

Universidad Nacional
Federico Villarreal

Vicerrectorado de
INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**“FACTORES RELACIONADOS CON EL CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE
GESTIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE HOSPITALES PÚBLICOS. LIMA, 2019”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN GESTIÓN HOSPITALARÍA**

AUTORA:

PANDURO LÓPEZ MARÍA VANESSA

ASESOR:

DRA. VIGO AYASTA ELSA REGINA

JURADO:

DR. HUARACHI QUINTANILLA LUIS ALBERTO

DR. ALVITEZ MORALES JUAN DANIEL

DR. DELGADO ROJAS PERCY ALFONSO

**LIMA – PERÚ
2020**

Dedicatoria

A mi hija Sandra Shanelle; por ser ella mi razón, mi motivo, mi inspiración para seguir siempre adelante.

A mis padres Pompeyo y María; por haberme dado todo su amor, por su apoyo en todo momento, por sus sabios consejos, por los valores enseñados, y sobre todo por permitirme ser una persona de bien.

Agradecimientos

A Dios por darme la fortaleza espiritual para poder cumplir mis metas.

A mis padres, familiares y amigos por el apoyo permanente y la motivación para nunca rendirme.

A mi asesora de tesis Dra. Regina Vigo Ayasta, por su orientación y atención a mis consultas, por su dedicación y apoyo constante para la culminación de esta tesis.

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas	vii
Índice de anexos.....	ix
Resumen.....	x
Abstract	xi
I. Introducción.....	12
1.1. Planteamiento del Problema.....	13
1.2. Descripción del problema.....	14
1.3. Formulación del Problema	16
1.3.1. Problema general.	16
1.3.2. Problemas específicos.....	16
1.4. Antecedentes	16
1.4.1. Antecedentes internacionales.	16
1.4.2. Antecedentes nacionales.....	18
1.5. Justificación e importancia de la investigación.....	20
1.5.1. Justificación.	20
1.5.2. Importancia.....	21

1.6. Limitaciones de la investigación	22
1.7. Objetivos	22
1.7.1. Objetivo general.	22
1.7.2. Objetivos específicos.	22
1.8. Hipótesis.....	23
1.8.1. Hipótesis general.	23
1.8.2. Hipótesis específicas.....	23
II. Marco teórico	24
2.1. Marco conceptual	24
2.1.1. Según variable Factores Relacionados con el cumplimiento.	24
2.1.2. Según Indicadores de Gestión en el servicio de Odontología.	31
III. Método	36
3.1. Tipo de investigación	36
3.2. Población y muestra	37
3.2.1. Población.	37
3.2.2. Muestra.	38
3.3. Operacionalización de variables.....	40
3.4. Instrumentos	43
3.5. Procedimientos.....	45
3.6. Análisis de datos.....	45

3.7. Consideraciones éticas	45
IV. Resultados.....	46
4.1. Análisis e interpretación.....	46
4.2. Comprobación de hipótesis	49
V. Discusión de resultados.....	61
VI. Conclusiones.....	69
VII. Recomendaciones	71
VIII. Referencias.....	72
IX. Anexos	77

Índice de tablas

Tabla 1	Población de estudio de los hospitales públicos nivel II Lima, 2019.....	38
Tabla 2	Operacionalización de variables.....	40
Tabla 3	Confiabilidad del instrumento.....	44
Tabla 4	Características de la muestra de odontólogos de los Hospitales Públicos nivel II Lima 2019.....	46
Tabla 5	Distribución de niveles de los factores relacionados con el cumplimiento de los indicadores.....	47
Tabla 6	Distribución de niveles de los indicadores de gestión en el servicio de odontología.....	48
Tabla 7	Pruebas de normalidad.....	49
Tabla 8	Distribución de niveles de los factores relacionados con el cumplimiento según indicadores de gestión de la muestra de profesionales de odontología de Hospitales Públicos. Lima, 2019.....	51
Tabla 9	Distribución de niveles de los factores relacionados con el cumplimiento según el indicador de gestión concentración de sesiones odontológicas.....	53

Tabla 10	Distribución de niveles de los factores relacionados con el cumplimiento según el indicador de gestión rendimiento hora odontológica.....	56
Tabla 11	Distribución de niveles de los factores relacionados con el cumplimiento según el indicador de gestión número de trabajos odontológicos por sesión.....	59

Índice de anexos

Anexo 1	Matriz de Consistencia.....	77
Anexo 2	Instrumento de recolección de datos.....	79
Anexo 2A	Cuestionario que mide los Factores relacionados con el cumplimiento.....	79
Anexo 2B	Check List que mide los indicadores de gestión.....	82
Anexo 3	Validación y confiabilidad del instrumento.....	83
Anexo 3A	Ficha de validación de los expertos.....	83
Anexo 3B	Validación del instrumento.....	89
Anexo 3C	Confiabilidad.....	90
Anexo 4	Consentimiento informado.....	91
Anexo 5	Pruebas de normalidad de las variables del estudio.....	92
Anexo 6	Escala de estaninos.....	93

Resumen

La gestión en los servicios de odontología está sujeta a diversos factores (personales, académicos, institucionales) que permiten un adecuado cumplimiento y que al ser llevados de forma eficiente garantizan atenciones de calidad a los pacientes. Cada uno de estos factores debe ser revisado por la gestión hospitalaria, comprobando si estos interfieren o dan valor en la atención odontológica. Ante ello, la investigación tuvo como objetivo principal determinar los factores relacionados con el cumplimiento de los indicadores de gestión en el servicio de odontología de hospitales públicos de Lima 2019, siendo desarrollado dentro del enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio aplicado y de alcance analítico. Su diseño se insertó dentro de los estudios no experimentales de tipo transversal correlacional, con una muestra de 77 odontólogos contratados y nombrados del servicio de Odontología de los Hospitales Públicos Nivel II de Lima. Se empleó un cuestionario tipo escala de Likert para evaluar los factores relacionados y una ficha de recolección de datos para los indicadores. En sus resultados se estableció que los factores relacionados con el cumplimiento alcanzaron el nivel bueno con el 45% y en los indicadores de gestión alcanzaron el nivel bueno con el 44.2%. Concluyendo que la variable factores relacionados con el cumplimiento y los indicadores de gestión odontológica están correlacionados de manera directa y de nivel moderado ($Rho=0,485$ $p=0,000^*$).

Palabras clave: Factores relacionados, cumplimiento de indicadores, gestión, servicio de odontología.

Abstract

The management of dental services is subject to various factors (personal, academic, institutional) that allow adequate compliance and that, when carried out efficiently, guarantee quality care for patients. Each of these factors should be reviewed by the hospital management, checking if they interfere or give value in dental care. Given this, the main objective of the research was to determine the factors related to compliance with the management indicators in the Public Hospital Dentistry Service of Lima 2019, being developed within the quantitative approach, with a type of study applied and analytical in scope. Its design was inserted into non-experimental correlational cross-sectional studies, with a sample of 77 dentists hired and appointed from the Dentistry service of Public Hospitals Level II of Lima. A Likert scale questionnaire was used to evaluate the related factors and a data collection sheet for the indicators. In its results it was established that compliance-related factors reached the good level with 45% and in the management indicators they reached the good level with 44.2%. Concluding that the variable factors related to compliance and the indicators of dental management are directly and moderately correlated ($Rho = 0.485$ $p = 0.000$ *).

Keywords: Related factors, compliance with indicators, management, dentistry service.

I. Introducción

La investigación aborda los factores relacionados con el cumplimiento de los indicadores de gestión en el servicio de odontología de hospitales públicos, desde la percepción de 77 odontólogos que trabajan en el servicio de odontología de los hospitales públicos nivel II de Lima que se encuentran contratados y nombrados. Estos factores se relacionan con aspectos personales, académicos e institucionales que de forma individual o integral inciden en la gestión del servicio odontológico; establecidos en la concentración de sesiones odontológicas, rendimiento hora odontológica y número de trabajos odontológicos por sesión. El estudio establece relaciones en cada una de estas dimensiones, y busca responder si estos factores son un determinante en el momento de realizar la atención a los usuarios. Es importante mencionar que no se encontraron muchas investigaciones relacionadas al tema, sobre todo en el ámbito nacional, por lo que esta investigación pretende ser un paradigma teórico en la literatura existente.

Por otra parte, la investigación se desarrolla tomando en cuenta: La introducción en la que se describe el planteamiento del problema, descripción del problema y formulación de los problemas. De igual forma se establecieron los antecedentes, así como la justificación, importancia y limitaciones. Dentro de esta sección se insertaron los objetivos e hipótesis. El marco teórico: conteniendo al marco conceptual, legal y definición de términos. El método: estableciendo, el tipo de estudio, población y muestra, operacionalización de las variables, instrumentos, procedimientos, análisis de los datos y finalmente las consideraciones éticas. Los resultados, donde se presentan las tablas de frecuencia y la contrastación de las hipótesis. La discusión: donde se comparan los resultados con el de los antecedentes, de igual forma se

dispusieron las conclusiones, recomendaciones, las referencias y finalmente los anexos correspondientes.

1.1. Planteamiento del Problema

La eficiencia laboral está vinculada a diversos factores, tanto de carácter personal, académico e institucional que en la práctica diaria son determinantes para alcanzar objetivos laborales y de productividad. Estos factores inciden en los indicadores de gestión en el servicio de odontología de los hospitales públicos; vinculados a la gestión concentración de sesiones odontológicas, gestión hora odontológica y número de trabajos odontológicos. Tanto los factores como los indicadores de gestión interactúan y son vinculantes, en el caso específico del personal que brinda servicios de odontología se percibe diversas falencias dentro del ámbito personal, académico e institucional, problemas como baja capacitación y actualización, carga laboral e infraestructura deficiente para cubrir todas las sesiones de odontología.

Cada uno de estos problemas va limitando el buen desempeño profesional, ya que dejan de realizar las sesiones previamente establecidas, o se demoran más de lo debido en un tratamiento. En otros casos se retarda el inicio de la atención por demora del personal odontológico. Lo descrito forma parte del problema a estudiar, el cual es necesario solucionarlo, ya que los establecimientos de salud deben responder la demanda de los servicios de salud que la población requiere. Ya que se evidenció que en los hospitales públicos del Perú presentan limitaciones en la atención de los pacientes, en la programación de citas y en el tiempo de espera para ser atendido, aspectos que deben ser mejorados para así garantizar un servicio odontológico de calidad.

1.2. Descripción del problema

A nivel mundial, existe la preocupación permanente de los organismos multinacionales para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos con la implementación, en diversos países, de modelos de salud con el fin de ofrecer una atención que satisfaga las necesidades y exigencias de los individuos. De acuerdo con esto, la OMS y la Organización Panamericana de la Salud apoyan en la creación de políticas, estrategias, declaraciones, asesorías e intervenciones en salud, en diferentes países del mundo con el fin de lograr mejorar el estado de salud de los habitantes.

Para poder mejorar la salud en la población se debe lograr la legitimación y progreso de las organizaciones hospitalarias públicas; el mantener un proceso permanente y complejo de adaptación es una necesidad ineludible, ya que los servicios de atención de salud deben estar en permanente adaptación con respecto a las cambiantes problemáticas de salud de los usuarios, las comunidades, expectativas y culturas de los individuos de los servicios, las tecnologías actuales tanto clínicas como de gestión, nuevos modelos de organización y gestión de los sistemas de salud, nuevas posibilidades financieras y formas de financiamiento, y variables como aspiraciones de desarrollo personal y aporte creativo de los integrantes de la corporación. (Medina & De Marco, 2017)

Entre los estudios nacionales analizados en un centro de atención primaria (CAP) en los años 2014-2017, que midió el indicador número de trabajos odontológicos por sesión, en los seis niveles de atención calificaron como bueno, es decir, alcanzaron el parámetro del indicador de gestión eficiente. Con respecto al indicador rendimiento hora odontológica tres niveles calificaron como bueno (CAP II, CAP III y policlínico) alcanzando el parámetro. Solo un nivel no tuvo diferencia significativa (hospital nacional), hubo una tendencia a aumentarse el indicador entre los años 2014 al 2017. En relación con la concentración de sesiones odontológicas se

obtuvo que ningún nivel alcanzó niveles de eficiencia, ni hubo diferencias significativas, sin embargo, se observaron inflexiones con el pasar del tiempo, concluyendo que los indicadores deben ser supervisados cada tres meses, para la toma de decisiones acertadas en las Instituciones de salud. (Donet, 2018)

En un boletín estadístico de Essalud, en el país, sobre concentración de sesiones odontológicas se encontró los siguientes resultados: 2.43 (2004), 2.34 (2006), 2.25 (2008), 2.42 (2010), 2.32 (2012), 2.22 (2014) y 2.21 (2016), dato que revela la dificultad de los pacientes por acceder a una cita con el odontólogo. De igual forma, se registraron datos relacionados al rendimiento hora Odontológica a nivel nacional, donde se encontró que los siguientes resultados: 2.92 (2004), 2.86 (2006), 2.98 (2008), 3.05 (2010), 2.97 (2012), 2.96 (2014) y 2.95 (2016), esto muestra que en un solo año se alcanzó el parámetro y los otros años estuvieron próximos. (Essalud, 2017)

En esta investigación se abordó el análisis de eficiencia de entidades no lucrativas del sector público sanitario, en función a la evaluación de los indicadores como herramienta útil de gestión. Para ello, se determinó el efecto de la actividad del hospital público y el cumplimiento de objetivos en la prestación de un conjunto de servicios a la comunidad. El servicio eficiente, es un indicador de una adecuada gestión, por lo que resultaría el punto de referencia para orientar la asignación de recursos dispuestos a satisfacer las necesidades de los individuos.

La investigación presenta indicadores específicos de gestión relacionados con el área de odontología; como parte integrante del cuadro de mando desarrollado y se evaluó la relación existente entre los factores que intervienen en el cumplimiento de los indicadores de gestión. Los factores que se estudiaron son los factores personales, académicos e institucionales relacionados directamente con el profesional odontólogo (a) a través de un cuestionario donde se evaluaron las dimensiones de los factores antes mencionados y su vínculo con los indicadores de

gestión que son la concentración de sesiones odontológicas, rendimiento hora odontológica, y cantidad de trabajos odontológicos por sesión.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema general.

- ¿Cómo los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan con el cumplimiento de los indicadores de gestión en el servicio de odontología de Hospitales Públicos de Lima, 2019?

1.3.2. Problemas específicos.

- ¿Cómo los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan con el cumplimiento del indicador de gestión concentración de sesiones Odontológicas en el servicio de odontología de Hospitales Públicos de Lima, 2019?
- ¿Cómo los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan con el cumplimiento del indicador de gestión rendimiento hora Odontológica en el servicio de odontología de Hospitales Públicos de Lima, 2019?
- ¿Cómo los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan con el cumplimiento del indicador de gestión número de trabajos Odontológicos por sesión en el servicio de odontología de Hospitales Públicos de Lima, 2019?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Antecedentes internacionales.

Amijos (2017) en la investigación *“Diseño e Implementación de un modelo de indicadores de gestión para evaluar el desempeño de Hospitales Públicos, Chile”* se observó que los resultados obtenidos mediante la aplicación del modelo de indicadores de gestión

denotan la gran importancia de contar con herramientas que permitan en términos de evaluación del desempeño, dar cumplimiento a las metas y objetivos trazados por la institución; haciendo hincapié en los indicadores que se encuentran bajos, pero sin perder de vista el monitoreo de aquellos indicadores que se encuentran en un nivel relativamente óptimo. Se pone énfasis principalmente en estos aspectos ya que son de vital importancia para el desarrollo de la institución, es por ello, que los administrativos del hospital deben trabajar en equipo, así lograr un adecuado desempeño; este estudio sirve como herramienta e instrumento que puede ser aplicado en los hospitales nacionales.

