutt.ly/7jW2wdm>
15. Da Silva Barbosa, 2018. Avaliação da qualidade da gestão dos serviços de saúde bucal na atenção primária à saúde em minas gerais: uma avaliação das dimensões atuação intersectorial, infraestrutura, recursos humanos e participação popular. Universidade Federal de Minas Gerais Belo Horizonte. <https://cutt.ly/3jW2aRu>

16. Peraza de Aparicio Cruz Xiomara. Salud laboral frente a la pandemia del COVID-19 en Ecuador. Medisur [Internet]. 2020 Jun [citado 2020 Oct 09] ; 18( 3 ): 507-511. Disponible en: <https://cutt.ly/xjW2ICF>
17. Juan Fariño et al. (2018) Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. Revista científica INSPILIP V. (2), Número 2, Guayaquil, Ecuador.
18. González R, Cruz G, Zambrano L, Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario, Rev Mex Med Forense, 2019, 4( 1):76-78 <https://cutt.ly/LjW23jQ>
19. Villafuerte M. et al [tesis para optar por el título profesional de licenciado en tecnología médica, especialidad terapia física y rehabilitación] factores asociados al nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el servicio de medicina física y rehabilitación del hospital Cayetano Heredia Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2017. De <https://cutt.ly/1jW27Is>
20. Albújar C. [tesis para obtener el grado académico de: maestra en gestión de los servicios de la salud] Calidad de atención odontológica y satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018. Universidad Cesar Vallejo. 2018 en <https://cutt.ly/HjW9pxw>
21. Cáceres L. [tesis para optar por el título profesional de cirujano dentista] Factores de riesgo asociados a la deserción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la universidad nacional del altiplano puno 2018” Universidad Nacional del Altiplano. 2018 en <https://cutt.ly/JjW9fsX>
22. Bazán Abarca, S., 2019. Calidad de atención al usuario externo clínica dental de la universidad tecnológica de los andes 2018. Usmp. En <https://cutt.ly/fjW9jD4>
23. Mitma Prado, n., 2019. “nivel de calidad de atención en la clínica odontológica privada nueva sonrisa según las percepciones y expectativas del paciente, lima. 2018”. Universidad privada Norbert Wiener. en: <https://cutt.ly/NjW9xbl>

24. Eveau Alva C., Merino Ruiz J. nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico atendidos en dos establecimientos de salud, Iquitos – 2019. Unap; 2019 en: <https://cutt.ly/AjEgAUJ>
25. Melissa P. programa de gestión de calidad para mejorar la atención en el servicio de odontología del centro de salud Atusparias. Universidad Señor de Sipán; 2019 en: <https://cutt.ly/MjEgXaD>
26. Costa González B. Calidad de servicio asociada a la satisfacción del usuario externo en el área de niños del servicio de medicina física del hospital regional Lambayeque Chiclayo – 2017. ucv; 2020. <https://cutt.ly/xjEg0IN>
27. Carrera Juárez A. Satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017. UCV; 2017. <https://cutt.ly/WjEg7D3>
28. Sandoval Larraín V. Factores de calidad y atención a los usuarios externos del Puesto de Salud “Santa Ana” Chiclayo. UCV; 2019. <https://cutt.ly/BjEg69e>
29. Drucker, P. (1954). The Practice of Management. New York: Harper Collins. En: <https://cutt.ly/njEht7W>
30. Arboleda P., Gladys Irene Conceptualization of knowledge management in medium and high complexity health institutions Revista de Salud Pública(2016),18(3):379 EN <https://cutt.ly/cjEhi9m>
31. Pérez Rodríguez Yudith, Coutín Domínguez Adrián. La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial. ACIMED [Internet]. 2005 Dic [citado 2020 Oct 24] ; 13( 6 ). Disponible en: <https://cutt.ly/qjEhf4e>
32. Schendel, D., & Hoper, C. (1979). Strategic Management. Boston. USA: Little,Brown. <https://cutt.ly/7jEhl82>
33. May Chomalí Garib. Sub Director Médico, Clínica Las Condes Sr. Francisco Miranda Suárez, Abogado, Gestión de Riesgos en la atención de salud <https://cutt.ly/tjEhcjW>

34. Martínez L., Francisco y R. Ortega, José M., Manual de Gestión de Riesgos Sanitarios, Edit. Díaz de Santos, 2001, 4 disponible en <https://cutt.ly/jjEhnlA>
35. Minsa Colombia, Gestión Integral Del Riesgo En Salud, ). Disponible en: <https://cutt.ly/TjVYpGO>
36. Cardona Arboleda Ñ Omar Darío . Medición de la gestión del riesgo en América Latina [Internet]. 2005 Dic [citado 2020 Oct 23] ; 13( 6 ). Disponible en: <https://cutt.ly/WjEhOUN>
37. United Nations (2009). Terminology of the United Nations International Strategy for Disaster Reduction for Disaster Risk Reduction. Geneva, Switzerland. Disponible en <https://cutt.ly/3jEhHjw>
38. Suarez Ginez, Índice de Gobernabilidad y Políticas Públicas en Gestión de Riesgo de Desastres <https://cutt.ly/7jYfgfs>
39. ISO (International Organization for Standardization). Disponible en <https://www.isotools.org/normas/>
40. Correa, E. (2011). Preventive resettlement of population at risk of disaster. Experiences of Latin America. Washington D.C., WA: Author. <https://cutt.ly/HjYfjcl>
41. EIRD – LAS AMÉRICAS 6(13), 139-168. Retrieved October 15, 2020 disponible en: <https://cutt.ly/FjYfIRq>
42. Velandia Salazar, Freddy, Ardón Centeno, Nelson, & Jara Navarro, María Inés. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Revista Gerencia y Políticas de Salud, 6(13), 139-168. Retrieved October 07, 2020, from <https://cutt.ly/DjYfxhh>
43. Mendieta Pedroso Marcel, Sotolongo López Juan Carlos. El pronóstico y su importancia en la práctica clínica. Rev cubana med [Internet]. 2019 Sep [citado 2020 Oct 31] ; 58( 3 ): e1322. Disponible en: <https://cutt.ly/MjYfvei>

44. Ministerio de Salud y Protección Social. (2018). Lineamiento técnico y operativo de la Ruta Integral de Atención para Promoción y Mantenimiento de la salud. Recuperado el 05 de Octubre de 2020, de <https://cutt.ly/SjYfb54>
45. Organización Panamericana de la salud Módulo de Principios de Epidemiología para el Control de Enfermedades . DISPONIBLE EN <https://cutt.ly/6jYfmv5>
46. Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, 23.<sup>a</sup> ed., [versión 23.3 en línea]. <<https://dle.rae.es>>.
47. Leonard B, Parsuraman A. Compita mediante la calidad: Marketing en las empresas de servicios. Colombia: Grupo Editorial Norma; 1993.44 <https://cutt.ly/ljYfNlf>
48. WHO National quality policy and strategy initiative. Geneva: World Health Organization; 2018. Available from: <http://www.who.int/servicedeliverysafety/areas/qhc/nqps/en/>
49. Harvey, N., Bolger, F. y McClelland, A. (1994), Sobre la naturaleza de las expectativas. *British Journal of Psychology*, 85: 203-229. doi:10.1111/j.2044-8295.1994.tb02519.x
50. Donabedian A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. México, D.F: La Prensa Médica Mexicana; 1991.
51. Mora Contreras, Cesar Enrique. La Calidad Del Servicio Y La Satisfacción Del Consumidor *Revista Brasileira de Marketing*, vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 146-162 Universidade Nove de Julho São Paulo, Brasil Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
52. Sánchez Flores, Fabio Anselmo. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

53. López, Pedro Luis. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. Punto Cero, 09(08), 69-74. Recuperado en 31 de octubre de 2020, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es).
54. Otzen Tamara, Manterola Carlos. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Int. J. Morphol. [Internet]. 2017 Mar [citado 2021 Ene 13] ; 35( 1 ): 227-232. Disponible en: <https://cutt.ly/FjYfTlr>
55. López-Roldán, P.; Fachelli, S. (2015). La encuesta. En P. López-Roldán y S. Fachelli, Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.3. Edición digital: <https://ddd.uab.cat/record/163567x>
56. J. Casas Anguitaa, J.R. Repullo Labradora y J. Donado Camposb. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos en: <https://cutt.ly/FjYfSdZ>
57. Hernández, R y Batista, L (2014). Metodología de la investigación (6ta. Ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill. EN <https://cutt.ly/yjYflpf>
58. González, M., López, J., y Luján, J. (1996). Ciencia, Tecnología y Sociedad. Una introducción al estudio social de la ciencia y la tecnología. Tecnos. Madrid. 1996 EN: <https://cutt.ly/VjYfPQY>
59. Olivé, L. (2000). El Bien, el Mal y la Razón. Paidós y Universidad Autónoma de México. México, D.F. pp. 57 EN : <https://www.redalyc.org/pdf/105/10502609.pdf>
60. Kuhn, T. (1971). La Estructura de las Revoluciones Científicas. Fondo de Cultura Económica. México, DF. EN: <https://materiainvestigacion.files.wordpress.com/2016/05/kuhn1971.pdf>

