



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD

TESIS

Cadena de valor y Cobertura de las atenciones dentales en las gestantes
atendidas en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022

Para optar el Título Profesional de

Licenciada en Administración y Dirección de Empresas

Presentado por:

Autora: Br. Contreras Ñahuincopa, Norka Yasmin

Código ORCID: 0009-0009-2982-3514

Asesor: Dr. José Víctor Peláez Valdivieso

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2186-0398>

Línea de Investigación General

Sociedad y transformación digital

Línea de Investigación Específica

Gestión, negocios y tecnociencia

Lima, Perú

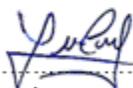
2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Norka Yasmin Contreras Ñahuincopa egresado de la Facultad de Ingeniería y Negocios y Escuela Académica Profesional de Administración y Dirección de Empresa / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **"Cadena de valor y Cobertura de las atenciones dentales en las gestantes atendidas en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022"**. Asesorado por el docente: José Victor Peláez Valdivieso DNI 18161446 ORCID 0000-0002-2186-0398. tiene un índice de similitud de (15) (QUINCE) % con código _ oid: 14912:202010311 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 Norka Yasmin Contreras Ñahuincopa
 DNI: 70189600.....

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del
 DNI:



.....
 Firma
 José Victor Peláez Valdivieso
 DNI: 18161446.....

DEDICATORIA

A mis padres Luis Contreras y Yolanda Ñahuincopa que siempre han sido mis mejores ayudantes a lo largo de la vida cotidiana, que con su cariño, tesón y esfuerzo me han permitido satisfacer hoy otra fantasía, les dedico este logro por vuestras instancias de vida en templanza y perseverancia. Que constantemente me inculcaron el empeño y sentido de responsabilidad a mi profesión, llevando a cabo los esfuerzos necesarios para mi desarrollo profesional.

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por la perspicacia e información que guardó en mí en el avance de mi carrera universitaria hasta la realización de este proyecto de examen que resume la consecuencia de mi aprendizaje en la sección de mi lugar de graduación "Norbert Wiener".

Agradezco también a mi facultad de Ingeniería y Negocios a sus profesores quienes generosamente contribuyeron a la culminación de mi sueño en ser Profesional

Resumen

Mi investigación pretende: “Determinar la relación que existe entre Cadena de valor y Cobertura de las atenciones dentales en las gestantes atendidas en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022”; esto será excepcionalmente útil para que la clínica disponga de datos significativos en su planeación estratégica anual de atenciones. Cuyos materiales y métodos que se usó en este estudio fue: descriptivo y correlacional de corte transversal con un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. Por otro lado, la población y muestra fue un total de 120 historias clínicas que ingresaron a los servicios médicos de la Clínica Médica Primavera (CMP) donde se realizó un muestreo aleatorio simple al azar de 44 gestantes atendidas en el servicio dental en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022. Se tomó los siguientes procedimientos, se recogerá los datos del informe estadístico anual del servicio dental y se aplicaran como instrumentos de medición de las variables de estudio dos técnicas: Encuesta y Observación participante, elaborando los ítems por expertos en el tema junto con la colaboración de la investigadora y validados por trato estadístico alfa Cronbach se procederá aplicarlo en las gestantes sujetas al estudio. El análisis Estadístico se empleará en la prueba de correlación de spearman para medir el grado de relación de las variables de estudio.

Palabras clave: Gestión, Cadena de valor, Cobertura, Atenciones dentales.

Abstract

My research aims to: “Determine the relationship that exists between the value chain and coverage of dental care in pregnant women treated at the Primavera Clinic, Gamarra, Los Olivos 2022”; This will be exceptionally useful for the clinic to have meaningful data in its annual strategic care planning. The materials and methods used in this study were: descriptive and cross-sectional correlational with a quantitative approach and non-experimental design. On the other hand, the population and sample was a total of 120 medical records that entered the medical services of the Primavera Medical Clinic (CMP) where a simple random sampling of 44 pregnant women treated in the dental service at the Primavera Clinic was carried out, Gamarra, Los Olivos 2022. The following procedures were taken, data from the annual statistical report of the dental service will be collected and two techniques will be applied as measurement instruments for the study variables: Survey and Participant Observation, developing the items by experts in The topic, together with the collaboration of the researcher and validated by Cronbach alpha statistical treatment, will be applied to the pregnant women subject to the study. Statistical analysis will be used in the Spearman correlation test to measure the degree of relationship of the study variables.