Navarrete (2015) en la investigación titulada “*Evaluación y Propuesta del indicador de tiempo por consulta odontológica y número de procedimientos y Propuesta del indicador de tiempo por consulta odontológica y número de procedimientos, México*” se observó que el tiempo estimado para la consulta de odontología general propicio para realizar cuatro procedimientos, corresponde a 40 minutos por persona, teniendo en cuenta que este tiempo es para un Cirujano Dentista con ayudante y para el Dentista que trabaja sin asistente, el tiempo es de 50 minutos por paciente, puesto que el odontólogo debe ingresar a la persona, seleccionar los materiales, alistarlos, hacer sus apuntes (fórmulas, hojas de novedad, historia médica, imposibilidades, informe.) lavar los instrumentos, higienizarlo. Se recomienda tener presente en el tiempo de consulta, en cuanto a la ejecución de las extracciones que, por ser un procedimiento quirúrgico que se basa en desprender de un órgano dental, existen diversas variables por lo que es incierto predecir qué tiempo se demorará un cirujano ya que el tiempo dependerá de la complejidad del tratamiento.

Dho (2016) en la investigación “*Factores asociados a la utilización de servicios de salud odontológicos, Argentina*” se analizó la asociación de diversos factores como género, nivel

socioeconómico, cobertura social odontológica, conocimiento sobre la salud bucal, comprensión de la misma y prácticas de la higiene bucal acudiendo a servicios de salud bucal. La información sistemática sobre los elementos que influyen en el empleo de servicios de salud dentaria en los individuos de edad madura es necesaria con la finalidad de contribuir a la organización y evaluación de los servicios de salud para el diseño, creación y ejecución de presentaciones de promoción de la salud y prevención de padecimientos bucodentales.

Huerta, Espinoza, & Leyton (2012) en la investigación titulada *“Impacto de indicadores de gestión en salud sobre estrategias de un servicio de salud público, Chile”* se observó y se logró demostrar los indicadores de gestión en salud primordiales, correspondiente al área asistencial, financiero y de recurso humano, como también permite compartir esta experiencia exitosa con el fin de reforzar el papel de la salud pública como herramienta para perfeccionar la calidad de vida de la civilización y gestionar la eficacia en la atención de la red. Principalmente, este estudio permitió en una etapa inicial, observar las estrategias efectuadas por el Servicio de Salud Ñuble derivadas del impacto de los indicadores de gestión en salud durante el periodo 2006 al 2010.

1.4.2. Antecedentes nacionales.

Donet (2018), en la investigación titulada *“Evaluación de indicadores de salud en servicios odontológicos según nivel de atención de la Red Desconcentrada Sabogal Essalud, entre los años 2014 al 2017, Lima”* se analizaron cuatro indicadores: grado de cumplimiento de horas odontólogo, número de trabajos odontológicos por sesión, rendimiento hora odontológica y concentración de sesiones odontológicas, exponiendo que los dos primeros indicadores cumplen en gran medida el parámetro, posiblemente son más monitoreados por los gestores, para ver el progreso y desempeño de la actividad odontológica e identificar si las metas del plan estratégico

se cumplen. En cambio, es probable que la razón que explique que los dos últimos indicadores no se acerquen al parámetro se debe a que no se reprograman pacientes de parte de los odontólogos o los individuos no acuden a los establecimientos.

Casafranca, Prudencio, & Ramirez (2016), en la investigación titulada” *Factores institucionales y personales que influyen en la aplicación del proceso de atención de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Alberto sabogal Sologuren – 2016 Lima*” se estableció que los servicios de emergencia institucional en Lima y el Callao enfrentan una demanda cada vez más elevada de personas con peligro de vida, consecuencia de las modificaciones sociales, aumento de la criminalidad , barbarie, accidentes de tráfico, como también catástrofes de la naturaleza; demostrando la importancia de contar con un equipo establecido altamente competentes en su desempeño, demostrando habilidades cognitivas, de actuación y de procedimientos, que permitan ofrecer atención pertinente y confiable. La escasa disponibilidad de trabajadores, exige varias rotaciones, teniendo continuamente gran rotación de trabajadores en los servicios de emergencia, ya que la mayoría son nuevos y carentes del conocimiento apropiado para una atención de urgencia, dado que se solicitan instrumentos que posibiliten un cuidado oportuno, seguro y de calidad.

Vergara (2014), en la investigación titulada” *Diseño de indicadores de gestión de calidad en un servicio de odontología*” se determinó que el hospital donde se analizó el estudio, no cuenta con servicios de calidad que garanticen atenciones eficientes y acorde a las programaciones realizadas previamente. Ello se aprecia también en el servicio de Odontología del centro hospitalario, el cual ha generado quejas continuas de los usuarios que acuden a dicha institución. Por ello, el objetivo de la investigación fue analizar los indicadores de gestión de calidad en el servicio de Odontología, la metodología empleada fue descriptiva de diseño no

experimental, con una población de 170 pacientes atendidos, que fueron encuestados con la herramienta SERVQUAL, y donde se evaluaron diversos indicadores de gestión y atención. Entre los resultados se demostró que la prestación del servicio fue alta en un 95.39%, la velocidad fue alta en un 91.2%, el nivel de seguridad se ubicó alto para el 56.5%. Entre los aspectos negativos resalta deficiencias en la infraestructura, programación de las atenciones, el tiempo de duración de una sesión. Aspectos que pueden ser mejorados, ya que los indicadores de prestación, seguridad y empatía se encuentran en niveles positivos.

1.5. Justificación e importancia de la investigación

1.5.1. Justificación.

Teórica. Esta investigación es pionera ya que no existen trabajos similares en el área de salud, siendo necesario contar como casuística en este campo para que apoyen a futuro esta línea de investigación. Asimismo, estos hallazgos sobre los factores relacionados con los indicadores de gestión son de gran aporte al cuerpo de conocimientos en la educación odontológica, especialmente, en el proceso de evaluación y control de instituciones prestadoras de servicios de salud. Además, este tema puede contribuir a profundizar otras líneas de investigación colaterales en la formación del campo clínico y salud pública de interés para otros académicos.

Práctica. Esta investigación propone una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable en las instituciones prestadoras de servicios de salud; el cual es contar con la competencia de utilizar el método científico para demostrar si se logra cumplir con los indicadores y conocer las tendencias, lo cual servirá de insumo para que los gestores tomen decisiones que beneficien a la población. De igual modo, se busca optimizar y mejorar tanto la gestión, como el servicio de odontología, aspectos que pueden ser mejorados desde la dirección y

establecimiento de políticas de calidad en la atención de los enfermos y de gestión en el perfeccionamiento de las subestructuras e infraestructura de los centros de medicina.

Social. Esta investigación permite reforzar la política del sector salud, dando énfasis a la etapa de evaluación y control en las instituciones prestadoras de servicio de salud (MINSA, Essalud, FF. AA, y FF. PP. Clínicas y consultorios particulares, ONG, municipalidades, entre otros) con la finalidad de mejorar su rendimiento y concentración. La evaluación y control son muy importantes ya que incide en la toma de decisiones del sector salud; los cuales deben medir las actividades que realizan, caso contrario, la falta de evaluación y medición limitaría alcanzar una gestión eficiente. Los efectos de la investigación pueden ser sistematizados y generalizados en otras corporaciones hospitalarias, así aumentar la calidad de los servicios de salud al servicio de los individuos.

1.5.2. Importancia.

Los resultados de la investigación ayudarán al profesional del servicio de odontología en la mejora en el cumplimiento de los indicadores de gestión a favor del cuidado a la persona. Se propone información que contribuye a evaluar los factores relacionados al cumplimiento de los indicadores de gestión siendo un instrumento metodológico esencial en la práctica profesional e Institucional. El estudio busca ayudar a mejorar la gestión en el servicio de atención hospitalaria, específicamente en los procesos de atención en odontología bajo ciertos requerimientos, reglas y objetivos puntuales, que respaldan las acciones e instrucciones realizadas por el personal encargado del servicio de odontología. Por ser un documento legal que el profesional puede aplicar de modo metodológico y organizado en favor de la persona y de la institución donde trabaja. De igual forma, sirve como elemento para revisar la gestión en el servicio de

odontología, ya que los resultados demuestran deficiencias en el servicio odontológico y con la atención a los pacientes, aspectos que pueden ser mejorados desde la gestión.

1.6. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones de la investigación estuvieron determinadas por la poca disponibilidad del tiempo del investigador para llevar a cabo el estudio; el cual se superó con el reajuste del horario estableciendo un cronograma de actividades. La investigación también cuenta con la limitación en el recurso económico debido a que superó con el presupuesto del investigador al ser autofinanciado. En cuanto al acceso a la recolección de datos hubo ciertas restricciones para acceder a efectuar la encuesta en la fase inicial, por lo que se solicitó un permiso al director de la institución para que pueda autorizar la recolección de datos del servicio de odontología.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general.

- Determinar si los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan con el cumplimiento de los indicadores de gestión en el servicio de odontología de hospitales públicos de Lima, 2019.

1.7.2. Objetivos específicos.

- Analizar como los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan con el cumplimiento el indicador de gestión concentración de sesiones Odontológicas en el servicio de odontología de hospitales públicos de Lima, 2019.
- Analizar como los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan con el cumplimiento del indicador de gestión rendimiento hora Odontológica en el servicio de odontología de hospitales públicos de Lima, 2019.

- Analizar como los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan con el cumplimiento del indicador de gestión número de trabajos odontológicos por sesión en el servicio Odontológico de hospitales públicos de Lima, 2019.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general.

- Los factores personales, factores académicos y los factores institucionales se relacionan significativamente con el cumplimiento de los indicadores de Gestión en el servicio de odontología de hospitales públicos de Lima, 2019.

1.8.2. Hipótesis específicas.

- Los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan significativamente con el cumplimiento del indicador de gestión concentración de sesiones Odontológicas en el servicio de odontología de hospitales públicos de Lima, 2019.
- Los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan significativamente con el cumplimiento del indicador de gestión rendimiento hora Odontológica en el servicio de odontología de hospitales públicos de Lima, 2019.
- Los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan significativamente con el cumplimiento del indicador de gestión número de trabajos Odontológicos por sesión en el servicio de odontología de hospitales públicos de Lima, 2019.

II. Marco teórico

2.1. Marco conceptual

2.1.1. Según variable Factores Relacionados con el cumplimiento.

2.1.1.1. Factores relacionados con los Indicadores de Gestión. Las instituciones prestadoras de servicio de salud para realizar la administración óptima de sus recursos necesitan de un instrumento de gestión, entre las cuales se encuentran el plan estratégico, el sistema de gestión de calidad, prospectiva, entre otros. Uno de los componentes de estas herramientas de gestión es el proceso de monitoreo y evaluación, la cual es realizada por medio de indicadores, lo que ayuda al logro de la medición de los objetivos y metas de los servicios de salud con el fin de tomar decisiones. Se define a los factores relacionados como los diversos elementos que ayudan o restringen el uso de los indicadores de gestión en el ejercicio profesional, inicialmente en el ambiente hospitalario; las cuestiones concernientes señalan que hay factores inherentes a los expertos y a las corporaciones, elementos que para el siguiente trabajo de investigación se llaman factores personales, factores académicos y factores institucionales respectivamente. (González & Cañadas, 2008)

El factor Personal es definido como la totalidad de cualidades particulares del individuo, que intervienen en la actuación o conducta del trabajador en el área de trabajo de salud para el desarrollo del proceso de atención odontológica, que solicita de destrezas, nociones especializadas y la práctica. Entre los factores personales se pueden mencionar: Edad: con origen en el latín *aetas*, es un vocablo que permite hacer mención al tiempo que ha transcurrido desde el nacimiento de un ser vivo (Cáceres, Cusiñaman, & Paucar, 2015). La edad se encuentra muy vinculada con las características de la conducta de los individuos donde

psicológicamente es la edad adulta la más realista en el cual la persona utiliza el sentido común en sus comportamientos como también en la toma de decisiones. En este periodo, se obtiene la máxima capacidad mental, estas particularidades van a beneficiar que el individuo consiga un desempeño excelente y eficiente en el desarrollo de acción. (Caceres, Cusihuaman, & Paucar, 2015)

En cuanto a la experiencia del profesional en el área de Trabajo se sabe que conforme la persona continúe por más tiempo en un área de trabajo y a la vez se haya desempeñado precedentemente en labores similares, conseguirá una mayor comprensión, práctica y caracterización con la corporación, estado que se vuelve importante debido a que contribuye en el trabajador para desempeñarse mejor y con más seguridad en sus labores (Contreras, 2010). Otro de los factores que se relación directamente con la antes mencionado es la motivación; según Arnulf Russel, define la motivación como “conjunto de estímulos, aspiraciones, posturas y motivos constitutivos de fuerza, que mantiene a largo plazo el curso del trabajo y que, a la vez determina el nivel de rendimiento”. Según la teoría de motivación humana para liderar se necesita conocimientos sobre la conducta humana, entender los factores que motivan a los individuos a realizar adecuada o inadecuadamente su labor.

La motivación está ajustada por varios factores y se considera como pluridimensional. Una de las motivaciones más significativas para el buen desarrollo, de la persona en un trabajo, lo compone el aprecio que el siente por la labor que ejecuta, debido a que el trabajo, además de satisfacer otras necesidades, tiene un valor en sí mismo, es decir, que permite que el individuo se desarrolle para colocar en práctica sus capacidades según sus indicaciones inherentes, otorgándole auto expresión (Casafranca, Prudencio, & Ramirez, 2016). Si un empleado se desenvuelve en un oficio por el cual no siente agrado, disposición, ni interés suele tomar sus

labores diarias como monótonas y molestas, ocasionándole una sensación de incomodidad, presentando mayor fastidio y esfuerzo al realizar el trabajo asignado. (Sánchez, 2011)

En cuanto a la distribución horaria se define como uno de los elementos esenciales de la prestación del trabajo, que es el tiempo que se labora. Es la distribución de la Jornada ordinaria, legal o pactada, en el día de los tiempos concretos de trabajo y descanso, con indicación de los momentos de entrada y salida del trabajo (Lusa, Martínez & Olivella, 2007). El horario de trabajo puede ser el mismo todos los días laborables o diferir según los diferentes períodos del año. En algunos casos es igual para todos los empleados o puede variar por diversos motivos. La autoridad de determinar primeramente el horario laboral corresponde al administrador, sin quebrantar lo establecido en los contratos de trabajos o convenios, o del requerimiento del acuerdo colectivo de corporación para la distribución irregular de la jornada en el transcurso del año. (Wolters kluwer Guías Jurídicas, s.f.)

A su vez, la asignación del personal se da mediante el proceso que aborda todos los movimientos de la gestión de recursos humanos necesarios para observar y verificar el grado de ajuste idóneo entre el individuo y su lugar de trabajo. Se trata de la designación tanto de tareas como de puestos de los empleados dentro de una empresa (jerárquicamente), lo cual incluye, además de los empleados, a los diferentes recursos muebles e inmuebles, tales como máquinas, productos, etc. (Arango, Peña & Vega, 2015). Al trabajador se le incluye siempre en un puesto de trabajo, esto es la asignación propiamente dicha. Su objetivo es potenciar e integrar eficientemente a los individuos en el logro de las metas y objetivos de la corporación (Mitrani, Murray, & Puga, 1992). El buen conocimiento de los puestos de trabajo permitirá que cada persona esté colocada en un puesto adecuado según sus características personales, que cada profesional esté preparado para responder a las exigencias de su trabajo y que, por lo tanto, el

trabajo se realice en unas condiciones de ambiente y de seguridad adecuadas. Todo esto sin obviar el salario, las ventajas sociales y el estatus del trabajador en el puesto asignado. (Irazábal & Lozano, s.f.)