61. Lakatos, I. and Feyerabend, P. (1999). For and Against Method. Ed. By Matteo Motterlini. The University of Chicago Press. Chicago. 1999. EN: <https://press.uchicago.edu/ucp/books/book/chicago/F/bo3629717.html>
62. Pérez Tamayo, R. (1998). ¿Existe el Método Científico? Fondo de Cultura Económica. México, DF. pp. 275 EN: <https://www.redalyc.org/pdf/402/40250117.pdf>
63. Red de Centros de Información Científica de Hospitales Peruanos (2020). Aspectos Éticos en la Investigación Científica. Revista Ciencia y enfermería. 2002, vol.8, n.1, pp. 15-18. Consultado el 06 de octubre del 2020. Recuperado de: <https://bibliotecasmedicasperu.blogspot.com/2012/03/aspectos-eticos-en-la-investigacion.html>
64. Belmont (1979). Principios y Guías Éticas para la protección de los sujetos humanos de investigación: Comisión Nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación Biomédica y del Comportamiento. Observatori de Bioetica i Dret. [en línea].1079. [Citado: 2020 de octubre 06]. U. S. A. Disponible en: <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>



## Anexo 5 Matriz de consistencia

**Tabla 13** Matriz de consistencia

<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>Recomendaciones</b>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Conclusión general</b>	<b>Recomendación general</b>
¿De qué manera la Gestión del Riesgo de Salud influye con la Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo?	Analizar la relación entre la Gestión del riesgo de salud y calidad de las prestaciones odontológicas en Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.	La Gestión del Riesgo de salud si se relaciona con la Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.	Si existe relación entre la Gestión del Riesgo de salud con la Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.	Se recomienda a las Instituciones prestadoras de salud a respetar e implementar normativa vigente.
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivo Específico</b>	<b>Hipótesis Específica</b>	<b>Conclusiones específicas</b>	<b>Recomendaciones específicas</b>
¿Existe relación entre la Previsión del Riesgo de salud y la Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo?	Identificar la relación entre Previsión del Riesgo de salud y la Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.	La Previsión del Riesgo de salud si se relaciona con la Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.	Si existe relación entre la previsión del Riesgo de salud con la Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.	Se recomienda a las instituciones prestadoras de salud odontológicas privadas buscar e implementar criterios de previsión
¿Existe relación entre la Prevención del Riesgo de salud y la Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo?	Establecer la relación entre la Prevención del Riesgo de salud y la Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.	La Prevención del Riesgo de salud si se relaciona con la Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.	Si existe relación entre la prevención del Riesgo de salud con la Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.	Se recomienda a las instituciones prestadoras de salud odontológicas privadas a hacer cumplir con todos los criterios de prevención establecidos y normados por las políticas públicas
¿Existe relación entre la Mitigación del Riesgo de salud y la Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo?	Determinar la relación entre la Mitigación del Riesgo de salud y la Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.	La Mitigación del Riesgo de salud si se relaciona con la Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.	Si existe relación entre la mitigación del Riesgo de salud con la Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo.	Se recomienda a las instituciones prestadoras de salud odontológicas privadas al cumplimiento de los protocolos para reducir el riesgo de contagio del COVID-19

Nota: Elaboración propia

## Anexo 6 Matriz de Operacionalización de Variables

**Tabla 14** Matriz de operacionalización de las variables.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Sub indicadores	Escala de medición
Gestión del riesgo de salud.	Medida adoptada para reducir toda circunstancia capaz de causar un peligro en el contexto del desarrollo de una actividad Acciones de Previsión; análisis del riesgo y evaluación del riesgo implica decidir sobre la aceptabilidad de los niveles de riesgo y su predicción Prevención; tomar las medidas de prevención para corregirlo hasta los niveles considerados aceptables minimización hasta niveles aceptables; Mitigación, tomar medidas de contención y mitigación en caso de que se manifieste y la reducción de sus consecuencias(14).	La variable será medida a través de una encuesta basado en la escala de medición Likert	Previsión	Plan de vigilancia COVID-19	Toma de temperatura.	Likert ordinal Mucho peor de lo que esperaba (1) Peor de lo que esperaba (2) Como me lo esperaba (3) Mejor de lo que esperaba (4) Mucho mejor de lo que esperaba (5)
					Desinfección de calzado.	
					Señalética COVID 19.	
			Prevención	Medidas de bioseguridad.	Uso de mascarilla.	
					Uso de traje antifluidos.	
					Uso de zapatos descartables.	
					Uso de guantes.	
			Mitigación	Enjuagatorio bucal	Uso de protector facial.	
					Clorhexidina 0.12% Solución de peróxido de hidrogeno.	
Calidad de prestaciones Odontológicas .	Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. (Ministerio de Salud, 2011).	La variable será medida a través de una encuesta basado en la escala de medición Likert	Técnico	Elementos tangibles	Señalizaciones internas.	
					Apariencia de los ambientes.	
					Tiempo de espera.	
					Accesibilidad.	
					Duración de la atención.	
					Información de tratamientos.	
					Seguridad que trasmite el personal.	
					Apariencia del personal.	
			Puntualidad en la atención.			
			Humano	Elementos intangibles	Disposición del personal.	
					Interés del personal.	
					Cortesía del personal.	
					Capacitación del operador.	
					Capacitación del personal.	
Comprensión de necesidades.						
Trato personalizado.						

Nota: Elaboración propia

## Anexo 7 Instrumento de recolección de datos.

### GESTIÓN DEL RIESGO DE SALUD Y CALIDAD DE PRESTACIONES ODONTOLÓGICAS EN LA CLÍNICA DENTAL EL CUBANO, CHICLAYO.

Cuestionario de Gestión del Riesgo en salud y calidad de las prestaciones odontológicas.

El cuestionario tiene por finalidad obtener información con respecto a la gestión del riesgo en salud y su percepción de la calidad, los datos recopilados son anónimos y se utilizarán únicamente con fines académicos, por lo que se solicita su colaboración en brindar respuestas a las interrogantes.

Edad:  Género (m/f):  Paciente nuevo (si/no):

Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora:

(1) Mucho peor de lo que esperaba. (2) Peor de lo que esperaba. (3) Como me lo esperaba. (4) Mejor de lo que esperaba. (5) Mucho mejor de lo que esperaba.

N°	Preguntas	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>V1: Gestión del riesgo en salud</b>						
Dimensión: Previsión						
1	¿Se toma la temperatura al ingresar?					
2	¿Se realiza desinfección de calzado?					
3	¿Se muestra señalética COVID-19?					
Dimensión: Prevención						
4	¿Se hizo uso de mascarilla adecuada para su atención?					
5	¿Se hizo uso de traje anti fluidos para su atención?					
6	¿Se le brindó zapatos descartables para su atención?					
7	¿Se hizo uso de guantes para su atención?					
8	¿Se hizo uso de protector facial para su atención?					
Dimensión: Mitigación						
9	¿Se le proporcionó enjuague de Clorhexidina?					
10	¿Se le proporcionó enjuague de peróxido de hidrogeno?					
<b>V2: Calidad de prestaciones odontológicas</b>						
Dimensión: Técnico						
11	¿Las indicaciones para orientarse y saber dónde ir han sido?					
12	¿El estado en el que están los ambientes han sido?					
13	¿El tiempo de espera para ser atendido ha sido?					
14	¿La accesibilidad para encontrar citas disponibles ha sido?					
15	¿La duración de la atención odontológica ha sido?					
16	¿El personal de informes le oriento y explique de manera clara y adecuada?					
17	¿La confianza que el personal le transmite ha sido?					
18	¿La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido?					
19	¿La puntualidad re realizo en el horario programado?					
Dimensión: Humano						
20	¿La disposición del personal para ayudar cuando lo necesita ha sido?					
21	¿El interés del personal por solucionar sus problemas ha sido?					
22	¿La cortesía del personal en su trato con la gente ha sido?					
23	¿La capacitación del operador (doctor) para realizar su trabajo ha sido?					
24	¿La capacitación del personal pasa asistir al operador ha sido?					
25	¿La capacidad del personal para comprender sus necesidades ha sido?					
26	¿El trato personalizado que se le ha dado ha sido?					