Keywords: Management, Value chain, Coverage, Dental care

Tabla de Contenido

Introducción	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA	5
1.1 Planteamiento del problema	5
1.2 Formulación del problema	7
1.2.1 Problema general	7
1.2.2 Problemas específicos	7
1.3 Objetivos de la investigación	8
1.3.1 Objetivo general	8
1.3.2 Objetivos específicos	8
1.4 Justificación de la investigación	8
1.4.1 Teórica	8
1.4.2 Metodológica	8
1.4.3 Práctica	9
1.5 Limitaciones de la investigación	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1 Antecedentes de la investigación	10
2.2 Bases teóricas.....	13
2.3 Formulación de hipótesis	19
2.3.1 Hipótesis general	19
2.3.2 Hipótesis específicas	19
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	20
3.1 Método de investigación	20
3.2 Enfoque de la investigación	20
3.3 Tipo de investigación	20
3.4 Diseño de la investigación	21
3.5 Población, muestra y muestreo	21
3.6 Variables y Operacionalización	22
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.7.1 Técnica	24
3.7.2 Descripción	24
3.7.3 Validación	24
3.7.4 Confiabilidad	24
3.8 Procesamiento y análisis de datos	25
3.9 Aspectos éticos	25
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	26
4.1 Resultados.....	26

4.1.1	Análisis descriptivo de resultados	29
4.1.2	Prueba de Hipótesis	36
4.1.3	Discusión de resultados	39
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
		43
5.1.	Conclusiones	43
5.2.	Recomendaciones	45
REFERENCIAS		
		46
ANEXOS		
		52
Anexo 1:	Matriz de consistencia	52
Anexo 2:	Instrumentos	55
Anexo 3:	Validez del instrumento	60
Anexo 4:	Confiability del instrumento	61
Anexo 5:	Aprobación del Comité de Ética	62
Anexo 6:	Formato de consentimiento informado	63
Anexo 7:	Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos	64
Anexo 8:	Informe del asesor de Turnitin	65

Introducción

En la actualidad encontramos diferentes sistemas de gestión aplicados en prestaciones de servicios de salud para incrementar el rendimiento y calidad de las atenciones en clínicas del sector público y privado. En este sentido el análisis de la organización de una clínica competitiva se puede llevar a cabo por la gestión de la cadena de valor.

Quintero. J y Sánchez. J (2006) En su análisis de La cadena de valor: “Una herramienta del pensamiento estratégico”. Toma con referencia a Frances, A. (2001) que señala en su investigación que: "La cadena de valor da un modelo de aplicación general que permite abordar de manera deliberada los ejercicios de cualquier asociación, ya sea separada o parte de una empresa" (p.381), Por otra parte, Mayo (2005), en su trabajo de investigación "expresa que la averiguación de la cadena de valor es una estrategia única de Michel Porter para obtener ventaja competitiva" (p.380). Así este autor añade que depende de las ideas de costo, valor y margen.

Mientras que Vergiú. J. (2013) en su investigación de la cadena de valor como herramienta de gestión para una empresa de servicios, examina: "la cadena de valor es un instrumento y modelo hipotético que permite retratar el perfeccionamiento de las actividades de una corporación empresarial para producir valor al último cliente" (p.18).

Una cadena de valor general está formada por tres pilares básicos según Quintero.J y Sánchez. J. (2006) estas son:

Las Actividades Primarias, son aquellos relacionados en el avance del PT, su rendimiento, las provisiones logísticas y comercialización y los servicios de venta posterior a la atención.

Las Actividades de Soporte a las actividades primarias, se componen por la administración de RRHH, la adquisición de mano de obra y productos, el giro mecánico (comunicación con los medios, automatización, mejora y diseño de procesos,

investigación), el diagrama empresarial (finanzas, contabilidad, administración de la calidad, conexiones publicidad, asesoría legal, administración general, etc.) los ejecutivos, la administración de la calidad, la publicidad, la orientación jurídica, la administración general), **El margen**, que es el contraste entre la estima total y los costes totales causados por la corporación, para realizar las actividades que generan de valor (p. 381).