El clima Organizacional a comienzos del siglo XIX, ha quedado evidenciado el puesto de los mecanismos físicos y sociales sobre la conducta humana. De esta manera el clima organizacional define la manera en que una persona toma su labor, su capacidad, su productividad, su satisfacción, etc (Bernal, Pedraza & Sánchez, 2015). En salud pública la valoración es de gran importancia para el clima organizacional en las corporaciones, ya que compone un elemento fundamental en el desarrollo de la estrategia creada para la corporación, permitiéndole al directivo tener una visión futura de la institución, y como mecanismo análisis de la realidad cambiante del ambiente, lo que permite determinar las necesidades reales de la misma con respecto al futuro, para crear acciones que deben tener comienzo en la actualidad para lograr lo que se quiere en el futuro planificado para la corporación. (Segredo, 2003)

En el factor académico se piensa que puede haber una relación directa entre la preparación de un individuo y la calidad de servicio que este promoció, debido a que no es posible dar respuesta a los requerimientos propios de una labor, sin contar con los conocimientos básicos adecuados; la labor será mejor desempeñada si la persona posee los conocimientos en la totalidad, que se encuentran vinculados de alguna manera con el tipo de labor que realiza (Contreras, 2010). Entre los factores académicos se pueden mencionar: Especialización: Es aquella rama de la actividad, arte o ciencia que dispone de un objeto delimitado y sobre el cual se podrán desarrollar habilidades muy específicas. En salud son los estudios realizados por el profesional de área. Dentro de los estudios previos encontramos a las diversas especialidades, Maestrías y Doctorados. Cabe destacar que quien obtiene una especialización en determinada

área profesional o tema, observará una marca que lo distinguirá del resto de sus pares y que seguramente le permitirá sacar ventajas dentro del contexto en el cual se desempeña, o en su defecto, en el campo laboral en el cual aplique. Es decir, contar con una especialización puede ser la llave para lograr un puesto laboral por el que se aplica, si es que el resto no cuenta con esa especialización. (Florencia, 2011)

Por otro lado, el conocimiento: Se define como la destreza que se tiene para resolver un problema en concreto. Alavi y Leidner (2003) conceptualizan el conocimiento como la información que la persona tiene en su mente, individual y subjetiva, vinculada con hechos, ordenamientos, concepciones, comentarios, opiniones, reflexiones, juicios y elementos que resultan provechosos o no, exactos u organizados. La información se convierte en conocimiento una vez procesada en la mente de la persona y después reiteradamente en información luego de ser comunicado a otros individuos a través de textos, forma electrónica, contactos verbales o escritos, entre otros. Viene a ser la información con la que el profesional llega al centro de trabajo. Dichos conocimientos hacen que el desempeño del profesional sea óptimo y pueda cumplir con menor dificultad los indicadores de gestión en su servicio. (Flores, 2005)

A su vez, la capacitación se debe considerar como tarea importante de la organización que emplea personal para el área de salud, debido a que es un factor sumamente significativo que influye mucho en la calidad, el desarrollo y favorece la satisfacción laboral. Haciendo mención de la relevancia de la capacitación en todos los niveles, adquiere más valor ya que los profesionales que cuentan con una capacitación bien impartida crean un elemento de cambio en la institución, ya que a mayor capacitación el personal podrá desempeñarse de manera más efectiva. (Cáceres, Cusihuamán, & Paucar, 2015)

Otro factor importante es el grado académico que viene a ser el nivel de formación profesional que se puede optar luego de salir de la universidad. Los grados académicos son:

Maestría: Es una especialidad que la persona puede realizar luego de obtener un título de bachiller o licenciado en una carrera que va enfocado a un tema específico de estudio (Cáceres, Cusihuamán, & Paucar, 2015). La Especialidad donde se hace referencia a los cursos que sirven como capacitación de la carrera universitaria, es un área de estudio similar a la maestría donde varía el tiempo de estudio, debido a que los años de estudios pueden ser más extensos dependiendo del tipo de especialidad a seguir (Cáceres, Cusihuamán, & Paucar, 2015).

EL doctorado: Es el máximo nivel académico. Comúnmente lo realizan los individuos que desean dedicarse a la investigación y enseñanza universitaria. Es una especialización de larga duración y necesita de una gran labor de investigación. (Cáceres, Cusihuamán, & Paucar, 2015)

En el factor institucional se definen aquellos aspectos que se vinculan con el desarrollo administrativo y de organización de la institución que benefician o no, una acción en concreto. Entre los elementos que integran el factor institucional se plantean al: Ambiente físico del trabajo donde se refiere a la localidad, ambientes de servicios con falta de higiene, temperaturas muy altas o bajas, alumbrado deficiente, utilización de espacios inapropiados, muebles de oficina pequeños, que ocasionan incomodidad y distracción al trabajador cuando debe realizar las sesiones odontológicas (Casafranca, Prudencio, & Ramírez, 2016). En cuanto a los recursos materiales la problemática es la escasez de implementos en el momento oportuno, como también la dificultad para obtener medicinas o algún utensilio en los espacios de abastecimientos, causan que los odontólogos se sobrecarguen de trabajo innecesario, realizando esfuerzos que pueden influenciar en la actitud del profesional odontólogo.

En cuanto a los recursos humanos se relaciona con la falta de personal odontólogo en el área del servicio de odontología que influye en gran manera en la atención; lo que trae consigo una sobrecarga de pacientes y saturación de actividades de apoyo para el servicio, donde no se estaría cumpliendo la ley 27878, Artículo 31.- Ley de la jornada laboral de trabajo del cirujano dentista que explica lo siguiente: La jornada ordinaria de trabajo asistencial a que están obligados los Cirujano Dentistas es de seis horas diarias ininterrumpidas, o treinta y seis horas semanales, o ciento cincuenta horas mensuales. Esta jornada puede comprender el trabajo de guardia ordinaria (Ministerio del Trabajo, 2005). Otros factores institucionales a considerar son: El protocolo de los procesos de atención con el uso de técnicas y protocolos de intervención emocional, supone un salto cualitativo en la praxis médica dental que apunte hacia la excelencia en la interacción con el paciente para así conseguir mejores resultados en los tratamientos y que la experiencia del paciente mejore. (Morchón, s.f.)

Otro aspecto en mención es el reconocimiento de los méritos personales que se da por la necesidad de motivar a un trabajador, se llevará a cabo a través de labores en donde se evalúen sus capacidades, ofreciéndole una respuesta a su desempeño, valorando sus labores y a su vez, brindándole la oportunidad al trabajador de colaborar en la creación de metas y en la toma de decisiones. Abraham Maslow en su proposición, hace referencia, dentro de las cinco necesidades sobresalientes del ser humano, en la cuarta posición se ubica la necesidad de estima donde su contenido afirma: “Una vez que las personas comienzan a satisfacer sus necesidades de pertenencia tienden a desear estimarse ellos mismo y que otras personas lo estimen. Esta clase de necesidad produce satisfacción como poder, prestigio, posición y confianza en sí mismo”. Esto constituye un componente esencial para motivar a las personas a trabajar para la institución,

como también a reforzar la visión que tiene de su labor y de la organización. (Casafranca, Prudencio, & Ramírez, 2016)

A su vez, la comunicación es el proceso de transmisión de información entre un emisor y un receptor que decodifica e interpreta un determinado mensaje. La comunicación deriva del latín *communicatĭo* que significa compartir, participar en algo o poner en común. La importancia de la comunicación radica que a través de ella los seres humanos comparten información diferente entre sí, haciendo del acto de comunicar una actividad esencial para la vida en la sociedad y más aún en su centro de trabajo. (Casafranca, Prudencio, & Ramírez, 2016)

2.1.2. Según Indicadores de Gestión en el servicio de Odontología.

2.1.2.1. Indicadores de Gestión. La gestión es la función elemental en el proceso de administración hospitalaria que ayuda a mejorar la oferta de los hospitales, así cubrir necesidades de atención de salud. Una gestión equitativa y una conveniente planificación facilitan la toma de decisiones y gestiones administrativas de manera eficiente y adecuada. Por esto, las funciones de gestión de la calidad, su evaluación y progreso se deben tomar en cuenta como una de las líneas estratégicas más importantes a ejecutar en los servicios médicos; para saber los niveles de calidad obtenidos por los servicios prestados en el sistema de salud y guiar las acciones para la mejora continua. (Jiménez, 2004)

Los indicadores de gestión tienen el fin de orientar y controlar el desempeño objetivo y de comportamiento solicitado para el cumplimiento de las estrategias institucionales. Para calcular el desempeño, se requiere evaluarlo mediante indicadores de desempeño (Villalbí, et al,2010). Dichos indicadores ayudarán a la administración a establecer que tan seguro y eficiente resultó ser la consecución de los objetivos, y cómo fue su resultado, así como el logro de la meta

en la planificación estratégica. En la medición, los indicadores de gestión se transforman en los signos vitales de la institución, y su constante monitoreo ayuda a establecer los contextos e identificar las diversas señales que provienen de la ejecución normal de las actividades (Donet, 2018). Los indicadores son materiales de valoración que pueden definir directamente o no una gestión. De esta manera ofrecen una visión del estado en el que se encuentra una situación de salud, es decir, que ocurra un padecimiento o cualquier eventualidad que se relacione con la salud o un factor que se asocie.

De esta forma el instrumento permite determinar las relaciones entre dos o más variables, de igual o diferente fenómeno. Enseña tendencias y desviaciones de una actividad sujeta a influencias internas y externas referente a una unidad de medida tradicional, facilitando el control y seguimiento del grado de evolución de la consecución de las metas proyectadas. Obtienen importancia cuando se hace una comparación con otro de la misma procedencia, que corresponden a etapas anteriores y con indicadores preestablecidos que son considerados convenientes. (Ministerio de Salud, 2013)

Los indicadores de gestión aplicados en el servicio de odontología. Vienen a ser la selección de indicadores con marcos teóricos y metodológicos igualados con objetivos estandarizados que facilitan la identificación de oportunidades de mejoramiento en hospitales e institutos de salud, implicando las áreas y procesos clínicos relevantes atendidos en los centros hospitalarios, en el que la colaboración y responsabilidad de todos los profesionales es indiscutible para la comprobación de la calidad. A continuación, se abordan los indicadores propios del servicio de odontología como la concentración de sesiones odontológicas, indicador que se utiliza para establecer el promedio de sesiones odontológicas que se ha concedido a cada paciente que asistió a la clínica durante un periodo. En un boletín estadístico de Essalud, en el

país, sobre concentración de sesiones odontológicas se encontró que los pacientes acceden a un 55% del total de sesiones odontológicas posible, explicado por la dificultad de acceder a nuevas citas, por la demanda de pacientes. (Essalud, 2017)

Respecto al rendimiento hora odontológica, que es el número de tratamientos logrados, en relación con el recurso empleado por unidad de tiempo, se estableció que en un solo año se alcanzó el parámetro esperado y los otros años estuvieron próximos (Essalud, 2017). En cuanto al indicador número de trabajos Odontológicos por sesión permite evaluar la capacidad del recurso odontológico, al saber el número de trabajos que ejecutan por cada hora de trabajo dispuesta en despacho externo. Sobre la evaluación y propuesta del indicador de tiempo por atención odontológica y cantidad de procedimientos, menciona que, en el indicador lapso de atención odontológica general, se obtuvo como resultado que la atención de un paciente es cada 40 minutos, y se realizan cuatro procedimientos por consulta. (Navarrete, 2015)

Por otro lado, cabe mencionar que los hospitales públicos cuentan con niveles de atención que integra diversas organizaciones de salud con niveles administrativos necesarios para solucionar con eficacia y eficiencia las necesidades de salud de cualquier dimensión y severidad. Constituye una de las formas de distribución de los servicios de salud, en cual se vinculan la magnitud y severidad de los requerimientos de salud de la población con la capacidad de resolución cualitativa y cuantitativa de la oferta. (MINSA, 2011)

Marco legal

EL marco legal se basa en la directiva sanitaria N° MINSA/DGSP-v.01 indicadores de salud hospitalarios; tiene como finalidad promover el proceso metodológico que logre el análisis

y estrategias para una adecuada gestión de los recursos hospitalarios mediante la óptima evaluación y valoración de los procesos administrativos asistenciales, el uso racional de los recursos y cumplimiento de resultados, bajo criterios de calidad y oportunidad. La presente directiva es de aplicación en todos los establecimientos del Sector Salud. (Ministerio de Salud , 2013)

Definición de términos

- Factor personal: Se define como las cualidades personales del individuo, que intervienen en la conducta profesional del empleado de salud para el desarrollo de los procesos de atención odontológica, que necesita habilidades, conocimientos, incluso de forma práctica, y la experiencia. Dentro del factor personal se evalúa la edad, la experiencia del profesional en el área del trabajo y la motivación. (Contreras, 2010)
- Factor académico: Se define como la adquisición de conocimiento que permite resolver problemas cotidianos en el ámbito laboral. Dentro de los factores académicos se evalúa la especialización, el conocimiento y la capacitación. (Casafranca, Prudencio, & Ramirez, 2016)
- Factor institucional: se refiere a todos los factores vinculados con el proceso administrativo y organizacional de una institución que favorecen o no a una acción determinada. Dentro del factor institucional se evaluará el ambiente físico del trabajo, los recursos materiales, los recursos humanos y el reconocimiento de los méritos personales. (Contreras, 2010)
- Gestión: Es la función básica del proceso administrativo hospitalario que permite mejorar la oferta hospitalaria a una solicitud de necesidades de atención de salud utilizando los instrumentos de gestión de manera imparcial lo que permite una planeación

conveniente, toma de decisiones y gestión organizativa de forma eficiente y pertinente.
(Ministerio de Salud , 2013)

- **Indicadores:** Son variables que pretenden calcular en forma cuantitativa o cualitativa, acontecimientos colectivos para de esta forma lograr proteger actuaciones políticas, valorar logros y metas. La OMS los conceptualiza como "variables que sirven para medir los cambios". (Ministerio de Salud , 2013)
- **Concentración de sesiones odontológicas:** Sirve para establecer el promedio de sesiones odontológicas que se ha otorgado a cada paciente que acudió al hospital durante un periodo. (Essalud, 2017)
- **Rendimiento Hora Odontológica:** Es la cantidad de tratamientos logrados, con respecto al recurso manejado por unidad de tiempo. (Ministerio de Salud , 2013)
- **Número de trabajos Odontológicos por Sesión:** Este indicador permite evaluar la productividad del recurso odontológico, al conocer el número de trabajos que realiza por cada hora programada de trabajo en consultorio externo. (Essalud, 2017)
- **Productividad:** Se relaciona con metas programadas y el cumplimiento de las tareas y objetivos laborales. (Contreras,2010)

III. Método

3.1. Tipo de investigación

El presente trabajo se desarrolló con el enfoque de investigación cuantitativa empleándose el análisis estadístico para determinar el nivel de relación entre los factores y los indicadores de gestión del servicio de odontología; se midió numéricamente a través de los indicadores identificados en la recolección de datos de la muestra integrada por el personal odontológico de los hospitales públicos nivel II de Lima, 2019.

El tipo de investigación fue aplicada “Este tipo de investigación se dirige fundamentalmente a la resolución de problemas” (Hurtado León & Toro Garrido, 2005). Porque trata de responder a las interrogantes formuladas en los elementos que intervienen en los indicadores de gestión hospitalaria del servicio de odontología de hospitales públicos de Lima, 2019. El nivel de alcance de la presente investigación es analítico porque presenta dos variables en estudio que son la variable factores influyentes y la variable indicadores de gestión hospitalaria.

Diseño de la investigación

El diseño del presente estudio fue no experimental porque se analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia, por lo que no se manipula intencionalmente la variable independiente, no cuenta con un grupo de control ni un grupo experimental (Garay, Hilario, & Vargas, 2012). El estudio corresponde a un diseño transversal correlacional porque permite al investigador analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la variable, para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas; buscan

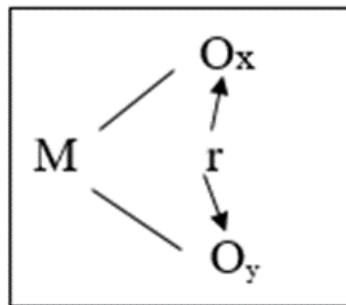
determinar el grado de relación entre las variables que se estudian donde se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo único. (Bernal, 2016)

M: Muestra estudio

O_x: Variable Factores Relacionados (Personal, académico e institucional)

O_y: Variable Indicadores de Gestión Hospitalaria

r: Correlación de variables



3.2. Población y muestra

3.2.1. Población.

Para el presente estudio se tomó como población a 77 Odontólogos que trabajan en los Hospitales Públicos Nivel II de Lima.