Gracias por su participación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 26 de noviembre de 2020

Sra.

**Dra. CAJAN VILLANUEVA MARINA**

*De mi consideración:*

*Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:*

*El suscrito, está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.*

*Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.*

*Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:*

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables.*
- *Descripción de las dimensiones.*

*Sin otro particular quedo de usted.*

**Atentamente**

**Br. Duverli Jiménez Machuca**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Anexo 1: INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de gestión del riesgo en salud y calidad de las prestaciones odontológicas.

**2. Autor original:**

Br. Duverlí Jiménez Machuca

**3. Objetivo:**

Objetivo la percepción de la gestión del riesgo en salud en relación con la calidad de prestaciones odontológicas.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información con respecto a la gestión del riesgo en salud y su percepción de la calidad está estructurado en base a 26 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 108 pacientes atendidos en la Clínica dental El Cubano.

## 1.1. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 1. Nombre del instrumento:

Cuestionario de gestión del riesgo en salud y calidad de las prestaciones odontológicas.

### 2. Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

#### Estructura

Variables	Dimensiones	Indicadores	Subindicadores	Ítems
Gestión del riesgo de salud.	Previsión	Plan de vigilancia COVID-19	Toma de temperatura.	1
			Desinfección de calzado.	1
			Señalética COVID 19	1
	Prevención	Medidas de bioseguridad.	Uso de mascarilla	1
			Uso de traje anifluidos	1
			Uso de zapatos descartables	1
			Uso de guantes	1
			Uso de protector facial	1
	Mitigación	Enjuagatorio bucal	Clorhexidina 0.12%	1
Solución de peróxido de hidrogeno			1	

**Anexo 5: Instrumento de recolección de datos**  
**ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD Y CALIDAD DE PRESTACIONES ODONTOLÓGICAS**  
**Autor: Br. Duverli Jiménez Machuca**

Cuestionario de Gestión del Riesgo en salud y calidad de las prestaciones odontológicas.

El cuestionario tiene por finalidad obtener información con respecto a la gestión del riesgo en salud y su percepción de la calidad, los datos recopilados son anónimos y se utilizarán únicamente con fines académicos, por lo que se solicita su colaboración en brindar respuestas a las interrogantes.

Edad:  Género (m/f):  Paciente nuevo (sí/no):

Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora:

(1) Mucho peor de lo que esperaba. (2) Peor de lo que esperaba. (3) Como me lo esperaba. (4) Mejor de lo que esperaba. (5) Mucho mejor de lo que esperaba.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Previsión	Plan de vigilancia COVID-19	¿Se toma la temperatura al ingresar?					
		¿Se realiza desinfección de calzado?					
		¿Se muestra señalética COVID-19?					
Prevención	Medidas de bioseguridad.	¿Se hizo uso de mascarilla adecuada para su atención?					
		¿Se hizo uso de traje antifluidos para su atención?					
		¿Se le brindó zapatos descartables para su atención?					
		¿Se hizo uso de guantes para su atención?					
		¿Se hizo uso de protector facial para su atención?					
Mitigación	Enjuagatorio bucal	¿Se le proporcionó enjuague de Clorhexidina?					
		¿Se le proporcionó enjuague de peróxido de hidrogeno?					



Anexo 3: Matriz de operacionalización de las variables.  
 Gestión del Riesgo de Salud y Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental el Cubano, Chiclayo.

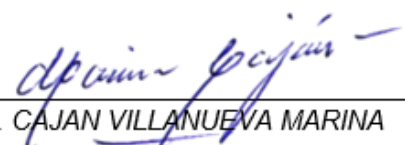
Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Sub indicadores	Ítems	Técnica / instrumentos	Escala de medición
Gestión del riesgo de salud.	Medida adoptada para reducir toda circunstancia capaz de causar un peligro en el contexto del desarrollo de una actividad. Acciones de Previsión; análisis del riesgo y evaluación del riesgo implica decidir sobre la aceptabilidad de los niveles de riesgo y su predicción. Prevención; tomar las medidas de prevención para corregirlo hasta los niveles considerados aceptables minimización hasta niveles aceptables; Mitigación, tomar medidas de contención y mitigación en caso de que se manifieste y la reducción de sus consecuencias.(14)	La variable será medida a través de una encuesta basado en la escala de medición Likert	Previsión	Plan de vigilancia COVID-19	Toma de temperatura.	1	Técnica : Encuesta  Instrumento: Cuestionario	Likert ordinal Mucho peor de lo que esperaba (1) Peor de lo que esperaba (2) Como me lo esperaba (3) Mejor de lo que esperaba (4) Mucho mejor de lo que esperaba (5)
					Desinfección de calzado.	2		
					Señalética COVID 19.	3		
			Prevención	Medidas de bioseguridad.	Uso de mascarilla.	4		
					Uso de traje antifluidos.	5		
					Uso de zapatos descartables.	6		
					Uso de guantes.	7		
					Uso de protector facial.	8		
			Mitigación	Enjuagatorio bucal	Clorhexidina 0.12%	9		
					Solución de peróxido de hidrogeno.	10		
Calidad de prestaciones Odontológicas.	Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. (Ministerio de Salud, 2011).	La variable será medida a través de una encuesta basado en la escala de medición Likert	Técnico	Elementos tangibles	Señalizaciones internas.	11	Técnica : Encuesta  Instrumento: Cuestionario	Likert ordinal Mucho peor de lo que esperaba (1) Peor de lo que esperaba (2) Como me lo esperaba (3) Mejor de lo que esperaba (4) Mucho mejor de lo que esperaba (5)
					Apariencia de los ambientes.	12		
					Tiempo de espera.	13		
					Accesibilidad.	14		
					Duración de la atención.	15		
					Información de tratamientos.	16		
					Seguridad que trasmite el personal.	17		
					Apariencia del personal.	18		
			Humano	Elementos intangibles	Puntualidad en la atención.	19		
					Disposición del personal.	20		
					Interés del personal.	21		
					Cortesía del personal.	22		
					Capacitación del operador.	23		
					Capacitación del personal.	24		
					Comprensión de necesidades.	25		
					Trato personalizado.	26		



**Anexo 4: FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS**

**TÍTULO DE LA TESIS:** *Gestión del Riesgo de Salud y Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental el Cubano, Chiclayo.*

VARIABLES	DIMENSIÓN	SUBDIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión del riesgo de salud.	Prevención	Plan de vigilancia COVID-19	Toma de temperatura.	1	X		X		X		X		Ninguna
			Desinfección de calzado.	2	X		X		X		X		Ninguna
			Señalética COVID 19	3	X		X		X		X		Ninguna
	Prevención	Medidas de bioseguridad.	Uso de mascarilla	4	X		X		X		X		Ninguna
			Uso de traje antifluidos	5	X		X		X		X		Ninguna
			Uso de zapatos descartables	6	X		X		X		X		Ninguna
			Uso de guantes	7	X		X		X		X		Ninguna
			Uso de protector fácil	8	X		X		X		X		Ninguna
	Mitigación	Enjuagatorio bucal	Clorhexidina 0.12%	9	X		X		X		X		Ninguna
			Solución de peróxido de hidrogeno	10	X		X		X		X		Ninguna

  
 Dra. CAJAN VILLANUEVA MARINA  
 DNI 16419378

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del Riesgo de Salud y Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental el Cubano.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de gestión del riesgo en salud y calidad de prestaciones odontológicas.

### 3. TESISISTA:

Br. Duverlí Jiménez Machuca.

### 4. DECISIÓN:

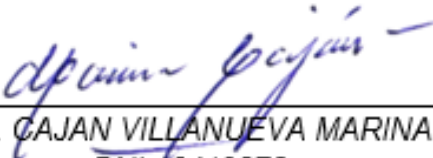
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 26 de noviembre de 2020

  
Dra. CAJAN VILLANUEVA MARINA  
DNI 16419378



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIO DE LA SALUD

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 26 de noviembre de 2020

Sra.

Dra. CAJAN VILLANUEVA MARINA

*De mi consideración:*

*Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:*

*El suscrito, está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.*

*Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.*

*Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:*

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables.*
- *Descripción de las dimensiones.*

*Sin otro particular quedo de usted.*

*Atentamente*

---

Br. Duverli Jiménez Machuca



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

**Anexo 1: INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de gestión del riesgo en salud y calidad de las prestaciones odontológicas.

**2. Autor original:**

Br. Duverlí Jiménez Machuca

**3. Objetivo:**

Objetivo la percepción de la gestión del riesgo en salud en relación con la calidad de prestaciones odontológicas.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información con respecto a la gestión del riesgo en salud y su percepción de la calidad está estructurado en base a 26 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 108 pacientes atendidos en la clínica dental El Cubano.

## 1.1. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 1. Nombre del instrumento:

Cuestionario de gestión del riesgo en salud y calidad de las prestaciones odontológicas.

### 2. Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

#### Estructura

Variables	Dimensiones	Indicadores	Subindicadores	Ítems
Calidad de prestaciones.	Técnico	Elementos tangibles	Señalizaciones internas	1
			Apariencia de los	1
			Ambientes	1
			Tiempo de espera	1
			Accesibilidad	1
			Duración de la atención	1
			Información de tratamientos	1
			Seguridad que trasmite el personal	1
			Apariencia del personal.	1
			Puntualidad en la atención	1
	Humano	Elementos intangibles	Disposición del personal	1
			Interés del personal.	1
			Cortesía del personal	1
			Capacitación del operador	1
			Capacitación del personal	1
			Comprensión de necesidades	1
Trato personalizado	1			

**Anexo 5: Instrumento de recolección de datos**  
**ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD Y CALIDAD DE PRESTACIONES ODONTOLÓGICAS**  
**Autor: Br. Duverlí Jiménez Machuca**

Cuestionario de Gestión del Riesgo en salud y calidad de las prestaciones odontológicas.

El cuestionario tiene por finalidad obtener información con respecto a la gestión del riesgo en salud y su percepción de la calidad, los datos recopilados son anónimos y se utilizarán únicamente con fines académicos, por lo que se solicita su colaboración en brindar respuestas a las interrogantes.

Edad:  Género (m/f):  Paciente nuevo (sí/no):

Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora:

(1) Mucho peor de lo que esperaba. (2) Peor de lo que esperaba. (3) Como me lo esperaba. (4) Mejor de lo que esperaba. (5) Mucho mejor de lo que esperaba.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Técnico	Elementos tangibles	¿Las indicaciones para orientarse y saber dónde ir han sido?					
		¿El estado en el que están los ambientes han sido?					
		¿El tiempo de espera para ser atendido ha sido?					
		¿La accesibilidad para encontrar citas disponibles ha sido?					
		¿La duración de la atención odontológica ha sido?					
		¿El personal de informes le orienta y explica de manera clara y adecuada?					
Humano	Elementos intangibles	¿La confianza que el personal le transmite ha sido?					
		¿La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido?					
		¿La puntualidad se realizó en el horario programado?					
		¿La disposición del personal para ayudar cuando lo necesita ha sido?					
		¿El interés del personal por solucionar sus problemas ha sido?					
		¿La cortesía del personal en su trato con la gente ha sido?					
		¿La capacitación del operador (doctor) para realizar su trabajo ha sido?					
		¿La capacitación del personal para asistir al operador ha sido?					
		¿La capacidad del personal para comprender sus necesidades ha sido?					
		¿El trato personalizado que se le ha dado ha sido?					

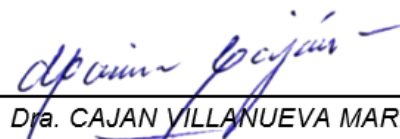


Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Sub indicadores	Ítems	Técnica / instrumentos	Escala de medición
Gestión del riesgo de salud.	Medida adoptada para reducir toda circunstancia capaz de causar un peligro en el contexto del desarrollo de una actividad. Acciones de Previsión; análisis del riesgo y evaluación del riesgo implica decidir sobre la aceptabilidad de los niveles de riesgo y su predicción. Previsión; tomar las medidas de prevención para corregirlo hasta los niveles considerados aceptables; minimización hasta niveles aceptables; Mitigación, tomar medidas de contención y mitigación en caso de que se manifieste y la reducción de sus consecuencias.(14)	La variable será medida a través de una encuesta basado en la escala de medición Likert	Previsión	Plan de vigilancia COVID-19	Toma de temperatura.	1	Técnica : Encuesta	Likert ordinal Mucho peor de lo que esperaba (1) Peor de lo que esperaba (2) Como me lo esperaba (3) Mejor de lo que esperaba (4) Mucho mejor de lo que esperaba (5)
					Desinfección de calzado.	2		
					Señalética COVID 19.	3		
			Prevención	Medidas de bioseguridad.	Uso de mascarilla.	4		
					Uso de traje antifluidos.	5		
					Uso de zapatos descartables.	6		
					Uso de guantes.	7		
			Mitigación	Enjuagatorio bucal	Uso de protector facial.	8		
					Clorhexidina 0.12%	9		
					Solución de peróxido de hidrogeno.	10		
Calidad de prestaciones Odontológicas.	Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. (Ministerio de Salud, 2011).	La variable será medida a través de una encuesta basado en la escala de medición Likert	Técnico	Elementos tangibles	Señalizaciones internas.	11	Instrumento: Cuestionario	
					Apariencia de los ambientes.	12		
					Tiempo de espera.	13		
					Accesibilidad.	14		
					Duración de la atención.	15		
					Información de tratamientos.	16		
					Seguridad que trasmite el personal.	17		
					Apariencia del personal.	18		
					Puntualidad en la atención.	19		
			Humano	Elementos intangibles	Disposición del personal.	20		
					Interés del personal.	21		
					Cortesía del personal.	22		
					Capacitación del operador.	23		
					Capacitación del personal.	24		
					Comprensión de necesidades.	25		
					Trato personalizado.	26		

**Anexo 4: FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS**

**TÍTULO DE LA TESIS:** *Gestión del Riesgo de Salud y Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental el Cubano, Chiclayo.*

VARIABLES	DIMENSIÓN	SUBDIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de prestaciones Odontológicas.	Técnico	Elementos tangibles	Señalizaciones internas	11	X		X		X		X		Ninguna
			Apariencia de los ambientes	12	X		X		X		X		Ninguna
			Tiempo de espera	13	X		X		X		X		Ninguna
			Accesibilidad	14	X		X		X		X		Ninguna
			Duración de la atención	15	X		X		X		X		Ninguna
			Información de tratamientos	16	X		X		X		X		Ninguna
			Seguridad que trasmite el personal	17	X		X		X		X		Ninguna
			Apariencia del personal	18	X		X		X		X		Ninguna
			Puntualidad en la atención	19	X		X		X		X		Ninguna
	Humano	Elementos intangibles	Disposición del personal	20	X		X		X		X		Ninguna
			Interés del personal	21	X		X		X		X		Ninguna
			Cortesía del personal	22	X		X		X		X		Ninguna
			Capacitación del operador	23	X		X		X		X		Ninguna
			Capacitación del personal	24	X		X		X		X		Ninguna
Comprensión de necesidades			25	X		X		X		X		Ninguna	
Trato personalizado			26	X		X		X		X		Ninguna	

  
 Dña. CAJAN VILLANUEVA MARINA  
 DNI 16419378



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del Riesgo de Salud y Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental el Cubano.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de gestión del riesgo en salud y calidad de prestaciones odontológicas.

### 3. TESISISTA:

Br. Duverlí Jiménez Machuca.

### 4. DECISIÓN:


Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 26 de noviembre de 2020



---

Dra. CAJAN VILLANUEVA MARINA  
DNI 16419378



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIO DE LA SALUD

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 26 de noviembre de 2020

Sra.

Mg.CD. ASTOCHADO GRANADOS THALIA TATIANA

*De mi consideración:*

*Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:*

*El suscrito, está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.*

*Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.*

*Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:*

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables.*
- *Descripción de las dimensiones.*

*Sin otro particular quedo de usted.*

Atentamente

Br. Duverli Jiménez Machuca



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

**Anexo 1: INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de gestión del riesgo en salud y calidad de las prestaciones odontológicas.

**2. Autor original:**

Br. Duverlí Jiménez Machuca

**3. Objetivo:**

Objetivo la percepción de la gestión del riesgo en salud en relación con la calidad de prestaciones odontológicas.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información con respecto a la gestión del riesgo en salud y su percepción de la calidad está estructurado en base a 26 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 108 pacientes atendidos en la Clínica dental El Cubano.

## 1.1. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 1. Nombre del instrumento:

Cuestionario de gestión del riesgo en salud y calidad de las prestaciones odontológicas.