Tabla 1.

Población de estudio de los hospitales públicos nivel II Lima, 2019

HOSPITALES	Número de odontólogos
Carlos Gianfranco la Hoz	10
María Auxiliadora	6
Dr. Daniel Alcides Carrión García	8
Santa Rosa	13
Hospital San Juan de Lurigancho	8
Hospital Vitarte	6
Hospital José Agurto Tello	4
Hospital San José	10
Hospital de Ventanilla	12
Total	77

Fuente: Portal del MINSA. 2019

3.2.2. Muestra.

La muestra fue de 77 odontólogos siendo la totalidad de la población de estudio que trabajan en el servicio de Odontología de los Hospitales Públicos Nivel II de Lima.

Unidad de análisis y muestreo:

Cada odontólogo que labora en la entidad de salud. Unidad seleccionada del marco muestral. En esta Investigación resultó igual que la unidad de análisis.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Profesional Odontólogo(a) no especialista y especialista que trabaja en la Institución.

- Profesional Odontólogo(a) que aceptó participar en la investigación y firmó el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Profesional Odontólogo(a) que se encuentra de vacaciones.
- Profesional Odontólogo(a) que se encuentra de licencia.

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 2.

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice/valores	Escala de medición
Factores Relacionados con el cumplimiento	Factores que favorecen o limitan el cumplimiento de los indicadores de gestión (Cáceres, Cusihamán, & Paucar, 2015).	Puntaje obtenido del cuestionario factores relacionados con el cumplimiento. Regular. Bueno. Muy bueno.	Factores Personales	Edad	1. ¿Considera Usted, que la edad es un aspecto importante para efectuar los indicadores de gestión en el servicio de odontología?	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente. De acuerdo Totalmente de acuerdo Regular: 10-16 Bueno: 17-23 Muy bueno: 24-29	Ordinal
				Tiempo de experiencia Laboral	2. ¿Considera Usted, que el tiempo de experiencia profesional es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?		
				Motivación	3. ¿Considera Usted, que la motivación personal es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?		
				Distribución Horaria	4. ¿Considera Usted, que la distribución horaria es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?		
				Asignación de Pacientes	5. ¿Considera Usted, que la asignación de pacientes es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?		
				Clima organizacional	6. ¿Considera Usted, que la percepción del clima organizacional es un aspectos importantes para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?		
			Factores Académicos	Especialización	7.¿Considera Usted, que la especialización odontológica es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?	Regular: 9-10 Bueno: 11-15 Muy bueno: 16-19	
			Conocimientos	8.¿Considera Usted, que un conocimiento actualizado en odontología es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de	Ordinal		

				gestión en el servicio de odontología?			
			Capacitación	9.¿Considera Usted, que la capacitación en cursos, seminarios, talleres y diplomados en odontología es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?			
			Grado académico	10. ¿Considera Usted, que el grado académico de Magister y/o Doctor en odontología es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?			
		Factores Institucionales	Ambiente óptimo para la atención	11. ¿Considera Usted, que un ambiente óptimo para la atención es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?			
			Recursos Materiales	12.¿Considera Usted, que el abastecimiento de recursos materiales en calidad y cantidad suficiente es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?			
			Recursos humanos	13.¿Considera Usted, que la dotación de personal en el servicio de odontología es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión?			
			Protocolo de los procesos de atención	14.¿Considera Usted, que el protocolo de los procesos de atención es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?			
			Reconocimiento de los méritos personales	15. ¿Considera Usted, que el reconocimiento institucional es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?			
			Comunicación	16. ¿Considera Usted, que la comunicación con los jefes superiores e inmediatos es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?			
						Regular: 20-24 Bueno: 25-27 Muy bueno: 28-29	Ordinal

Indicadores de Gestión en el servicio de Odontología	Los indicadores de gestión son variables que intentan medir en forma cuantitativa o cualitativa, sucesos colectivos para así, poder respaldar acciones políticas, evaluar logros y metas en el servicio de Odontología.	Los indicadores de gestión en el servicio de odontología alcanzaron el nivel regular con el 20.8%, bueno con el 44.2% y muy bueno con el 35.1%	Indicadores consulta externa	Concentración de sesiones odontológicas Rendimiento Hora Odontológica Número de trabajos odontológico por sesión	$\frac{\text{Número de sesiones odontológicas}}{\text{Número de consultantes de odontología}}$ $\frac{\text{Número total de sesiones odontológicas}}{\text{Número total de horas odontólogo efectivas}}$ $\frac{\text{Número de trabajos odontológicos}}{\text{Número de sesiones odontológicas}}$	<p>Bueno (mayor de 3.5),</p> <p>Regular (entre 2.5 a 3.49),</p> <p>Malo (menor de 2.5).</p> <p>Bueno (mayor de 3)</p> <p>Regular (entre 2.0 a 2.99)</p> <p>Malo (menor de 2.0)</p> <p>Bueno (mayor a 2.5),</p> <p>Regular (entre 2.0 a 2.49).</p> <p>Malo (menor de 2)</p>	Intervalo continuo
--	---	--	------------------------------	--	--	--	--------------------

Fuente: Elaboración propia

3.4. Instrumentos

Se implementó como técnica la encuesta, y como instrumentos el cuestionario para la variable factores relacionados y la ficha de recolección de datos para la variable indicadores de gestión. El cuestionario se aplicó a los profesionales odontólogos que aceptaron participar en el estudio; teniéndolos en cuenta, como recursos efectivos para la recopilación de datos existentes referentes al estudio, cuyo contenido tuvo origen de la literatura mencionada en el marco teórico.

El cuestionario constó de tres partes: primera parte, la presentación del cuestionario y del objetivo porque se realiza la encuesta; segunda parte, se presentan los datos generales del odontólogo (a): edad, nivel de educación, origen, estado civil y en la tercera parte, se establecen preguntas vinculadas a los factores personales, académicos e institucionales.

El instrumento se aplicó a los odontólogos después de su turno de trabajo.

Se empleó las siguientes alternativas de respuesta: Totalmente en desacuerdo: (1), en desacuerdo: (2), indiferente: (3), de acuerdo: (4) y totalmente de acuerdo: (5). Según la escala de estatinos los valores para la variable factores relacionados con el cumplimiento es regular: 42-52, bueno: 53-63, y muy bueno: 64-73. Para la variable indicadores de gestión en el servicio de odontología los promedios fueron, regular: 1,14-1,147, bueno: 1,48-2,12 y muy bueno: 2,13-2,73. La recolección de datos se ingresó en una guía de datos en un cuadro Excel. Para procesar la información se utilizó el software estadístico SPSS versión 23.0 para Windows y para el análisis descriptivo de los datos se usaron medidas de tendencia central, media, mediana moda, porcentuales y tablas de frecuencia; posterior a ello se comprobaron las hipótesis empleando el estadístico Rho Spearman.

Entre tanto a la variable indicadores de gestión en el servicio de odontología; el estudio empleó la recolección de una base de datos sistemática de investigación de los hospitales

públicos de Lima. La recopilación de testimonios fue requerida mediante un permiso de las autoridades sanitarias.

De la información registrada, se recolectaron solo los datos vinculados a las variables evaluadas, y que corresponden a los indicadores de gestión en el servicio de odontología como son; cantidad de sesiones odontológicas, número de sesiones odontológicas, número de consultantes de odontología, número total de sesiones odontológicas, número total de horas odontólogo efectivas, número de trabajos odontológicos y número de sesiones odontológicas.

El cuestionario fue validado por el juicio de tres expertos calificados en el tema de investigación con el grado de Magíster y/o Doctor. Y para determinar la confiabilidad se aplicó una prueba piloto a 30 odontólogos ajenos a la muestra de investigación.

La confiabilidad de la variable factores relacionado con el cumplimiento mediante el coeficiente alfa de Cronbach es de 0,864 siendo el instrumento confiable. Los coeficientes α mayores a 0.60, se consideran aceptables; por consiguiente, el instrumento tiene buena confiabilidad.

Tabla 3.

Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	16

Fuente: Cuestionario factores relacionados con el cumplimiento de indicadores de gestión en el servicio de odontología de Hospitales Públicos. Lima, 2019

3.5. Procedimientos

En la investigación se solicitó:

- El permiso a los directores de los Hospitales Públicos donde se realizó la investigación mediante una carta de autorización.
- Se solicitó el consentimiento informado a todo el personal odontólogo que fue participe de la investigación explicándoles el motivo de dicha investigación.
- El proceso de la entrevista de los odontólogos para responder el cuestionario fue en un ambiente del hospital a la salida de sus respectivos turnos, de este modo no se interfirió con el cumplimiento de sus funciones.
- El resultado obtenido del cuestionario fue recopilado en una base de datos.

3.6. Análisis de datos

Según el aspecto descriptivo se presentó los resultados de las variables y sus dimensiones, así como datos demográficos. Según su aspecto inferencial se analizaron las hipótesis a través del programa SPSS donde se aplicó la prueba de correlaciones con Rho Spearman, para así establecer el nivel de correlación y su significancia.

3.7. Consideraciones éticas

La investigación cumple con las normas y principios sustentados en el respeto a las personas, beneficencia y justicia en los procedimientos realizados en el trabajo de campo. Donde los resultados encontrados han sido descritos tal como se registró en campo, sin alterarlo ni manipularlo, con ello establecer la percepción de los encuestados respecto al análisis de las variables de estudio. De igual forma, en todo el proceso de recolección de datos se conservó el anonimato de las respuestas de los encuestados.

IV. Resultados

4.1. Análisis e interpretación

4.1.1. Análisis descriptivo.

Tabla 4.

Características de la muestra de odontólogos de los Hospitales Públicos nivel II Lima

Características	N = 77	
	Número	Porcentaje
Edad rangos		
20 a 29	8	10,4%
30 a 39	21	27,3%
40 a 49	29	37,7%
50 a más	19	24,7%
Media ± D.E.		42,5±8,3
Género		
Hombre	49	63,6%
Mujer	28	36,4%
Estado civil		
Soltero	23	29,9%
Casado	38	49,4%
Divorciado	8	10,4%
Conviviente	8	10,4%
Tiempo de servicio		
1 a 5 años	11	14,3%
6 a 10 años	36	46,8%
11 a más	30	39,0%
Media ± D.E.		10,0±4,5

Fuente: Cuestionario factores relacionados con el cumplimiento de indicadores de gestión en el servicio de odontología de Hospitales Públicos. Lima, 2019

2019

En la tabla 4 se muestra la evaluación de las fichas de recolección de datos de la muestra que fueron 77 Odontólogos. La edad en rangos más frecuente es de 40 a 49 años con 37,7%, 30 a 39 años con 27,3% y 50 a 60 años con 24,7%; el promedio fue 42,5±8,3 años. En relación al género 63,6% fueron hombres y 36,4% mujeres. El estado civil más frecuente fue casado 49,4%

y soltero 29,9%. En relación con el tiempo de servicio en la corporación fue más frecuente de seis a diez años con 46,8% y de 11 a más 39%; el promedio fue $10 \pm 4,5$ años.

Tabla 5.

Distribución de niveles de los factores relacionados con el cumplimiento de los indicadores
Niveles

Factores (n=77)	Regular	Bueno	Muy bueno
Valor general de los factores	21 27,3%	35 45,5%	21 27,3%
Factores personales	25 32,5%	31 40,3%	21 27,3%
Factores académicos	20 26,0%	36 46,8%	21 27,3%
Factores institucionales	21 27,3%	37 48,1%	19 24,7%

Fuente: Cuestionario factores relacionados con el cumplimiento de indicadores de gestión en el servicio de odontología de Hospitales Públicos. Lima, 2019

En la tabla 5 se muestra la evaluación de los factores relacionado con el cumplimiento se estableció lo siguiente, la variable fue clasificada en tres niveles y rangos con la escala de estaninos, cuando se refiere a la variable se debe entender que es aquella que reúne todas las preguntas del instrumento; donde fue más frecuente el nivel bueno 45,5%; en la dimensión factores personales se alcanzó el nivel bueno 40,3%, le sigue el nivel regular 32,5% y el nivel muy bueno 27,3%; en la dimensión factores académicos t el nivel bueno obtuvo el 46,8%, le sigue el nivel muy bueno 27,3% y el nivel regular 26%; en la dimensión factores institucionales el nivel bueno alcanzó el 48,1%, le sigue el nivel regular 27,3% y el nivel muy bueno 24,7%.

Tabla 6.*Distribución de niveles de los indicadores de gestión en el servicio de odontología*

Indicadores de gestión (n=77)	Niveles		
	Regular	Bueno	Muy bueno
Valor general de los indicadores	16 20,8%	34 44,2%	27 35,1%
Concentración de Sesiones Odontológicas	18 23,4%	40 51,9%	19 24,7%
Rendimiento hora odontológica	18 23,4%	40 51,9%	19 24,7%
Número de trabajos odontológicos por sesión	20 26,0%	39 50,6%	18 23,4%

Fuente: Guía de recolección de datos indicadores de gestión en el servicio de odontología de Hospitales Públicos.

Lima, 2019

En la tabla 6 se muestra la evaluación de los indicadores de gestión se estableció lo siguiente, sólo quedaron para la presentación de la tabla, tres indicadores, ya que uno de ellos fue una constante y por lo tanto, no fue tomado en cuenta para la construcción de las tablas bivariadas; los indicadores fueron clasificados en tres niveles y rangos con la escala de estatinos, en primer lugar se tiene a la variable Y: indicadores de gestión odontológica, alcanzando el nivel bueno 44,2%, le sigue el nivel muy bueno 35,1% y el nivel regular 20,8%; el indicador concentración de sesiones odontológicas obtuvo el nivel bueno 51,9%, le sigue el nivel muy bueno 24,7% y el nivel regular 23,4%; en el indicador rendimiento hora odontológica alcanzó el nivel bueno 51,9%, le sigue el nivel muy bueno 24,7% y el nivel regular 23,4%; en el indicador número de trabajos odontológicos por sesión fue de nivel bueno 50,6%, le sigue el nivel regular con 26% y el nivel muy bueno con 23,4%.

4.2. Comprobación de hipótesis

Antes de realizar una prueba estadística se verifica si los datos tienen una distribución normal o no, de tener una distribución normal, se aplican pruebas paramétricas o de lo contrario pruebas no paramétricas.

Prueba de distribución normal:

Ho: Los resultados de los factores personales, factores académicos y los factores institucionales relacionados con el cumplimiento de los indicadores de gestión, en el servicio de odontología de Hospitales Públicos. Lima, 2019 tienen una distribución normal.

H1: De los factores personales, factores académicos y los factores institucionales relacionados con el cumplimiento de los indicadores de gestión, en el servicio de odontología de Hospitales Públicos. Lima, 2019 no tienen una distribución normal.

Nivel de significancia: 5%

Prueba estadística:

Tabla 7.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Factores de cumplimiento	,150	77	,000	,935	77	,001
Indicadores de gestión odontológica	,117	77	,011	,921	77	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 7 se muestra que los valores de significancia son menores que 0,05 ($p < 0,05$) por lo que podemos concluir que las dos variables no muestran evidencia de distribución normal, por tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna donde el estadístico adecuado para evaluar la correlación entre variables es Rho Spearman, que pertenece a las pruebas no paramétricas.

4.2.1. Contrastación de la Hipótesis.

Para la contrastación de las hipótesis se considera la data de los factores relacionados con el cumplimiento de los indicadores de gestión esperando una relación directa entre ambas. Por ser cuantitativa la información proporcionada, un coeficiente de correlación positiva es la que demostraría dicha relación.

4.2.2. De la Hipótesis General.

La hipótesis que se pretende validar es la siguiente:

“Los factores personales, factores académicos y los factores institucionales se relacionan significativamente con el cumplimiento de los indicadores de gestión, en el servicio de odontología de Hospitales Públicos de Lima, 2019”.