### 2. Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

#### Estructura

Variables	Dimensiones	Indicadores	Subindicadores	Ítems
Gestión del riesgo de salud.	Previsión	Plan de vigilancia COVID-19	Toma de temperatura.	1
			Desinfección de calzado.	1
			Señalética COVID 19	1
	Prevención	Medidas de bioseguridad.	Uso de mascarilla	1
			Uso de traje antifluidos	1
			Uso de zapatos descartables	1
			Uso de guantes	1
			Uso de protector fácil	1
	Mitigación	Enjuagatorio bucal	Clorhexidina 0.12%	1
Solución de peróxido de hidrogeno			1	

**Anexo 5: Instrumento de recolección de datos**  
**ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD Y CALIDAD DE PRESTACIONES ODONTOLÓGICAS**  
**Autor: Br. Duverli Jiménez Machuca**

Cuestionario de Gestión del Riesgo en salud y calidad de las prestaciones odontológicas.

El cuestionario tiene por finalidad obtener información con respecto a la gestión del riesgo en salud y su percepción de la calidad, los datos recopilados son anónimos y se utilizarán únicamente con fines académicos, por lo que se solicita su colaboración en brindar respuestas a las interrogantes.

Edad:  Género (m/f):  Paciente nuevo (sí/no):

Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora:

(1) Mucho peor de lo que esperaba. (2) Peor de lo que esperaba. (3) Como me lo esperaba. (4) Mejor de lo que esperaba. (5) Mucho mejor de lo que esperaba.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Previsión	Plan de vigilancia COVID-19	¿Se toma la temperatura al ingresar?					
		¿Se realiza desinfección de calzado?					
		¿Se muestra señalética COVID-19?					
Prevención	Medidas de bioseguridad.	¿Se hizo uso de mascarilla adecuada para su atención?					
		¿Se hizo uso de traje antifluidos para su atención?					
		¿Se le brindó zapatos descartables para su atención?					
		¿Se hizo uso de guantes para su atención?					
		¿Se hizo uso de protector facial para su atención?					
Mitigación	Enjuagatorio bucal	¿Se le proporcionó enjuague de Clorhexidina?					
		¿Se le proporcionó enjuague de peróxido de hidrógeno?					

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Sub indicadores	Ítems	Técnica / instrumentos	Escala de medición
Gestión del riesgo de salud.	Medida adoptada para reducir toda circunstancia capaz de causar un peligro en el contexto del desarrollo de una actividad Acciones de Previsión; análisis del riesgo y evaluación del riesgo implica decidir sobre la aceptabilidad de los niveles de riesgo y su predicción Prevenición; tomar las medidas de prevención para corregirlo hasta los niveles considerados aceptables minimización hasta niveles aceptables; Mitigación, tomar medidas de contención y mitigación en caso de que se manifieste y la reducción de sus consecuencias.(14)	La variable será medida a través de una encuesta basado en la escala de medición Likert	Previsión	Plan de vigilancia COVID-19	Toma de temperatura.	1	Técnica : Encuesta  Instrumento: Cuestionario	Likert ordinal Mucho peor de lo que esperaba (1) Peor de lo que esperaba (2) Como me lo esperaba (3) Mejor de lo que esperaba (4) Mucho mejor de lo que esperaba (5)
					Desinfección de calzado.	2		
					Señalética COVID 19.	3		
			Prevenición	Medidas de bioseguridad.	Uso de mascarilla.	4		
					Uso de traje antifluidos.	5		
					Uso de zapatos descartables.	6		
					Uso de guantes.	7		
			Mitigación	Enjuagatorio bucal	Uso de protector facial.	8		
					Clorhexidina 0.12%	9		
Calidad de prestaciones Odontológicas.	Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. (Ministerio de Salud, 2011).	La variable será medida a través de una encuesta basado en la escala de medición Likert	Técnico	Elementos tangibles	Solución de peróxido de hidrogeno.	10		
					Señalizaciones internas.	11		
					Apariencia de los ambientes.	12		
					Tiempo de espera.	13		
					Accesibilidad.	14		
					Duración de la atención.	15		
					Información de tratamientos.	16		
					Seguridad que trasmite el personal.	17		
			Humano	Elementos intangibles	Apariencia del personal.	18		
					Puntualidad en la atención.	19		
					Disposición del personal.	20		
					Interés del personal.	21		
					Cortesía del personal.	22		
					Capacitación del operador.	23		
					Capacitación del personal.	24		
					Comprensión de necesidades.	25		
Trato personalizado.	26							

**Anexo 4: FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS**

**TÍTULO DE LA TESIS:** *Gestión del Riesgo de Salud y Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental el Cubano, Chiclayo.*

VARIABLES	DIMENSIÓN	SUBDIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión del riesgo de salud.	Previsión	Plan de vigilancia COVID-19	Toma de temperatura.	1	X		X		X		X		Ninguna
			Desinfección de calzado.	2	X		X		X		X		Ninguna
			Señalética COVID 19	3	X		X		X		X		Ninguna
	Prevención	Medidas de bioseguridad.	Uso de mascarilla	4	X		X		X		X		Ninguna
			Uso de traje antifluidos	5	X		X		X		X		Ninguna
			Uso de zapatos descartables	6	X		X		X		X		Ninguna
			Uso de guantes	7	X		X		X		X		Ninguna
			Uso de protector fácil	8	X		X		X		X		Ninguna
	Mitigación	Enjuagatorio bucal	Clorhexidina 0.12%	9	X		X		X		X		Ninguna
			Solución de peróxido de hidrogeno	10	X		X		X		X		Ninguna



-----  
**Thalia T. Astochado Granados**  
**CIRUJANO DENTISTA**  
**C.O.P.: 39987**

-----  
**Mg.CD. ASTOCHADO GRANADOS THALIA TATIANA**  
**DNI 70550974**

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del Riesgo de Salud y Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental el Cubano.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de gestión del riesgo en salud y calidad de prestaciones odontológicas.

### 3. TESISTA:

Br. Duverlí Jiménez Machuca.

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 26 de noviembre de 2020



-----  
*Thalia T. Astochado Granados*  
CIRUJANO DENTISTA  
C.O.P.: 39987

---

Mg.CD. ASTOCHADO GRANADOS THALIA TATIANA  
DNI 70550974





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIO DE LA SALUD

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 26 de noviembre de 2020

Sra.

Mg.CD. ASTOCHADO GRANADOS THALIA TATIANA

*De mi consideración:*

*Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:*

*El suscrito, está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.*

*Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.*

*Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:*

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables.*
- *Descripción de las dimensiones.*

*Sin otro particular quedo de usted.*

*Atentamente*

---

Br. Duverli Jiménez Machuca



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

**Anexo 1: INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de gestión del riesgo en salud y calidad de las prestaciones odontológicas.

**2. Autor original:**

Br. Duverlí Jiménez Machuca

**3. Objetivo:**

Objetivo la percepción de la gestión del riesgo en salud en relación con la calidad de prestaciones odontológicas.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información con respecto a la gestión del riesgo en salud y su percepción de la calidad está estructurado en base a 26 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 108 pacientes atendidos en la Clínica dental El Cubano.

**1.1. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL****1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de gestión del riesgo en salud y calidad de las prestaciones odontológicas.

**2. Estructura detallada:**

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

**Estructura**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Subindicadores	Ítems
Calidad de prestaciones.	Técnico	Elementos tangibles	Señalizaciones internas	1
			Apariencia de los	1
			Ambientes	1
			Tiempo de espera	1
			Accesibilidad	1
			Duración de la atención	1
			Información de tratamientos	1
			Seguridad que trasmite el personal	1
			Apariencia del personal.	1
	Puntualidad en la atención	1		
	Humano	Elementos intangibles	Disposición del personal	1
			Interés del personal.	1
			Cortesía del personal	1
			Capacitación del operador	1
			Capacitación del personal	1
Comprensión de necesidades			1	
Trato personalizado	1			

**Anexo 5: Instrumento de recolección de datos**  
**ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD Y CALIDAD DE PRESTACIONES ODONTOLÓGICAS**  
**Autor: Br. Duverlí Jiménez Machuca**

Cuestionario de Gestión del Riesgo en salud y calidad de las prestaciones odontológicas.

El cuestionario tiene por finalidad obtener información con respecto a la gestión del riesgo en salud y su percepción de la calidad, los datos recopilados son anónimos y se utilizarán únicamente con fines académicos, por lo que se solicita su colaboración en brindar respuestas a las interrogantes.

Edad:  Género (m/f):  Paciente nuevo (si/no):

Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora:

(1) Mucho peor de lo que esperaba. (2) Peor de lo que esperaba. (3) Como me lo esperaba. (4) Mejor de lo que esperaba. (5) Mucho mejor de lo que esperaba.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Técnico	Elementos tangibles	¿Las indicaciones para orientarse y saber dónde ir han sido?					
		¿El estado en el que están los ambientes han sido?					
		¿El tiempo de espera para ser atendido ha sido?					
		¿La accesibilidad para encontrar citas disponibles ha sido?					
		¿La duración de la atención odontológica ha sido?					
		¿El personal de informes le orienta y explica de manera clara y adecuada?					
Humano	Elementos intangibles	¿La confianza que el personal le transmite ha sido?					
		¿La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido?					
		¿La puntualidad re realiza en el horario programado?					
		¿La disposición del personal para ayudar cuando lo necesita ha sido?					
		¿El interés del personal por solucionar sus problemas ha sido?					
		¿La cortesía del personal en su trato con la gente ha sido?					
		¿La capacitación del operador (doctor) para realizar su trabajo ha sido?					
		¿La capacitación del personal para asistir al operador ha sido?					
		¿La capacidad del personal para comprender sus necesidades ha sido?					
¿El trato personalizado que se le ha dado ha sido?							

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Sub indicadores	Ítems	Técnica / instrumentos	Escala de medición
Gestión del riesgo de salud.	Medida adoptada para reducir toda circunstancia capaz de causar un peligro en el contexto del desarrollo de una actividad. Acciones de Previsión; análisis del riesgo y evaluación del riesgo implica decidir sobre la aceptabilidad de los niveles de riesgo y su predicción Prevenición; tomar las medidas de prevención para corregirlo hasta los niveles considerados aceptables minimización hasta niveles aceptables; Mitigación, tomar medidas de contención y mitigación en caso de que se manifieste y la reducción de sus consecuencias.(14)	La variable será medida a través de una encuesta basado en la escala de medición Likert	Previsión	Plan de vigilancia COVID-19	Toma de temperatura.	1	Técnica : Encuesta  Instrumento: Cuestionario	Likert ordinal Mucho peor de lo que esperaba (1) Peor de lo que esperaba (2) Como me lo esperaba (3) Mejor de lo que esperaba (4) Mucho mejor de lo que esperaba (5)
					Desinfección de calzado.	2		
					Señalética COVID 19.	3		
			Prevenición	Medidas de bioseguridad.	Uso de mascarilla.	4		
					Uso de traje antifluidos.	5		
					Uso de zapatos descartables.	6		
					Uso de guantes.	7		
					Uso de protector facial.	8		
			Mitigación	Enjuagatorio bucal	Clorhexidina 0.12%	9		
					Solución de peróxido de hidrogeno.	10		
Calidad de prestaciones Odontológicas.	Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. (Ministerio de Salud, 2011).	La variable será medida a través de una encuesta basado en la escala de medición Likert	Técnico	Elementos tangibles	Señalizaciones internas.	11	Técnica : Encuesta  Instrumento: Cuestionario	Likert ordinal Mucho peor de lo que esperaba (1) Peor de lo que esperaba (2) Como me lo esperaba (3) Mejor de lo que esperaba (4) Mucho mejor de lo que esperaba (5)
					Apariencia de los ambientes.	12		
					Tiempo de espera.	13		
					Accesibilidad.	14		
					Duración de la atención.	15		
					Información de tratamientos.	16		
					Seguridad que trasmite el personal.	17		
					Apariencia del personal.	18		
			Humano	Elementos intangibles	Puntualidad en la atención.	19		
					Disposición del personal.	20		
					Interés del personal.	21		
					Cortesía del personal.	22		
					Capacitación del operador.	23		
					Capacitación del personal.	24		
					Comprensión de necesidades.	25		
					Trato personalizado.	26		

**Anexo 4: FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** *Gestión del Riesgo de Salud y Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental el Cubano, Chiclayo.*

VARIABLES	DIMENSIÓN	SUBDIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de prestaciones Odontológicas.	Técnico	Elementos tangibles	Señalizaciones internas	11	X		X		X		X		Ninguna
			Apariencia de los ambientes	12	X		X		X		X		Ninguna
			Tiempo de espera	13	X		X		X		X		Ninguna
			Accesibilidad	14	X		X		X		X		Ninguna
			Duración de la atención	15	X		X		X		X		Ninguna
			Información de tratamientos	16	X		X		X		X		Ninguna
			Seguridad que trasmite el personal	17	X		X		X		X		Ninguna
			Apariencia del personal.	18	X		X		X		X		Ninguna
	Humano	Elementos intangibles	Puntualidad en la atención	19	X		X		X		X		Ninguna
			Disposición del personal	20	X		X		X		X		Ninguna
			Interés del personal.	21	X		X		X		X		Ninguna
			Cortesía del personal	22	X		X		X		X		Ninguna
			Capacitación del operador	23	X		X		X		X		Ninguna
			Capacitación del personal	24	X		X		X		X		Ninguna
Comprensión de necesidades	25	X		X		X		X		Ninguna			
Trato personalizado	26	X		X		X		X		Ninguna			



**Thalia T. Astochado Granados**  
**CIRUJANO DENTISTA**  
**C.O.P.: 39987**

**Mg. CD. ASTOCHADO GRANADOS THALIA TATIANA**  
**DNI 70550974**

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del Riesgo de Salud y Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental el Cubano.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de gestión del riesgo en salud y calidad de prestaciones odontológicas.

### 3. TESISISTA:

Br. Duverlí Jiménez Machuca.

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 26 de noviembre de 2020



-----  
**Thalia T. Astochado Granados**  
CIRUJANO DENTISTA  
C.O.P.: 39987

-----  
Mg.CD. ASTOCHADO GRANADOS THALIA TATIANA  
DNI 70550974



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 26 de noviembre de 2020

Sra.

Mg. CD. HERRERA OBLITAS, SARA MELVA

*De mi consideración:*

*Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:*

*El suscrito, está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.*

*Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.*

*Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:*

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables.*
- *Descripción de las dimensiones.*

*Sin otro particular quedo de usted.*

*Atentamente*

---

Br. Duverí Jiménez Machuca





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

**Anexo 1: INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de gestión del riesgo en salud y calidad de las prestaciones odontológicas.

**2. Autor original:**

Br. Duverlí Jiménez Machuca

**3. Objetivo:**

Objetivo la percepción de la gestión del riesgo en salud en relación con la calidad de prestaciones odontológicas.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información con respecto a la gestión del riesgo en salud y su percepción de la calidad está estructurado en base a 26 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 108 pacientes atendidos en la Clínica dental El Cubano.

## 1.1. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 1. Nombre del instrumento:

Cuestionario de gestión del riesgo en salud y calidad de las prestaciones odontológicas.

### 2. Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

#### Estructura

Variables	Dimensiones	Indicadores	Subindicadores	Ítems
Gestión del riesgo de salud.	Previsión	Plan de vigilancia COVID-19	Toma de temperatura.	1
			Desinfección de calzado.	1
			Señalética COVID 19	1
	Prevención	Medidas de bioseguridad.	Uso de mascarilla	1
			Uso de traje antifluidos	1
			Uso de zapatos descartables	1
			Uso de guantes	1
			Uso de protector facial	1
	Mitigación	Enjuagatorio bucal	Clorhexidina 0.12%	1
			Solución de peróxido de hidrogeno	1

**Anexo 5: Instrumento de recolección de datos**  
**ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD Y CALIDAD DE PRESTACIONES ODONTOLÓGICAS**  
**Autor: Br. Duverlí Jiménez Machuca**

Cuestionario de Gestión del Riesgo en salud y calidad de las prestaciones odontológicas.

El cuestionario tiene por finalidad obtener información con respecto a la gestión del riesgo en salud y su percepción de la calidad, los datos recopilados son anónimos y se utilizarán únicamente con fines académicos, por lo que se solicita su colaboración en brindar respuestas a las interrogantes.

Edad:  Género (m/f):  Paciente nuevo (si/no):

Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora:

(1) Mucho peor de lo que esperaba. (2) Peor de lo que esperaba. (3) Como me lo esperaba. (4) Mejor de lo que esperaba. (5) Mucho mejor de lo que esperaba.


Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Previsión	Plan de vigilancia COVID-19	¿Se toma la temperatura al ingresar?					
		¿Se realiza desinfección de calzado?					
		¿Se muestra señalética COVID-19?					
Prevención	Medidas de bioseguridad.	¿Se hizo uso de mascarilla adecuada para su atención?					
		¿Se hizo uso de traje antifluidos para su atención?					
		¿Se le brindó zapatos descartables para su atención?					
		¿Se hizo uso de guantes para su atención?					
		¿Se hizo uso de protector facial para su atención?					
Mitigación	Enjuagatorio bucal	¿Se le proporcionó enjuague de Clorhexidina?					
		¿Se le proporcionó enjuague de peróxido de hidrogeno?					

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Sub indicadores	Ítems	Técnica / instrumentos	Escala de medición
Gestión del riesgo de salud.	Medida adoptada para reducir toda circunstancia capaz de causar un peligro en el contexto del desarrollo de una actividad. Acciones de Previsión; análisis del riesgo y evaluación del riesgo implica decidir sobre la aceptabilidad de los niveles de riesgo y su predicción. Previsión; tomar las medidas de prevención para corregirlo hasta los niveles considerados aceptables minimización hasta niveles aceptables; Mitigación, tomar medidas de contención y mitigación en caso de que se manifieste y la reducción de sus consecuencias.(14)	La variable será medida a través de una encuesta basado en la escala de medición Likert	Previsión	Plan de vigilancia COVID-19	Toma de temperatura.	1	Técnica : Encuesta  Instrumento: Cuestionario	Likert ordinal Mucho peor de lo que esperaba (1) Peor de lo que esperaba (2) Como me lo esperaba (3) Mejor de lo que esperaba (4) Mucho mejor de lo que esperaba (5)
					Desinfección de calzado.	2		
					Señalética COVID 19.	3		
			Prevención	Medidas de bioseguridad.	Uso de mascarilla.	4		
					Uso de traje antifluidos.	5		
					Uso de zapatos descartables.	6		
					Uso de guantes.	7		
					Uso de protector facial.	8		
			Mitigación	Enjuagatorio bucal	Clorhexidina 0.12%	9		
					Solución de peróxido de hidrogeno.	10		
Calidad de prestaciones Odontológicas.	Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. (Ministerio de Salud, 2011).	La variable será medida a través de una encuesta basado en la escala de medición Likert	Técnico	Elementos tangibles	Señalizaciones internas.	11	Técnica : Encuesta  Instrumento: Cuestionario	Likert ordinal Mucho peor de lo que esperaba (1) Peor de lo que esperaba (2) Como me lo esperaba (3) Mejor de lo que esperaba (4) Mucho mejor de lo que esperaba (5)
					Apariencia de los ambientes.	12		
					Tiempo de espera.	13		
					Accesibilidad.	14		
					Duración de la atención.	15		
					Información de tratamientos.	16		
					Seguridad que trasmite el personal.	17		
					Apariencia del personal.	18		
					Puntualidad en la atención.	19		
			Humano	Elementos intangibles	Disposición del personal.	20		
					Interés del personal.	21		
					Cortesía del personal.	22		
					Capacitación del operador.	23		
					Capacitación del personal.	24		
					Comprensión de necesidades.	25		
					Trato personalizado.	26		

**Anexo 4: FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS**

**TÍTULO DE LA TESIS:** *Gestión del Riesgo de Salud y Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental el Cubano, Chiclayo.*

VARIABLES	DIMENSIÓN	SUBDIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión del riesgo de salud.	Previsión	Plan de vigilancia COVID-19	Toma de temperatura.	1	X		X		X		X		Ninguna
			Desinfección de calzado.	2	X		X		X		X		Ninguna
			Señalética COVID 19	3	X		X		X		X		Ninguna
	Prevención	Medidas de bioseguridad.	Uso de mascarilla	4	X		X		X		X		Ninguna
			Uso de traje antifluidos	5	X		X		X		X		Ninguna
			Uso de zapatos descartables	6	X		X		X		X		Ninguna
			Uso de guantes	7	X		X		X		X		Ninguna
			Uso de protector fácil	8	X		X		X		X		Ninguna
	Mitigación	Enjuagatorio bucal	Clorhexidina 0.12%	9	X		X		X		X		Ninguna
			Solución de peróxido de hidrogeno	10	X		X		X		X		Ninguna



CD. Herrera Oblitas Sara Melva  
CIRUJANO DENTISTA  
COP. 36419

Mg. CD. HERRERA OBLITAS, SARA MELVA  
DNI 70807215



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del Riesgo de Salud y Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental el Cubano.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de gestión del riesgo en salud y calidad de prestaciones odontológicas.

### 3. TESISISTA:

Br. Duverlí Jiménez Machuca.

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 26 de noviembre de 2020

  
 CD. Herrera Oblitas Sara Melva  
CIRUJANO DENTISTA  
COP. 36419

Mg. CD. HERRERA OBLITAS SARA MELVA TATIANA  
DNI 70807215



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIO DE LA SALUD

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 26 de noviembre de 2020

Sra.

Mg. HERRERA OBLITAS, SARA MELVA

*De mi consideración:*

*Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:*

*El suscrito, está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.*

*Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.*

*Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:*

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables.*
- *Descripción de las dimensiones.*

*Sin otro particular quedo de usted.*

*Atentamente*

---

Br. Duverli Jiménez Machuca



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

**Anexo 1: INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de gestión del riesgo en salud y calidad de las prestaciones odontológicas.

**2. Autor original:**

Br. Duverlí Jiménez Machuca

**3. Objetivo:**

Objetivo la percepción de la gestión del riesgo en salud en relación con la calidad de prestaciones odontológicas.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información con respecto a la gestión del riesgo en salud y su percepción de la calidad está estructurado en base a 26 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 108 pacientes atendidos en la Clínica dental El Cubano.



## 1.1. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 1. Nombre del instrumento:

Cuestionario de gestión del riesgo en salud y calidad de las prestaciones odontológicas.

### 2. Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

#### Estructura



Variables	Dimensiones	Indicadores	Subindicadores	Ítems
Calidad de prestaciones.	Técnico	Elementos tangibles	Señalizaciones internas	1
			Apariencia de los	1
			Ambientes	1
			Tiempo de espera	1
			Accesibilidad	1
			Duración de la atención	1
			Información de tratamientos	1
			Seguridad que trasmite el personal	1
			Apariencia del personal.	1
	Puntualidad en la atención	1		
	Humano	Elementos intangibles	Disposición del personal	1
			Interés del personal.	1
			Cortesía del personal	1
			Capacitación del operador	1
			Capacitación del personal	1
			Comprensión de necesidades	1
Trato personalizado			1	

**Anexo 5: Instrumento de recolección de datos**  
**ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD Y CALIDAD DE PRESTACIONES ODONTOLÓGICAS**  
**Autor: Br. Duverlí Jiménez Machuca**

Cuestionario de Gestión del Riesgo en salud y calidad de las prestaciones odontológicas.

El cuestionario tiene por finalidad obtener información con respecto a la gestión del riesgo en salud y su percepción de la calidad, los datos recopilados son anónimos y se utilizarán únicamente con fines académicos, por lo que se solicita su colaboración en brindar respuestas a las interrogantes.

Edad:  Género (m/f):  Paciente nuevo (sí/no):

Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora:

(1) Mucho peor de lo que esperaba. (2) Peor de lo que esperaba. (3) Como me lo esperaba. (4) Mejor de lo que esperaba. (5) Mucho mejor de lo que esperaba.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Técnico	Elementos tangibles	¿Las indicaciones para orientarse y saber dónde ir han sido?					
		¿El estado en el que están los ambientes han sido?					
		¿El tiempo de espera para ser atendido ha sido?					
		¿La accesibilidad para encontrar citas disponibles ha sido?					
		¿La duración de la atención odontológica ha sido?					
		¿El personal de informes le oriento y explique de manera clara y adecuada?					
Humano	Elementos intangibles	¿La confianza que el personal le transmite ha sido?					
		¿La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido?					
		¿La puntualidad re realizo en el horario programado?					
		¿La disposición del personal para ayudar cuando lo necesita ha sido?					
		¿El interés del personal por solucionar sus problemas ha sido?					
		¿La cortesía del personal en su trato con la gente ha sido?					
		¿La capacitación del operador (doctor) para realizar su trabajo ha sido?					
		¿La capacitación del personal pasa asistir al operador ha sido?					
		¿La capacidad del personal para comprender sus necesidades ha sido?					
¿El trato personalizado que se le ha dado ha sido?							