Formulándose las respectivas hipótesis nula y alterna se tendría de la siguiente manera:

H₀: Los factores personales, factores académicos y los factores institucionales no se relacionarán significativamente con el cumplimiento de los indicadores de gestión, en el servicio de odontología de Hospitales Públicos de Lima, 2019.

H₁: Los factores personales, factores académicos y los factores institucionales si se relacionarán significativamente con el cumplimiento de los indicadores de gestión, en el servicio de odontología de Hospitales Públicos de Lima, 2019.

A fin de demostrar la relación existente entre ambas variables, se calcula la correlación entre ellas obteniendo el siguiente resultado.

Tabla 8.

Distribución de niveles de los factores relacionados con el cumplimiento según indicadores de gestión de la muestra de profesionales de odontología de Hospitales Públicos. Lima, 2019

		(n=77)				
		Y: Indicadores de Gestión Odontológica				Rho Spearman
		Regular	Bueno	Muy bueno	Total	Valor p
X: Factores relacionado con el cumplimiento	Regular	13 61,9%	5 23,8%	3 14,3%	21 100,0%	Rho=0,485 p=0,000*
	Bueno	3 8,6%	19 54,3%	13 37,1%	35 100,0%	
	Muy bueno	0 0,0%	10 47,6%	11 52,4%	21 100,0%	
Total		16 20,8%	34 44,2%	27 35,1%	77 100,0%	

* Valor $p < 0,05$

Fuente: Cuestionario y Guía de recolección de datos de los factores relacionado con el cumplimiento de los indicadores de gestión en el servicio de odontología de Hospitales Públicos. Lima, 2019

En la tabla 8 se estableció el cruce de las dos variables, para evaluar la correlación entre ellas se muestra el valor Rho Spearman y nivel de significancia de la prueba (valor p). En esta tabla se obtuvo el valor de Rho=0,485 ($p=0,000$) que estadísticamente fue significativa, por tanto, se puede afirmar que existe evidencia para concluir que la variable factores relacionados con el cumplimiento y los Indicadores de Gestión odontológica están correlacionados de manera directa y de nivel moderado. Por lo tanto, se estaría rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, con la que la hipótesis general quedaría validada.

4.2.3. De las Hipótesis Específicas.

Respecto a las hipótesis específicas se procederá de manera similar, teniendo en cuenta la variable que se pretende demostrar en cada uno de los casos.

Para la primera hipótesis específica que dice: “Los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan significativamente con el cumplimiento del indicador de Gestión concentración de sesiones odontológicas, en el servicio de odontología de Hospitales Públicos de Lima 2019”, se puede proceder para validar formulando las respectivas hipótesis nula y alterna:

H₀: Los factores personales, académicos y los institucionales no se relacionan significativamente con el cumplimiento del indicador de gestión concentración de sesiones odontológicas, en el servicio de odontología de Hospitales Públicos de Lima, 2019.

H₁: Los factores personales, académicos y los institucionales si se relacionan significativamente con el cumplimiento del indicador de gestión concentración de sesiones odontológicas, en el servicio de odontología de Hospitales Públicos de Lima, 2019.

A fin de demostrar la relación existente entre ambas variables se calcula la correlación entre ellas obteniendo el siguiente resultado.

Tabla 9.

Distribución de niveles de los factores relacionados con el cumplimiento según el indicador de gestión concentración de sesiones odontológicas

Muestra de profesionales de odontología de Hospitales Públicos de Lima. 2019 (n=77)						
Factores		D1: Concentración de Sesiones Odontológicas				Rho Spearman
		Regular	Bueno	Muy bueno	Total	Valor p
Valor general	Regular	6	13	2	21	Rho=0,305 p=0,007*
		28,6%	61,9%	9,5%	100,0%	
	Bueno	10	18	7	35	
		28,6%	51,4%	20,0%	100,0%	
	Muy bueno	2	9	10	21	
		9,5%	42,9%	47,6%	100,0%	
Factores personales	Regular	8	15	2	25	Rho=0,364 p=0,001*
		32,0%	60,0%	8,0%	100,0%	
	Bueno	8	17	6	31	
		25,8%	54,8%	19,4%	100,0%	
	Muy bueno	2	8	11	21	
		9,5%	38,1%	52,4%	100,0%	
Factores académicos	Regular	11	8	1	20	Rho=0,565 p=0,000*
		55,0%	40,0%	5,0%	100,0%	
	Bueno	6	25	5	36	
		16,7%	69,4%	13,9%	100,0%	
	Muy bueno	1	7	13	21	
		4,8%	33,3%	61,9%	100,0%	
Factores institucionales	Regular	2	13	6	21	Rho=-0,130 p=0,260
		9,5%	61,9%	28,6%	100,0%	
	Bueno	11	17	9	37	
		29,7%	45,9%	24,3%	100,0%	
	Muy bueno	5	10	4	19	
		26,3%	52,6%	21,1%	100,0%	
Total		18	40	19	77	
		23,4%	51,9%	24,7%	100,0%	

* Valor $p < 0,05$

Fuente: Cuestionario y Guía de recolección de datos de los factores relacionado con el cumplimiento de los indicadores de gestión en el servicio de odontología de Hospitales Públicos. Lima, 2019

En la tabla 9 se obtuvo la información de cruces de la variable factores relacionados con el cumplimiento, sus dimensiones e indicador concentración de sesiones odontológicas, para evaluar la correlación entre las variables su muestra el valor Rho Spearman y nivel de significancia de la prueba (valor p). En el primer cruce el valor de $Rho=0,305$ ($p=0,007$) fue estadísticamente significativo, por tanto, se puede afirmar que existe evidencia para concluir que la variable factores relacionado con el cumplimiento y concentración de sesiones odontológicas están correlacionados de manera directa y de nivel moderado. En el segundo cruce el valor de $Rho=0,364$ ($p=0,001$) fue estadísticamente significativo, por tanto, se afirma que existe evidencia para concluir que la dimensión factores personales y concentración de sesiones odontológicas están correlacionados de manera directa y de nivel moderado. En el tercer cruce el valor de $Rho=0,565$ ($p=0,000$) fue estadísticamente significativo, por tanto, se afirma que existe evidencia para concluir que la dimensión factores académicos y concentración de sesiones odontológicas están correlacionados de manera directa y de nivel moderado. En el caso del cruce de factores institucionales el valor p no fue significativo, por tanto, la correlación entre las variables puede ser cero. Por lo tanto, se estaría rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, con la que la hipótesis general quedaría validada.

Para la segunda hipótesis específica que dice: “Los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan significativamente con el cumplimiento del indicador de gestión rendimiento hora odontológica, en el servicio de odontología de Hospitales Públicos de Lima 2019”, se puede proceder para validar formulando las respectivas hipótesis nula y alterna:

H₀: Los factores personales, académicos y los institucionales no se relacionan significativamente con el cumplimiento del indicador de gestión rendimiento hora odontológica, en el servicio de odontología de Hospitales Públicos de Lima, 2019.

H₁: Los factores personales, académicos y los institucionales si se relacionan significativamente con el cumplimiento del indicador de gestión rendimiento hora odontológica, en el servicio de odontología de Hospitales Públicos de Lima, 2019.

A fin de demostrar la relación existente entre ambas variables se calcula la correlación entre ellas obteniendo el siguiente resultado.

Tabla 10.

Distribución de niveles de los factores relacionados con el cumplimiento según el indicador de gestión rendimiento hora odontológica

Factores		D2: Rendimiento hora odontológica				Rho Spearman
		Regular	Bueno	Muy bueno	Total	Valor p
Valor general	Regular	13	6	2	21	Rho=0,455 p=0,000*
		61,9%	28,6%	9,5%	100,0%	
	Bueno	5	20	10	35	
		14,3%	57,1%	28,6%	100,0%	
	Muy bueno	0	14	7	21	
		0,0%	66,7%	33,3%	100,0%	
Factores personales	Regular	15	7	3	25	Rho=0,489 p=0,000*
		60,0%	28,0%	12,0%	100,0%	
	Bueno	3	20	8	31	
		9,7%	64,5%	25,8%	100,0%	
	Muy bueno	0	13	8	21	
		0,0%	61,9%	38,1%	100,0%	
Factores académicos	Regular	9	8	3	20	Rho=0,306 p=0,007*
		45,0%	40,0%	15,0%	100,0%	
	Bueno	9	17	10	36	
		25,0%	47,2%	27,8%	100,0%	
	Muy bueno	0	15	6	21	
		0,0%	71,4%	28,6%	100,0%	
Factores institucionales	Regular	4	10	7	21	Rho=-0,207 p=0,071
		19,0%	47,6%	33,3%	100,0%	
	Bueno	8	18	11	37	
		21,6%	48,6%	29,7%	100,0%	
	Muy bueno	6	12	1	19	
		31,6%	63,2%	5,3%	100,0%	
Total		18	40	19	77	
		23,4%	51,9%	24,7%	100,0%	

* Valor $p < 0,05$

Fuente: Cuestionario y Guía de recolección de datos de los factores relacionado con el cumplimiento de los indicadores de gestión en el servicio de odontología de Hospitales Públicos. Lima, 2019

En la tabla 10 se muestra información de cruces de la variable factores relacionados con el cumplimiento, sus dimensiones e indicador rendimiento de hora odontológica, para evaluar la correlación entre las variables su muestra el valor Rho Spearman y nivel de significancia de la prueba (valor p). En el primer cruce el valor de $Rho=0,455$ ($p=0,000$) fue estadísticamente significativo, por tanto, se pudo establecer que existe evidencia para concluir que la variable factores relacionado con el cumplimiento y rendimiento hora odontológica están correlacionados de manera directa y de nivel moderado. En el segundo cruce el valor de $Rho=0,489$ ($p=0,000$) fue estadísticamente significativo, por tanto, se afirma que existe evidencia para concluir que la dimensión factores personales y rendimiento hora odontológica están correlacionados de manera directa y de nivel moderado. En el tercer cruce el valor de $Rho=0,306$ ($p=0,007$) fue estadísticamente significativo, por tanto, se puede indicar que existe evidencia para concluir que la dimensión factores académicos y rendimiento hora odontológica están correlacionados de manera directa y de nivel moderado. En el caso del cruce de factores institucionales el valor p no fue significativo, por tanto, la correlación entre las variables puede ser cero.

Por lo tanto, se estaría rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, con la que la hipótesis general quedaría validada.

Para la tercera hipótesis específica que dice “Los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan significativamente con el cumplimiento del indicador de gestión número de trabajos odontológicos por sesión en el servicio de odontología de Hospitales Públicos de Lima, 2019.”, se puede proceder para validar formulando las respectivas hipótesis nula y alterna:

H₀: Los factores personales, académicos y los institucionales no se relacionan significativamente con el cumplimiento del indicador de gestión número de trabajos odontológicos por sesión en el servicio de odontología de Hospitales Públicos de Lima, 2019.

H₁: Los factores personales, académicos y los institucionales si se relacionan significativamente con el cumplimiento del indicador de gestión número de trabajos odontológicos por sesión en el servicio de odontología de Hospitales Públicos de Lima, 2019.

A fin de demostrar la relación existente entre ambas variables se calcula la correlación entre ellas obteniendo el siguiente resultado.

Tabla 11.

Distribución de niveles de los factores relacionados con el cumplimiento según el indicador de gestión número de trabajos odontológicos por sesión

Muestra de profesionales de odontología de Hospitales Públicos de Lima. 2019 (n=77)						
Factores		D3: Número de trabajos odontológicos por sesión				Rho Spearman
Valor general		Regular	Bueno	Muy bueno	Total	Valor p
Valor general	Regular	7 33,30%	12 57,10%	2 9,50%	21 100,0%	Rho=0,324 p=0,004*
	Bueno	11 31,40%	18 51,40%	6 17,10%	35 100,0%	
	Muy bueno	2 9,50%	9 42,90%	10 47,60%	21 100,0%	
Factores personales	Regular	9 36,00%	14 56,00%	2 8,00%	25 100,0%	Rho=0,376 p=0,001*
	Bueno	9 29,00%	17 54,80%	5 16,10%	31 100,0%	
	Muy bueno	2 9,50%	8 38,10%	11 52,40%	21 100,0%	
Factores académicos	Regular	12 60,00%	7 35,00%	1 5,00%	20 100,0%	Rho=0,584 p=0,000*
	Bueno	7 19,40%	25 69,40%	4 11,10%	36 100,0%	
	Muy bueno	1 4,80%	7 33,30%	13 61,90%	21 100,0%	
Factores institucionales	Regular	3 14,30%	12 57,10%	6 28,60%	21 100,0%	Rho=-0,156 p=0,175
	Bueno	11 29,70%	17 45,90%	9 24,30%	37 100,0%	
	Muy bueno	6 31,60%	10 52,60%	3 15,80%	19 100,0%	
Total		20 26,0%	39 50,6%	18 23,4%	77 100,0%	

* Valor $p < 0,05$

Fuente: Cuestionario y Guía de recolección de datos de los factores relacionado con el cumplimiento de los indicadores de gestión en el servicio de odontología de Hospitales Públicos. Lima, 2019

En la tabla 11 se muestra la información de cruces de la variable factores relacionados con el cumplimiento, sus dimensiones e indicador número de trabajos odontológicos por sesión, para evaluar la correlación entre las variables su muestra el valor Rho Spearman y nivel de significancia de la prueba (valor p). En el primer cruce el valor de $Rho=0,324$ ($p=0,004$) fue estadísticamente significativo, por tanto, se afirma que existe evidencia para concluir que la variable factores relacionado con el cumplimiento y número de trabajos odontológicos por sesión están correlacionados de manera directa y de nivel moderado. En el segundo cruce el valor de $Rho=0,376$ ($p=0,001$) fue estadísticamente significativo, por tanto, se puede afirmar que existe evidencia para concluir que la dimensión factores personales y número de trabajos odontológicos por sesión están correlacionados de manera directa y de nivel moderado. En el tercer cruce el valor de $Rho=0,584$ ($p=0,000$) fue estadísticamente significativo, por tanto, se estableció que existe evidencia para concluir que la dimensión factores académicos y número de trabajos odontológicos por sesión están correlacionados de manera directa y de nivel moderado. En el caso del cruce de factores institucionales el valor p no fue significativo, por tanto, la correlación entre las variables puede ser cero. Por lo tanto, se estaría rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, con la que la hipótesis general quedaría validada.

V. Discusión de resultados

La salud pública constituye uno de los servicios que todo estado debe promover y optimizar, ya que alcanzar niveles eficientes en la promoción de salud y cobertura de servicios, implica el monitoreo de servicios de salud, reconocer y solucionar los inconvenientes de los pobladores, desarrollar políticas y planes que apoyen los esfuerzos individuales y comunitarios, evaluar la efectividad, accesibilidad y calidad de los servicios de salud personales y poblacionales, etc. Entre los servicios de salud más solicitados por la población se encuentra el de la salud oral, aspecto básico vinculado con la calidad de vida de los individuos, y que es necesaria una atención eficiente de parte de la entidad hospitalaria y de los trabajadores de salud para cubrir todas estas necesidades, y a su vez, cumplir con los requerimientos de parte de los individuos. Por ello, la presente investigación tuvo como objetivo principal determinar los factores relacionados con el cumplimiento de los indicadores de gestión en el servicio de odontología de hospitales públicos de Lima, 2019; factores distribuidos en factores personales, académicos e institucionales, delimitándolo en el servicio de odontología de un hospital público de Lima.

Cada uno de estos factores, también se relaciona con cumplir con los diversos indicadores trazados en la gestión de los servicios, en este caso odontológicos. Por ello, es importante tomar en cuenta que los indicadores de gestión tienen el propósito de ordenar e intervenir en el ejercicio, alcance de objetivos y comportamiento requerido en el personal, así lograr las estrategias organizacionales. Para medir el desempeño, se necesita evaluarlo a través de indicadores de desempeño. Estos indicadores deben colaborar con la administración para

establecer con qué seguridad y eficiencia se ha realizado la consecución de los objetivos, y como resultado, el cumplimiento de las metas en la planificación estratégica. (Donet, 2018)

En la investigación se planteó como hipótesis general que los factores personales, factores académicos y los factores institucionales se relacionarán significativamente con el cumplimiento de los indicadores de gestión en el servicio de odontología de hospitales públicos de Lima, 2019. Del cual, en los resultados estadísticos se demostraron que existe una relación significativa en cada uno de estos factores; según la prueba de Spearman ($Rho=0,485$ $p=0,000^*$) y que serán parte del análisis y explicación en el desarrollo de la discusión de los resultados de las hipótesis específicas.

El cumplimiento de indicadores como elemento de medición de la gestión en los servicios de salud ha sido abordado, analizado y estudiando en diversos ámbitos, como es el caso de Amijos (2017), quien propuso la implementación de un modelo de indicadores de gestión para evaluar el desempeño de los hospitales públicos chilenos, en el cual se concluyó que la implementación de indicadores de gestión optimizan y elevan la eficiencia y el desempeño del personal; ya que son metas prefijadas que deben ser cumplidas, por otra parte, la gestión o dirección busca los mecanismos y materiales para facilitar la labor del personal.

Por otro lado, en el estudio de Vergara (2014), se evaluaron diversos indicadores de gestión y atención. Entre los resultados se demostró que la prestación del servicio fue alta en un 95.39%, la velocidad fue alta en un 91.2%, el nivel de seguridad se ubicó alto para el 56.5%. Entre los aspectos negativos resalta deficiencias en la infraestructura, programación de las atenciones, el tiempo de duración de una sesión. Aspectos que pueden ser mejorados, ya que los indicadores de prestación, seguridad y empatía se encuentran en niveles positivos.

Los antecedentes referidos coinciden con el resultado de la presente investigación, ya que ambos enfatizan en que hay factores que se relacionan con el cumplimiento de indicadores en la gestión de los servicios de salud. Por lo que se concluye, que los factores para el cumplimiento de indicadores en las actividades de salud pueden variar, dependiendo del lugar de estudio, tipo de institución o servicio, pero todos coinciden en que estos indicadores ayudaran a medir la efectividad de los servicios, desempeño del personal y eficacia de la gestión, por lo que se tornan relevantes, tanto para medir la gestión, como para analizar los servicios de salud, en este caso en el servicio de odontología en los hospitales públicos.

Por otro lado, se estudia la primera hipótesis específica. Que indica que los elementos personales, académicos y los institucionales se relacionan significativamente con el cumplimiento del indicador de gestión concentración de sesiones odontológicas en el servicio de odontología de hospitales públicos de Lima, 2019. Se debe tomar en cuenta que los factores integran a los factores personales, académicos e institucionales, ya que cada uno, de forma independiente o integrada puede elevar o disminuir la concentración de sesiones odontológicas.

Los factores personales como elemento causal en el buen servicio y concentración de sesiones odontológicas, ha sido vinculada al aspecto psicológico, donde en el individuo maduro, es la edad sensata, en donde la persona actúa con todo el sentido común solicitado para realizar o tomar alguna decisión. En esta edad, se alcanza el máximo de facultades mentales, estas características van a favorecer que la persona logre un desempeño óptimo y eficiente en el ejercicio o desarrollo de una actividad. (Cáceres, Cusihuamán, & Paucar, 2015)

Acorde a los resultados se pudo establecer que efectivamente, los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan significativamente con el cumplimiento del

indicador de gestión concentración de sesiones odontológicas en el servicio de odontología de hospitales públicos de Lima, 2019; estos resultados se demuestran en el cruce de la variable factores relacionados con el cumplimiento y sus dimensiones y la concentración de sesiones odontológicas (X: $Rho=0,305$ $p=0,007^*$; D1 (factor personal): $Rho=0,364$ $p=0,001^*$; D2 (factor académico): $Rho=0,565$ $p=0,000^*$ y D3 (factor institucional): $Rho=-0,130$ $p=0,260$). Según estos resultados, hay una correlación directa y moderada en elementos cruzados, por lo tanto, se afirma que existe evidencia para concluir que la dimensión factores académicos y concentración de sesiones odontológicas están correlacionados de manera directa y de nivel moderado. En el caso del cruce de factores institucionales el valor p no fue significativo, por tanto, la correlación entre las variables puede ser cero. De estos resultados, destacan con una mayor relación y significancia los factores personales y académicos, es decir, depende en gran proporción del estado emocional del personal, así como la experiencia académica en la eficacia de realizar un mayor número de sesiones y consultas odontológicas.

Al respecto en la investigación de Navarrete (2015), el indicador de tiempo para la consulta de odontología general ideal para trabajar por cuadrante o lograr cuatro procedimientos, es de 40 minutos por paciente, aclarando que este indicador es para un cirujano dentista con asistente y para el dentista que trabaja sin asistente el tiempo es de 50 minutos por paciente aproximadamente, debido a que el odontólogo debe pasar al paciente, tomar los materiales, prepararlos, realizar sus anotaciones (recetas, hojas de reporte, historia clínica, incapacidades, referencia.) lavar el instrumental, esterilizarlo. De igual modo, en el estudio de Dho (2016) se indicó que hay una asociación de diversos factores como sexo, clase social, cobertura social odontológica, conocimiento sobre el cuidado bucal y hábitos de la higiene bucal con el manejo de atención de salud odontológica. Por lo que se llega a la conclusión, que estos resultados

coinciden con los lo encontrado en la investigación, ya que se estima que los factores personales, académicos, como es el caso de la experiencia e institucional infieren directamente el alcance del cumplimiento de estos indicadores y que garantizan un buen servicio y atención de los pacientes.

En el análisis de la segunda hipótesis específica, en el cual se indica, que los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan significativamente con el cumplimiento del indicador de gestión rendimiento hora odontológica en el servicio de odontología de hospitales públicos de Lima, 2019. Un factor preponderante es el académico, el cual se “considera que existe una relación directa entre la formación de una persona y la calidad de atención que ella brinde, ya que no es posible responder a las exigencias propias de un trabajo, sin los conocimientos básicos necesarios; y más aún, el trabajo será mejor desempeñado si el individuo cuenta además con los conocimientos especializados sobre los aspectos que directa o indirectamente están relacionadas con el tipo de trabajo que desempeña”. (Contreras, 2010)

En consecuencia, de acuerdo a los resultados se establece que efectivamente, los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan significativamente con el cumplimiento del indicador de gestión rendimiento hora odontológica en el servicio de odontología de hospitales públicos de Lima, 2019; estos resultados se demuestran en el cruce de la variable factores relacionados con el cumplimiento y sus dimensiones y el rendimiento hora odontológica (X: $Rho=0,455$ $p=0,000^*$; D1 (factor personal): $Rho= 0,489$ $p=0,000^*$; D2 (factor académico): $Rho=0,306$ $p=0,007^*$ y D3 (factor institucional): $Rho=-0,207$ $p=0,071$). Se aprecia en los resultados que hay una correlación directa y moderada en cada uno de los elementos cruzados, por consiguiente, se afirma que existe evidencia para concluir que la variable factores relacionados con el cumplimiento y rendimiento hora odontológica están correlacionados de

manera directa y de nivel moderado. En el caso del cruce de factores institucionales el valor p no fue significativo, por lo tanto, la correlación entre las variables puede ser cero. Estos resultados demuestran la relación entre los factores relacionados con el cumplimiento (personal, académico e institucional) con el rendimiento hora odontológica, ya que, si uno o más de los factores relacionados presentan niveles favorables, se podrá garantizar el rendimiento hora odontológica.

Al respecto en la investigación de Huerta, Espinoza, & Leyton (2012) se evidenció que los indicadores de salud, como el académico, institucional y financiero fortalecen el desarrollo de actividades. Por su parte, Donet (2018) en sus resultados reveló que la evaluación los indicadores grado de desempeño de horas odontológicas, cantidad de trabajos odontológicos por consulta, se cumplen en gran medida, posiblemente porque son más monitoreados por los gestores, para ver el progreso y desempeño de la actividad odontológica e identificar si las metas del plan estratégico se cumplen. En cambio, rendimiento hora odontológica y concentración de sesiones odontológicas no se logra cumplir según lo programado, es probable que la razón que explique que los dos últimos indicadores no se acerquen al parámetro es debido a que no se reprograman pacientes de parte de los profesionales de la salud o los pacientes no acuden a los establecimientos. De los resultados se observa coincidencia con los registrados en la presente investigación, ya que, al contar con los factores relacionados al cumplimiento, se podrá lograr con el rendimiento hora de los servicios programados en las actividades de salud, en este caso odontológico.

Finalmente, se analiza la tercera hipótesis específica, los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan significativamente con el cumplimiento del indicador de gestión número de trabajos odontológicos en el servicio de odontología de hospitales públicos de Lima, 2019. Destacando el factor institucional como medio para garantizar el número de trabajos

odontológicos; que es definido como “aquellos elementos relacionados con el proceso administrativo y de organización de la institución que favorecen o desfavorecen una determinada acción. Dentro de los factores institucionales se evaluará el ambiente físico del trabajo, los recursos materiales, los recursos humanos y el reconocimiento de los méritos personales”. (Contreras, 2010)

Según los resultados se pudo establecer que efectivamente, los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan significativamente con el cumplimiento del indicador de gestión número de trabajos odontológicos en el servicio de odontología de hospitales públicos de Lima, 2019.; estos resultados se demuestran en el cruce de la variable factores relacionados con el cumplimiento y sus dimensiones y el número de trabajos odontológicos (X: $Rho=-0,324$ $p=0,004^*$; D1 (factor personal): $Rho= 0,376$ $p=0,001^*$; D2 (factor académico): $Rho= 0,584$ $p=0,000^*$ y D3 (factor institucional): $Rho= 0,156$ $p=0,175$). Se aprecia en los resultados que hay una correlación directa y moderada en cada uno de los elementos cruzados; en el caso del cruce de factores institucionales el valor p no fue significativo, por tanto, la correlación entre las variables puede ser cero. Estos resultados demuestran la relación entre los factores relacionados con el cumplimiento (personal, académico e institucional) con el número de trabajos odontológicos, ya que, si uno o más de los factores relacionados presentan niveles favorables, se podrá garantizar un mayor número de trabajos odontológicos.

Al respecto en la investigación de Casafranca, Prudencio, & Ramirez (2016), se concluyó que los servicios de emergencia institucional en Lima y el Callao afrontan una demanda cada vez más alta de pacientes con riesgo de vida, producto de las transformaciones sociales; evidenciando la necesidad de contar con personal asignado altamente calificados por su

desempeño, demostrando habilidades cognitivas, actitudinales y procedimentales, que le permitan brindar una atención oportuna y segura. La poca disponibilidad de personal, obliga a las constantes rotaciones, teniendo frecuentemente alta rotación de personal en los servicios de emergencia, siendo muchos de ellos nuevos y desprovisto del conocimiento adecuado para una atención de urgencia, por lo que se requiere de instrumentos que viabilicen una atención oportuna segura y de calidad y que no se logre alcanzar con el cumplimiento de los indicadores de calidad de servicio.

De los resultados se aprecia coincidencia con lo hallado en la presente investigación, ya que, al contar con los factores relacionados al cumplimiento, se podrá alcanzar el número de trabajos odontológicos en el servicio de odontología. Concluyendo que los factores relacionados con los indicadores de gestión inciden directamente con el número de servicios a realizar, siendo estos eficientes y dentro de lo programado.

VI. Conclusiones

1. Se demostró que los factores personales, académicos e institucionales se relacionan significativamente con el cumplimiento de los indicadores de gestión en el servicio de odontología de hospitales públicos de Lima, 2019 ($Rho=0,485$ $p=0,000$), por lo que el desempeño y eficiencia del personal de Odontología están vinculados con el tipo de servicio que se brinda a los usuarios, ya evidenciados en la concentración de sesiones, rendimiento hora odontológica y el número de trabajos odontológicos.
2. Se estableció que los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan significativamente con el cumplimiento del indicador de gestión concentración de sesiones odontológicas en el servicio de odontología de hospitales públicos de Lima, 2019.; estos resultados se demuestran en el cruce de la variable factores relacionados con el cumplimiento y sus dimensiones y la concentración de sesiones odontológicas (X: $Rho=0,305$ $p=0,007^*$; D1 (factor personal): $Rho=0,364$ $p=0,001^*$; D2 (factor académico): $Rho=0,565$ $p=0,000^*$ y D3 (factor institucional): $Rho=-0,130$ $p=0,260$). Habiendo una correlación directa y moderada en cada uno de los elementos cruzados. En el caso del cruce de factores institucionales el valor p no fue significativo, por tanto, la correlación entre las variables es cero. Por lo que los factores descritos tienen injerencia en el tipo y calidad de atención que brinda el personal Odontológico.
3. Se estableció que los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan significativamente con el cumplimiento del indicador de gestión rendimiento hora odontológica en el servicio de odontología de hospitales públicos de Lima, 2019.; estos

resultados se demuestran en el cruce de la variable factores relacionados con el cumplimiento y sus dimensiones y el rendimiento hora odontológica (X: $Rho=0,455$ $p=0,000^*$; D1 (factor personal): $Rho= 0,489$ $p=0,000^*$; D2 (factor académico): $Rho=0,306$ $p=0,007^*$ y D3 (factor institucional): $Rho=-0,207$ $p=0,071$).

Se aprecia en los resultados que hay una correlación directa y moderada en cada uno de los elementos cruzados; en el caso del cruce de factores institucionales el valor p no fue significativo, por lo tanto, la correlación entre las variables es cero. Por lo que se evidencia que los factores descritos se vinculan con el tiempo que dedica el personal Odontológico en cada paciente.

4. Se estableció que los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan significativamente con el cumplimiento del indicador de gestión número de trabajos odontológicos en el servicio de odontología de hospitales públicos de Lima, 2019.; estos resultados se demuestran en el cruce de la variable factores relacionados con el cumplimiento y sus dimensiones y el número de trabajos odontológicos (X: $Rho=-0,324$ $p=0,004^*$; D1 (factor personal): $Rho= 0,376$ $p=0,001^*$; D2 (factor académico): $Rho= 0,584$ $p=0,000^*$ y D3 (factor institucional): $Rho= 0,156$ $p=0,175$). Se aprecia en los resultados que hay una correlación directa y moderada en cada uno de los elementos cruzados; en el caso del cruce de factores institucionales el valor p no fue significativo, por tanto, la correlación entre las variables es cero. Por lo que los factores descritos están relacionados con el número de atenciones y pacientes que atiende cada Odontólogo.

VII. Recomendaciones

1. Al personal directivo de los hospitales públicos, mejorar su gestión y orientarlos a los servicios de calidad. Para ello, es importante realizar capacitaciones continuas al personal, respecto a la eficacia y eficiencia en su trabajo. De igual forma, es necesario mejorar las instalaciones y sistemas de atención a los usuarios, con ello agilizar el número de servicios y la rapidez de los servicios, en favor de los usuarios.
2. Al personal directivo de los hospitales públicos, optimizar su sistema en la designación de sesiones odontológicas, así evitar y disminuir la concentración y carga laboral para algunos consultorios. La gestión debe equilibrar y distribuir las sesiones de forma equitativa y en función del flujo diario de los pacientes.
3. Al personal directivo de los hospitales públicos, revisar el desempeño de su personal en el servicio de odontología, estableciendo si cumplen con los objetivos laborales que han sido diseñados, así evitar atrasos en la atención de los individuos o si una sesión se extiende más allá de lo establecido, de tal manera que las sesiones se cumplan acorde a lo programado, evitando esperas innecesarias a los pacientes.
4. Al personal directivo de los hospitales públicos, promover campañas de atención y satisfacción de los usuarios a partir del trabajo de calidad; ello con la finalidad de optimizar los servicios odontológicos, ya que, si la gestión no enfatiza en la importancia del cumplimiento de la programación de estas sesiones, se seguirá evidenciando atrasos en la cantidad de trabajos odontológicos que se deben realizar, ya que su incumplimiento estaría afectando a los usuarios.