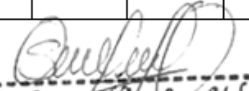



Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Sub indicadores	Ítems	Técnica / instrumentos	Escala de medición
Gestión del riesgo de salud.	Medida adoptada para reducir toda circunstancia capaz de causar un peligro en el contexto del desarrollo de una actividad. Acciones de Previsión; análisis del riesgo y evaluación del riesgo implica decidir sobre la aceptabilidad de los niveles de riesgo y su predicción Prevención; tomar las medidas de prevención para corregirlo hasta los niveles considerados aceptables minimización hasta niveles aceptables; Mitigación, tomar medidas de contención y mitigación en caso de que se manifieste y la reducción de sus consecuencias.(14)	La variable será medida a través de una encuesta basado en la escala de medición Likert	Previsión	Plan de vigilancia COVID-19	Toma de temperatura.	1	Técnica : Encuesta  Instrumento: Cuestionario	Likert ordinal Mucho peor de lo que esperaba (1) Peor de lo que esperaba (2) Como me lo esperaba (3) Mejor de lo que esperaba (4) Mucho mejor de lo que esperaba (5)
					Desinfección de calzados.	2		
					Señalética COVID 19.	3		
			Prevención	Medidas de bioseguridad.	Uso de mascarilla.	4		
					Uso de traje antifluidos.	5		
					Uso de zapatos descartables.	6		
					Uso de guantes.	7		
					Uso de protector facial.	8		
			Mitigación	Enjuagatorio bucal	Clorhexidina 0.12%	9		
					Solución de peróxido de hidrogeno.	10		
Calidad de prestaciones Odontológicas.	Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. (Ministerio de Salud, 2011).	La variable será medida a través de una encuesta basado en la escala de medición Likert	Técnico	Elementos tangibles	Señalizaciones internas.	11	Técnica : Encuesta  Instrumento: Cuestionario	Likert ordinal Mucho peor de lo que esperaba (1) Peor de lo que esperaba (2) Como me lo esperaba (3) Mejor de lo que esperaba (4) Mucho mejor de lo que esperaba (5)
					Apariencia de los ambientes.	12		
					Tiempo de espera.	13		
					Accesibilidad.	14		
					Duración de la atención.	15		
					Información de tratamientos.	16		
					Seguridad que transmite el personal.	17		
					Apariencia del personal.	18		
					Puntualidad en la atención.	19		
			Humano	Elementos intangibles	Disposición del personal.	20		
					Interés del personal.	21		
					Cortesía del personal.	22		
					Capacitación del operador.	23		
					Capacitación del personal.	24		
					Comprensión de necesidades.	25		
					Trato personalizado.	26		

**Anexo 4: FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS**

**TÍTULO DE LA TESIS:** *Gestión del Riesgo de Salud y Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental el Cubano, Chiclayo.*

VARIABLES	DIMENSIÓN	SUBDIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de prestaciones Odontológicas.	Técnico	Elementos tangibles	Señalizaciones internas	11	X		X		X		X		Ninguna
			Apariencia de los ambientes	12	X		X		X		X		Ninguna
			Tiempo de espera	13	X		X		X		X		Ninguna
			Accesibilidad	14	X		X		X		X		Ninguna
			Duración de la atención	15	X		X		X		X		Ninguna
			Información de tratamientos	16	X		X		X		X		Ninguna
			Seguridad que transmite el personal	17	X		X		X		X		Ninguna
			Apariencia del personal.	18	X		X		X		X		Ninguna
			Puntualidad en la atención	19	X		X		X		X		Ninguna
	Humano	Elementos intangibles	Disposición del personal	20	X		X		X		X		Ninguna
			Interés del personal.	21	X		X		X		X		Ninguna
			Cortesía del personal	22	X		X		X		X		Ninguna
			Capacitación del operador	23	X		X		X		X		Ninguna
			Capacitación del personal	24	X		X		X		X		Ninguna
Comprensión de necesidades			25	X		X		X		X		Ninguna	
Trato personalizado			26	X		X		X		X		Ninguna	




**CD. Herrera Oblitas Sara Melva**  
 CIRUJANO DENTISTA  
 COP. 36419

Mg. CD. HERRERA OBLITAS SARA MELVA  
 DNI 70807215

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del Riesgo de Salud y Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental el Cubano.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de gestión del riesgo en salud y calidad de prestaciones odontológicas.

### 3. TESISISTA:

Br. Duverlí Jiménez Machuca.

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 26 de noviembre de 2020

  
  
CD. Herrera Oblitas Sara Melva  
CIRUJANO DENTISTA  
COP. 36419

---

Mg. CD. HERRERA OBLITAS SARA MELVA  
DNI 70807215

## Anexo 9 Cálculo del tamaño de la muestra

La población estuvo conformada por 150 pacientes que fueron atendidos en la Clínica Dental El Cubano, se determinó la muestra para estudios cuantitativos calculando con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 p * q}$$

Donde:

N=	Total de la población	=	150
Z=	1,96 al cuadrado (si la confianza es del 95%)	=	1,96
p=	Proporción esperada (en este caso 50% = 0,50)	=	0,50
q=	Proporción no esperada (1 – p) en este caso 1 – 0,50.	=	0,50
d=	Margen de error (5% = 0,050)	=	0,05
n=	Número de elementos de la muestra	=	108

## Anexo 10 Confiabilidad del Instrumento

**Tabla 15** Análisis Alfa de Cronbach variable 1

Variable	Alfa de Cronbach	Número de elementos	Valoración
Gestión del riesgo de salud	0,949	10	Excelente

Nota: Elaboración propia del investigador.

**Tabla 16** Análisis Alfa de Cronbach variable 2

Variable	Alfa de Cronbach	Número de elementos	Valoración
Calidad de prestaciones odontológicas	0,968	16	Excelente

Nota: Elaboración propia del investigador.

**Tabla 17** Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	108	100
	Excluido	0	,0
	Total	108	100

Nota: Tomado del SPSS

**Tabla 18** Prueba de normalidad

Variable	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del riesgo en salud	0,053	108	0,200
Calidad de prestaciones odontológicas	0,082	108	0,071

Nota: Tomado del SPSS

**Tabla 19** Escala de correlación

Rangos	Escala de correlación
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Tomado de Daza Portocarrero J. F

## Anexo 11 Autorización para aplicación del instrumento

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chiclayo, 04 de enero de 2021

Clínica Dental El Cubano  
Sr. Cesar Augusto Jiménez Muñoz

Yo, Duverlí Jiménez Machuca con DNI N° 725169072 domiciliado en Ca Próceres N° 1276 José Leonardo Ortiz usted me presento y expongo lo siguiente:

Soy estudiante del programa académico de Maestría, con mención en Gestión en Servicios de la Salud del III Ciclo de estudios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo.

La presente es para solicitarle su permiso para acceder a la base de datos de los pacientes atendidos en la Clínica Dental El Cubano, para la aplicación de encuestas virtuales post atención, a pacientes que fueron atendidos en dicha clínica, la cual consta de 26 preguntas en base a mi tema de investigación Gestión del Riesgo de Salud y Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo, las cuales serán respondidas de manera anónima.

De la misma manera le pido me brinde la siguiente información para anexarla a mi base de datos.

- Directorio
- N° de celular
- Correo electrónico
- Teléfono

Por lo expuesto, solicito atender a mi petición.



---

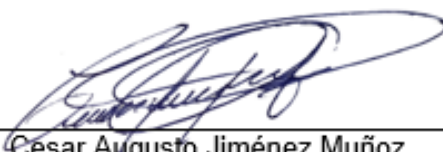
Duverlí Jiménez Machuca  
DNI: 72516907



## **CARTA DE AUTORIZACIÓN**

Yo, Cesar Augusto Jiménez Muñoz, DNI 07632503 Gerente General de Clínica Dental El Cubano, **AUTORIZO** a Duverlí Jiménez Machuca identificado con DNI 72516907, al acceso al directorio de pacientes atendidos en la Clínica Dental El Cubano, con la finalidad de realizar encuestas virtuales a los pacientes, para la investigación Gestión del Riesgo de Salud y Calidad de Prestaciones Odontológicas en la Clínica Dental El Cubano, Chiclayo. Asimismo, le proporciono los datos de este para los fines académicos que crea pertinente.

Atentamente.



---

Cesar Augusto Jiménez Muñoz  
Gerente General Clínica Dental El Cubano  
DNI: 07632503

## Figuras



*Figura 3 Técnica de muestreo probabilístico*

*Nota: Tomado de Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Int. J. Morphol.*