VIII. Referencias

- Armijos, J. (2017). *Diseño e Implementación de un Modelo de Indicadores de Gestión para evaluar el desempeño de Hospitales Públicos*. Tesis para optar el Grado de Magister. Santiago, Chile.
- Arango, G. Peña, V. Vega, Y. (2015). Relación de la asignación de personal de enfermería con indicadores de resultado de la calidad de la atención en unidades de cuidados intensivos de adultos. *Revista Aquichan*, 15 (1), 90-104. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74137151009>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Colombia: Delfin Ltda.
- Bernal, I. Pedraza, N. Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31 (2), 8-19. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/212/21233043002.pdf>
- Cáceres, J., Cusihuamán, J., & Paucar, O. (2015). *Factores Relacionados a la calidad de los registros de enfermería(SOAPIE) en el servicio de emergencia del Hospital Militar Central*. Tesis para optar el título de segunda especialidad. Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/582/Factores%20relacionados%20a%20la%20calidad%20de%20los%20registros%20de%20enfermer%C3%ADa%20%28SOAPIE%29%20en%20el%20Servicio%20de%20Emergencia%20del%20Hospital%20Militar%20Central.pdf?sequence=1&isA>
- Casafranca, R., Prudencio, J., & Ramírez, y. (2016). *Factores Institucionales y Personales que influyen en la aplicación del proceso de atención de enfermería en el servicio de*

- emergencia del Hospital Alberto Sabogal Sologuren*. (Tesis para optar el Título de segunda especialidad). Obtenido de <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/583>
- Contreras, P. (2010). *Factores Personales e institucionales que influyen en el profesional de enfermería en el llenado de notas de enfermería del Servicio de Emergencia - Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*. (Tesis para optar el grado de Título Profesional). Lima, Perú. Obtenido de:
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2402/3/contreras_p.pdf
- Dho, M. (2016). Factores Asociados a la utilización de servicios de salud odontológicos. *Ciencia y salud colectiva*.
- Donet, L. (2018). *Evaluación de indicadores de salud en servicios odontológicos según nivel de atención de la Red Desconcentrada Sabogal EsSalud, entre los años 2014 al 2017*. Tesis para optar el grado académico de Magister. Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26882/Donet_OLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Essalud. (2017). *Principales Indicadores de Salud 1990-2016*.
- Florencia, U. (agosto de 2011). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/ciencia/especializacion.php>
- Flores, M. (2005). *Gestión del conocimiento organizacional en el taylorismo y en la teoría de las relaciones humanas*. 26, 2, 22. Obtenido de:
<https://www.revistaespacios.com/a05v26n02/05260242.html>
- Garay, G., Hilario, J., & Vargas, R. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Huánuco: Unión Gráfica.

- González, M. Cañadas, E. (2008). Los indicadores de gestión y el cuadro de mando en las entidades no lucrativas. *Revista CIRIEC*, 63 (4), 227-252. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/174/17412307009.pdf>
- Hurtado, I. Toro, J. (2005). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Madrid: Episteme Consultores Asociados.
- Huerta, P., Espinoza, I., & Leyton, C. (2012). Impacto de indicadores de gestión en salud sobre estrategias de un servicio de salud público. *Revista de Salud Pública*, 248-259. Obtenido de <https://scielosp.org/pdf/rsap/2012.v14n2/248-259/es>
- Irazábal, U., & Lozano, R. (s.f.). wolters kluwer *Diccionario Empresarial*. Obtenido de http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMjAwtztlUouLM_DxbIwMDS0MDIwuQQGZapUtckhlQaptWmJOcSoAmhIPQDUAAAA=WKE
- Jiménez, R. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública*, 30 (1), 17-36. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/214/21430104.pdf>
- Lusa, A. Martínez, C. Olivella, J. (2007). Gestión de los horarios de trabajo en presencia de cláusulas de flexibilidad pasiva. *Universia Business Review*, 14 (2), 10-25. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/433/43301402.pdf>
- Medina, F., & De Marco, L. (20 de mayo de 2017). *Indicadores de Productividad en Hospitales Públicos*. Obtenido de: SciELO Analytics:
</Indicadores%20de%20Productividad%20en%20Hospitales%20P%C3%BAblicos.html>

Ministerio de Salud. (agosto de 2013). *Indicadores de Gestión y Evaluación Hospitalaria, para Hospitales, Institutos y Diresa.* Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2739.pdf>

Ministerio del Trabajo. (2005). *Reglamento de la Ley N° 27878 - Ley de trabajo del Cirujano Dentista.*

Mitrani, Murray, & puga, S. d. (1992). *Las competencias claves para una gestión integrada de recursos humanos.* España: Ediciones Deusto.

Morchón, P. (s.f.). *Enfoque Dental.* Obtenido de <https://enfoquedental.com/claves-para-mejorar-protocolo-de-atencion-al-paciente-de-una-clinica-dental/>

Navarrete, C. (19 de enero de 2015). Evaluación y Propuesta del indicador de tiempo por consulta odontológica y número de procedimientos y Propuesta del indicador de tiempo por consulta odontológica y número de procedimientos. *Revista Médica Electrónica Portales Medicos.Com*, 3. Obtenido de <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/indicador-de-tiempo-por-consulta-odontologica/>

Sánchez, M. (septiembre de 2011). Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr Adolfo Prince Lara. Puerto Cabello, estado Carabobo. *(Tesis de especialidad)*. Venezuela. Recuperado el 5 de Junio de 2019, de <https://es.calameo.com/read/000695283f9b8a8dd0b69>

Segredo, A. (2003). *Correo Científico Médico de Holguín* 2004;8(4). Percepción del Clima Organizacional por Directores de Policlínicos. CUBA. Obtenido de <http://www.cocmed.sld.cu/no84/n84ori7.htm>

Vergara, B. (2014). *Diseño de indicadores de gestión de calidad en un servicio de odontología.* (Tesis para optar el grado de Magister en Gerencia en servicios de Salud). Universidad

San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de:

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2250/1/vergara_br.pdf

Villalbí, J., et al (2010). Indicadores para la gestión de los servicios de salud pública. *Gaceta sanitaria*, 24 (5), 3-15. Recuperado de:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112010000500004

Wolters kluwer *Guías Jurídicas*. (s.f.). Obtenido de <https://www.wolterskluwer.es/>

IX. Anexos

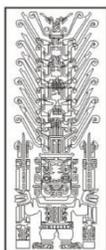
Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización de variables			Metodología
Factores relacionados con el cumplimiento de los indicadores de gestión en el servicio de odontología de Hospitales Públicos. Lima, 2019.	Problema General ¿Cuáles son los Factores relacionados con el cumplimiento de los indicadores de gestión en el servicio de odontología de Hospitales Públicos, Lima, 2019?	Objetivo General Determinar cuáles son los Factores relacionados con el cumplimiento de los indicadores de gestión en el servicio de odontología de Hospitales Públicos. Lima, 2019.	Hipótesis General Los factores personales, factores académicos y los factores institucionales se relacionarán significativamente con el cumplimiento de los indicadores de gestión, en el servicio de odontología de Hospitales Públicos de Lima, 2019.	Variables X: Factores Relacionados con el cumplimiento	Dimensiones Factor Personales	Indicadores - Edad. - Tiempo de experiencia Laboral. - Motivación. - Distribución Horaria. - Asignación de pacientes - Clima organizacion al. - Especialización - Conocimientos - Capacitación - Grado académico. - Ambiente óptimo para la atención. - Recursos	Tipo: Aplicada. Enfoque: Analítico. Cuantitativo Nivel o alcance: Analítico.
	Problemas Específicos ¿Cómo los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan con el cumplimiento del indicador de gestión concentración de sesiones odontológicas en el servicio de odontología de Hospitales Públicos de Lima, 2019?	Objetivos Específicos Analizar como los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan con el cumplimiento el indicador de gestión concentración de sesiones odontológicas en el servicio de odontología de Hospitales Públicos de Lima, 2019.	Hipótesis Específicas Los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan significativamente con el cumplimiento del indicador de gestión concentración de sesiones odontológicas en el servicio de odontología de Hospitales Públicos de Lima, 2019.		Factor Académico	Diseño: No experimental Correlacional Transversal Población: 77 Odontólogos que trabajan en los Hospitales Públicos de Lima. Muestra: 77 Odontólogos que trabajan en los Hospitales Públicos de Lima.	
	¿Cómo los factores personales, académicos	Analizar como los factores personales,	Los factores personales,		Factor Institucional	Método:	

	<p>y los institucionales se relacionan con el cumplimiento del indicador de gestión hora odontológica? en el servicio de odontología de Hospitales Públicos de Lima, 2019?</p> <p>¿Cómo los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan con el cumplimiento del indicador de gestión número de trabajos odontológicos? en el servicio de odontología de Hospitales Públicos de Lima, 2019?</p>	<p>académicos y los institucionales se relacionan con el cumplimiento el indicador de gestión hora odontológica en el servicio de odontología de Hospitales Públicos de Lima, 2019.</p> <p>Analizar como los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan con el cumplimiento del indicador de gestión número de trabajos odontológicos. en el servicio de odontología de Hospitales Públicos de Lima, 2019.</p>	<p>académicos y los institucionales se relacionan significativamente con el cumplimiento del indicador de gestión rendimiento hora odontológica en el servicio de odontología de Hospitales Públicos de Lima, 2019.</p> <p>Los factores personales, académicos y los institucionales se relacionan significativamente con el cumplimiento del indicador de gestión número de trabajos odontológicos en el servicio de odontología de Hospitales Públicos de Lima, 2019.</p>	<p>Y: Indicadores de gestión en el servicio de Odontología</p>	<p>1. Concentración de sesiones odontológicas.</p> <p>2. Rendimiento Hora Odontológica.</p> <p>3. Número de trabajos odontológicos por sesión.</p>	<p>Materiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recursos Humanos - Protocolo de los procesos de atención. - Reconocimiento de los méritos personales. - Comunicación. <p>1. $\frac{\text{Número de sesiones odontológicas}}{\text{Número de consultantes de odontología}}$</p> <p>2. $\frac{\text{Número total de sesiones odontológicas}}{\text{Número total de horas odontólogo efectivas}}$</p> <p>3. $\frac{\text{Número de trabajos odontológicos}}{\text{Número de sesiones odontológicas}}$</p>	<p>Hipotético Deductivo</p> <p>Técnica: Instrumento Encuestas</p> <p>Instrumento</p>
--	--	---	---	--	--	---	--

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Anexo 2 A. Cuestionario que mide los Factores relacionados con el cumplimiento



Universidad Nacional

Federico Villarreal

Código: _____

CUESTIONARIO

Factores relacionados con el cumplimiento de indicadores de gestión en el servicio de odontología de Hospitales Públicos Lima, 2019

El presente cuestionario tiene como objetivo determinar los factores relacionados con el cumplimiento de los indicadores de gestión en el servicio de odontología de los Hospitales Públicos Nivel II de Lima.

La información suministrada se usará solo con fines de estudio. Será de carácter anónimo por lo que se le agradece que responda con toda sinceridad las preguntas, ya que el resultado obtenido podría ser beneficioso para el servicio.

I. Datos generales:

Edad: _____

Género: _____

Estado civil: _____

Tiempo de servicio: _____

II. Instrucciones:

A continuación, le presentamos los siguientes enunciados con cinco alternativas, para lo cual debe marcar con un aspa (X) sobre la alternativa que considere estar de acuerdo con la opinión que Ud. tiene. Use las siguientes claves:

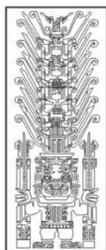
Claves				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

III. Datos específicos:

N°	Ítems	Respuestas				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera Usted, que la edad es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?					
2	¿Considera Usted, que el tiempo de experiencia profesional es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?					
3	¿Considera Usted, que la motivación personal es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?					
4	¿Considera Usted, que la distribución horaria es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?					
5	¿Considera Usted, que la asignación de pacientes es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?					
6	¿Considera Usted, que la percepción del clima organizacional es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?					
7	¿Considera Usted, que la especialización odontológica es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?					
8	¿Considera Usted, que un conocimiento actualizado en odontología es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?					
9	¿Considera Usted, que la capacitación en cursos, seminarios, talleres y diplomados en odontología es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?					
10	¿Considera Usted, que el grado académico de Magister y/o Doctor en odontología es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?					

11	¿Considera Usted, que un ambiente óptimo para la atención es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?					
12	¿Considera Usted, que el abastecimiento de recursos materiales en calidad y cantidad suficiente es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?					
13	¿Considera Usted, que la dotación de personal en el servicio de odontología es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión?					
14	¿Considera Usted, que el protocolo de los procesos de atención es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?					
15	¿Considera Usted, que el reconocimiento institucional es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?					
16	¿Considera Usted, que la comunicación con los jefes superiores e inmediatos es un aspecto importante para cumplir con los indicadores de gestión en el servicio de odontología?					

Anexo 2B. Check List que mide los indicadores de gestión



Universidad Nacional

Federico Villarreal

GUÍA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Indicadores de gestión en el servicio de odontología de Hospitales Públicos. Lima,

2019

La presente guía de recolección de datos tiene como objetivo recabar toda la información realizada de los indicadores de gestión en el servicio de odontología de los Hospitales Públicos Nivel II de Lima.

INDICADORES DE GESTIÓN			
Odontólogos Hospitales Públicos Nivel II	Concentración de sesiones odontológicas	Rendimiento Hora Odontológica	Número de trabajos odontológicos por sesión
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21...			

Anexo 3. Validación y confiabilidad del instrumento

Anexo 3 A. Ficha de validación de los expertos

FICHA DE VALIDACION INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del informante:

GERNA RASTO JUAN CARLOS

1.2. Cargo e institución donde labora DOCENTE CLINICO - ASISTENCIAL (POSGRADO USMP)

1.3. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

1.4. Título del proyecto: FACTORES RELACIONADOS CON EL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE LOS HOSPITALES PÚBLICOS DE LIMA

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Baja 21- 40%	Regular 41-60%	Buena 61-80	Muy buena 81-100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.				80	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				80	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la especialidad					95
4. Organización	Existe una organización lógica					95
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				80	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar la investigación				80	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.				80	
8. Coherencia	Entre lo descrito en dimensiones e indicadores					90
9. Metodología	La formulación responde a la investigación					95
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

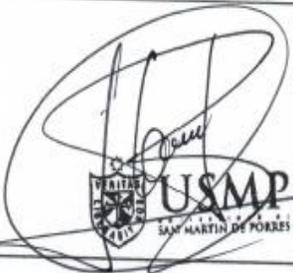
Promedio de Valoración :

87%

Opinión de aplicabilidad :

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) **Muy Buena**

Nombres y Apellidos	JUAN CARLOS CERNA BASTO	DNI N°	06241791
Dirección domiciliaria	CALLEJO PORO 335 PUEBLOVISTA.	Celular	965665948
Título profesional	CIRUJANO - DENTISTA		
Grado académico	MAESTRO EN ESTOMATOLOGIA.		
Mención	ORODONTOLOGIA.		



USMPI FACULTAD DE ODONTOLOGIA
SAN MARTIN DE POROSES

Lugar y fecha: LIMA 24 JUN 2015
RNE/N° 1280

Firma: Mg. Esp. C.D. Juan Carlos Cerna Basto
Especialidad Rehabilitación Oral

FICHA DE VALIDACION INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del informante: GARY ROBLES GERARDO

1.2. Cargo e institución donde labora DIRECTOR UNIDAD DE POSGRADO FIYS- UNHEVAL

1.3. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

1.4. Título del proyecto: FACTORES RELACIONADOS CON EL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DE LOS HOSPITALES PÚBLICOS DE LIMA.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Baja 21-40%	Regular 41-60%	Buena 61-80	Muy buena 81-100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.				80	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				80	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la especialidad				80	
4. Organización	Existe una organización lógica					90
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				80	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar la investigación				80	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.				80	
8. Coherencia	Entre lo descrito en dimensiones e indicadores				80	
9. Metodología	La formulación responde a la investigación				80	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

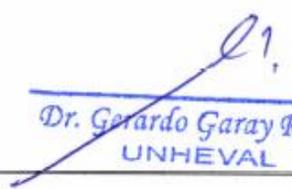
Promedio de Valoración:

82 %

Opinión de aplicabilidad :

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy Buena

Nombres y Apellidos	GERARDO GARAY ROBLES	DNI N°	22429490
Dirección domiciliaria	AV. BRASIL 1636 - 310	Celular	958405716.
Título profesional	INGENIERO INDUSTRIAL		
Grado académico	DOCTOR		
Mención	GESTION DE EMPRESAS		

 <u>Dr. Gerardo Garay Robles</u> UNHEVAL	
Firma	
Lugar y fecha:	LIMA 24/04/2019

FICHA DE VALIDACION INFORME DE OPINIÓN DEL JUCIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del informante:

...MARTINO...LITANG...NAVARRO...SARA

1.2. Cargo e institución donde labora *Coordinadora Académica del CO-USMP-FO*

1.3. Nombre del instrumento: *Cuestionario*

1.4. Título del proyecto: *Factores relacionados con el cumplimiento de los Indicadores de gestión en el Servicio de Odontología de los Hospitales Públicos de Lima.*

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Baja 21- 40%	Regular 41-60%	Buena 61-80	Muy buena 81-100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				80	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la especialidad					90
4. Organización	Existe una organización lógica				80	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					95
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar la investigación					90
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.				80	
8. Coherencia	Entre lo descrito en dimensiones e indicadores					95
9. Metodología	La formulación responde a la investigación					95
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

Promedio de Valoración :

89%

Opinión de aplicabilidad :

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) **Muy Buena**

Nombres y Apellidos	Sara Mautino Chang-Navarro	DNI N°	08832748
Dirección domiciliaria	Av. José Pardo 541	Celular	999439160
Título profesional	Cirujano Dentista.		
Grado académico	① Maestría ② Especialista		
Mención	① Docencia e Investigación en Estomatología. ② Salud Pública		



MG. ESP. SARA MAUTINO CHANG-NAVARRO COORDINADORA ACADÉMICA
Firma
Lugar y fecha: San Luis 25 de Abril del 2019.

Anexo 3 B. Validación del instrumento

La validez del instrumento cuestionario titulado factores relacionados con el cumplimiento de los indicadores de gestión en el servicio de odontología de los hospitales públicos de Lima 2019 se realizó considerando los siguientes aspectos de validación.

Ítems	Indicadores	Criterios	Juez 1	Juez 2	Juez 3
1	Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.	80%	80%	95%
2	Objetividad	Está expresado en conductas observables.	80%	80%	80%
3	Actualidad	Adecuado al avance de la especialidad.	95%	80%	90%
4	Organización	Existe una organización lógica.	95%	90%	80%
5	Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	80%	80%	95%
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar la investigación.	80%	80%	90%
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.	80%	80%	80%
8	Coherencia	Entre lo descrito en dimensiones e indicadores.	90%	80%	95%
9	Metodología	La formulación responde a la investigación.	95%	80%	95%
10	Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.	95%	90%	90%
Valoración individual			87%	82%	89%
Promedio de valoración de los tres expertos			Muy buena. 86%		

El porcentaje total del grado de concordancia de los tres jueces es del 86% muy buena; considerando el presente instrumento como válido.

Anexo 3 C. Confiabilidad

La confiabilidad de la variable factores relacionados con el cumplimiento se calculó mediante el coeficiente alfa de Cronbach:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_T^2} \right)$$

Donde:

$\sum s_i^2$ = varianza de cada ítem

s_T^2 = varianza de los puntajes totales

k = número de ítems del instrumento

$\alpha = 0.864$

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	16

Fuente: Base de datos

Los coeficientes α mayores a 0.60, se consideran aceptables; con el instrumento se obtuvo el valor de 0,864, por consiguiente, el instrumento tiene buena confiabilidad.

Anexo 4. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO - CIRUJANO DENTISTA

Institución: Universidad Nacional Federico Villarreal – UNFV

Investigadora: C.D. Panduro López, María Vanessa.

Título: Factores relacionados con el cumplimiento de los indicadores de gestión en el servicio de odontología de los Hospitales Públicos de Lima, 2019.

Propósito del Estudio:

Estamos realizando este estudio para identificar los factores institucionales, académicos y personales que se relacionan con los indicadores de gestión en el servicio de odontología.

Procedimientos:

Si usted acepta participar en este estudio realizará lo siguiente:

Firmará el consentimiento informado y procederá a realizar el llenado respectivo.

Riesgos: No se prevén riesgos por participar en esta fase del estudio.

Beneficios: Conocerá la importancia de los factores que influirán en los indicadores de gestión en el servicio de odontología.

Costos e incentivos: Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

Confidencialidad: Se guardará su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas me van a pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Participante:

Nombre completo: _____

DNI: _____

Fecha: ____/____/____

Firma

Anexo 5. Pruebas de normalidad de las variables del estudio

Para evaluar las pruebas de normalidad de las variables del estudio procedemos con el estadístico de Kolmogorov-Smirnov. Los resultados se muestran en la tabla, a continuación:

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
X: factores de cumplimiento	,150	77	,000	,935	77	,001
Y: Indicadores de gestión odontológica	,117	77	,011	,921	77	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De los resultados observamos que los valores de significancia son menores que 0,05 ($p < 0,05$) por lo que podemos concluir que las dos variables no muestran evidencia de distribución normal, por tanto rechazamos la hipótesis nula y el estadístico adecuado para evaluar la correlación entre variables es Rho Spearman, que pertenece a las pruebas no paramétricas.

Anexo 6. Escala de estatinos

Análisis de datos: escala de estatinos

Variable: X: Factores relacionado con el cumplimiento

Escala de Estatinos:

Donde:

$$x = \text{Media} \quad 58$$

$$s = \text{Desviación Estándar} \quad 7,8$$

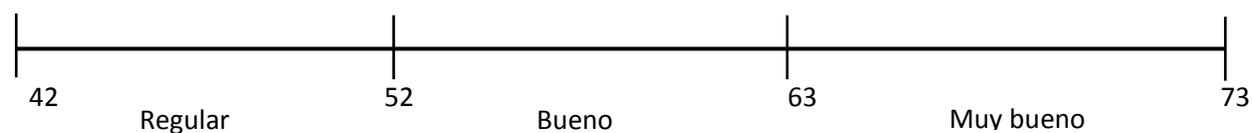
$$\text{min} = \text{Mínimo} \quad 52$$

$$\text{máx} = \text{Máximo} \quad 73$$

Calculando:

$$\mathbf{a} = x - 0.75 (s) = 58 - 0.75 (7,8) = 42$$

$$\mathbf{b} = x + 0.75 (s) = 58 + 0.75 (7,8) = 63$$



$$\text{min} - a = \text{Nivel regular}$$

$$a+1 - b = \text{Nivel bueno}$$

$$b+1 - \text{Max} = \text{Nivel muy bueno}$$

Reemplazando:

$$42 - 52 = \text{Regular}$$

$$53 - 63 = \text{Bueno}$$

$$64 - 73 = \text{Muy bueno}$$

Variable: D1: Factores personales

Escala de Estaninos:

Donde:

$$x = \text{Media} \quad 19$$

$$s = \text{Desviación Estándar} \quad 4,9$$

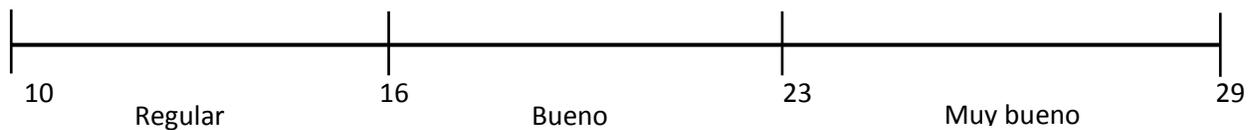
$$\text{min} = \text{Mínimo} \quad 10$$

$$\text{máx} = \text{Máximo} \quad 29$$

Calculando:

$$\mathbf{a} = x - 0.75 (s) = 19 - 0.75 (4,9) = 16$$

$$\mathbf{b} = x + 0.75 (s) = 19 + 0.75 (4,9) = 23$$



$$\text{min} - \mathbf{a} = \text{Nivel regular}$$

$$\mathbf{a} + 1 - \mathbf{b} = \text{Nivel bueno}$$

$$\mathbf{b} + 1 - \text{Max} = \text{Nivel muy bueno}$$

Reemplazando:

$$10 - 16 = \text{Regular}$$

$$17 - 23 = \text{Bueno}$$

$$24 - 29 = \text{Muy bueno}$$

Variable: D2: Factores académicos

Escala de Estaninos:

Donde:

$$x = \text{Media} \quad 13$$

$$s = \text{Desviación Estándar} \quad 3,2$$

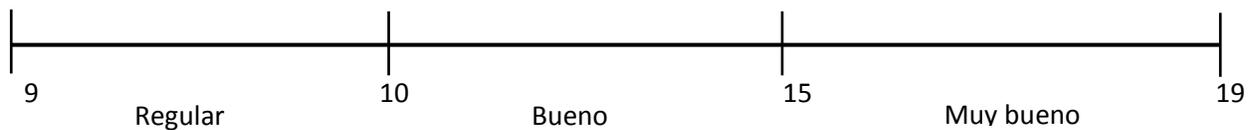
$$\text{min} = \text{Mínimo} \quad 9$$

$$\text{máx} = \text{Máximo} \quad 19$$

Calculando:

$$\mathbf{a} = x - 0.75 (s) = 13 - 0.75 (3,2) = 10$$

$$\mathbf{b} = x + 0.75 (s) = 13 + 0.75 (3,2) = 15$$



$$\text{min} - \mathbf{a} = \text{Nivel regular}$$

$$\mathbf{a} + 1 - \mathbf{b} = \text{Nivel bueno}$$

$$\mathbf{b} + 1 - \text{Max} = \text{Nivel muy bueno}$$

Reemplazando:

$$9 - 10 = \text{Regular}$$

$$11 - 15 = \text{Bueno}$$

$$16 - 19 = \text{Muy bueno}$$

Variable: D3: Factores institucionales

Escala de Estaninos:

Donde:

$$x = \text{Media} \quad 26$$

$$s = \text{Desviación Estándar} \quad 2$$

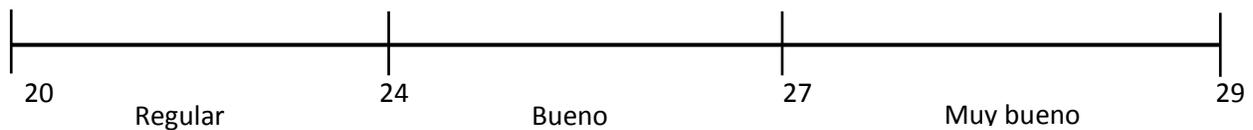
$$\text{min} = \text{Mínimo} \quad 20$$

$$\text{máx} = \text{Máximo} \quad 29$$

Calculando:

$$\mathbf{a} = x - 0.75 (s) = 26 - 0.75 (2) = 24$$

$$\mathbf{b} = x + 0.75 (s) = 26 + 0.75 (2) = 27$$



$$\text{min} - \mathbf{a} = \text{Nivel regular}$$

$$\mathbf{a} + 1 - \mathbf{b} = \text{Nivel bueno}$$

$$\mathbf{b} + 1 - \text{Max} = \text{Nivel muy bueno}$$

Reemplazando:

$$20 - 24 = \text{Regular}$$

$$25 - 27 = \text{Bueno}$$

$$28 - 29 = \text{Muy bueno}$$

Variable: Indicador 1: Concentración de Sesiones Odontológicas

Escala de Estaninos:

Donde:

$$x = \text{Media} \quad 1,8$$

$$s = \text{Desviación Estándar} \quad 0,39$$

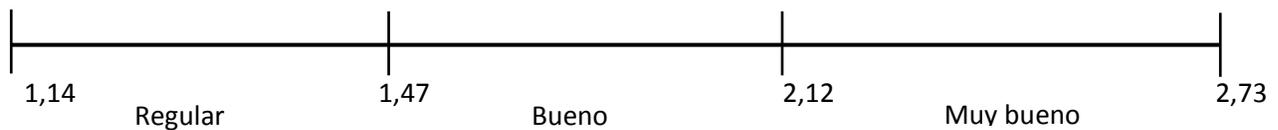
$$\text{min} = \text{Mínimo} \quad 1,14$$

$$\text{máx} = \text{Máximo} \quad 2,73$$

Calculando:

$$\mathbf{a} = x - 0.75 (s) = 1,8 - 0.75 (0,39) = 1,47$$

$$\mathbf{b} = x + 0.75 (s) = 1,8 + 0.75 (0,39) = 2,12$$



min - a = Nivel regular

a+1 - b = Nivel bueno

b+1 - Max = Nivel muy bueno

Reemplazando:

$$1,14 - 1,47 = \text{Regular}$$

$$1,48 - 2,12 = \text{Bueno}$$

$$2,13 - 2,73 = \text{Muy bueno}$$

Variable: Indicador 2: Rendimiento hora Odontológica

Escala de Estaninos:

Donde:

$$x = \text{Media} \quad 2,26$$

$$s = \text{Desviación Estándar} \quad 0,60$$

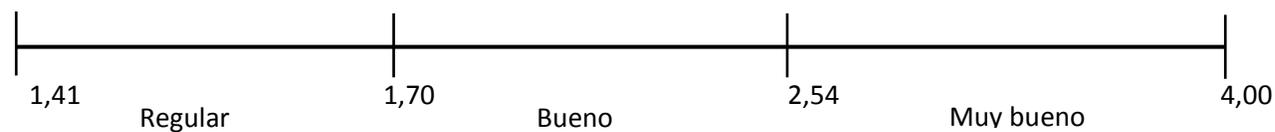
$$\text{min} = \text{Mínimo} \quad 1,41$$

$$\text{máx} = \text{Máximo} \quad 4,00$$

Calculando:

$$\mathbf{a} = x - 0.75 (s) = 2,26 - 0.75 (0,60) = 1,70$$

$$\mathbf{b} = x + 0.75 (s) = 2,26 + 0.75 (0,60) = 2,54$$



min - a = Nivel regular

a+1 - b = Nivel bueno

b+1 - Max = Nivel muy bueno

Reemplazando:

$$1,41 - 1,70 = \text{Regular}$$

$$1,71 - 2,54 = \text{Bueno}$$

$$2,55 - 4,00 = \text{Muy bueno}$$

Variable: Indicador 3: Número de trabajos Odontológicos por sesión

Escala de Estaninos:

Donde:

$$x = \text{Media} \quad 1,56$$

$$s = \text{Desviación Estándar} \quad 0,33$$

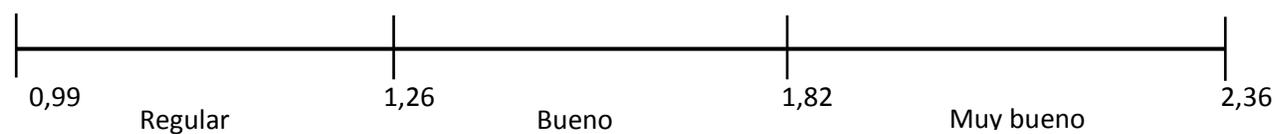
$$\text{min} = \text{Mínimo} \quad 0,99$$

$$\text{máx} = \text{Máximo} \quad 2,36$$

Calculando:

$$\mathbf{a} = x - 0.75 (s) = 1,56 - 0.75 (0,33) = 1,26$$

$$\mathbf{b} = x + 0.75 (s) = 1,56 + 0.75 (0,33) = 1,82$$



min - a = Nivel regular

a+1 - b = Nivel bueno

b+1 - Max = Nivel muy bueno

Reemplazando:

$$0,99 - 1,26 = \text{Regular}$$

$$1,27 - 1,82 = \text{Bueno}$$

$$1,83 - 2,36 = \text{Muy bueno}$$