Una vez establecida las actividades de valor de odontología en la clínica médica primavera, analizaremos cuales son los indicadores que amplían las citas de las gestantes según su tratamiento de rutina, asistencial y/o emergencias dentales. Almario, A (2017) Señala en su investigación de aspectos relacionados con el número de citas odontológicas a las que asisten las mujeres embarazadas. “Algunas variables influyen en la admisión y el número de visitas al odontólogo que asisten a las gestantes, incluidas los temas sobre las perspectivas relacionadas con las convicciones, la información y las motivaciones” (pp.73-79).

Así también en este mismo estudio; Fernández y Chávez “exponen un plan de cuidados por tres meses de gestación que se presenta en la Tabla 1. Esto conseguiría demostrar la precisión de fomentar actividades dirigidos a proteger y conservar el bienestar bucal de las mujeres embarazadas en cada trimestre del embarazo” (pp.73-79).

Sin embargo, este esquema sin indicadores de productividad no podría funcionar en la actividad diaria del profesional de odontología es por ello que existe un manual de registro y codificación de los servicios médicos orales ejecutados por el ministerio de salud en el 2022.

MINSA (2022) nos muestra que los indicadores odontológicos presentes en las atenciones de rutina, asistenciales y/o emergencias de las gestantes atendidas, son conocidos perfectamente por el profesional de odontología. Y se basan en el registro de la condición del paciente, estos pueden ser: Nuevos, Continuadores y Reingresantes.

Nuevo (N) es el individuo que sin precedentes en su vida acude en busca de servicios médicos a la consulta de bienestar, Continuidor (C) es el individuo que acude en busca de atención a la consulta por segunda o más veces durante el año, así también se registra la morbilidad o enfermedad odontológica presente en el diagnóstico de la gestante y estos pueden ser Presuntivo (P) se utiliza cuando no hay seguridad de su diagnóstico, por lo cual se requerirá de algún resultado de laboratorio, su condición es temporal.

Definitivo (D) es la situación en la que hay certeza de conclusión por pruebas clínicas y además auxiliares y debe ser compuesta una sola vez para un curso similar de una gravedad similar en un paciente similar. (p.4)

Así el público objetivo de la clínica médica primavera representado por las gestantes, ampliara sus coberturas de acuerdo con sus indicadores registrados oportunamente en atendidos y atenciones. Dentro de las actividades de atención dental de la paciente gestante se encuentran la Fase preventivas, aquellas que se encuentran comprendidas en el primer contacto de atención con la población de referencia que corresponden a las Fase preventivas promocionales, seguidas de las actividades de diagnóstico como son los exámenes dentales y todas estas actividades tienen un proceso de operaciones representados en fluxogramas de atención.

Fase asistenciales y/ o emergencias, aquellas que se encuentran orientadas a la eliminación de focos sépticos y rehabilitación oral del paciente y cuentan con otro tipo de fluxogramas independientes a las consultas externas y en donde se indica el tiempo de cada atención de cada uno de estos procesos, tienen un manual de operaciones donde se establecen los pasos a seguir y esto a su vez permite establecer los recursos humanos insumos materiales instrumental y equipos requeridos para cada sesión de tratamiento.

En este estudio se identifican las actividades preventivas y asistenciales y/o emergencias dentales a través de los nexos de la cadena de valor en las atenciones de consultas externas de la clínica médica primavera. Según Vergui.J (2013) señala que “Una relación es una conexión entre el esquema de realizar un actividad y el gasto o la utilidad de la otra. Las relaciones tienen el objetivo de impulsar la ventaja de dos maneras: mediante la mejora y la organizar” (p.18).

El desarrollo de esta investigación le permitirá a la clínica médica primavera, anexar a su cadena de valor a los servicios de odontología en sus Fase de prevención y recuperación de la gestante y así elaborar los indicadores de cobertura de consultas y atenciones del área de odontología, con el fin de evaluar su cobertura de producción. Por otro la está orientada al reconocimiento de las actividades que incrementen la producción de los servicios odontológicos, optimizando estos procesos de equipamiento odontológicos costosos, para los tratamientos Asistenciales y/o emergencias dentales en las gestantes.

El objetivo general de esta investigación es: “Determinar la relación que existe entre la cadena de valor y la cobertura de atenciones dentales en las gestantes atendidas en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022.”

Capítulo I: El Problema

1.1 Planteamiento del Problema:

El desconocimiento dentro de la gestión clínica de los elementos de la cadena de valor odontológica impide la ampliación de una cobertura de atenciones dentales en las gestantes de las clínicas privadas de servicios médicos integrales en nuestro país.

Existen diversos estudios sobre implementación de servicios odontológicas en base al análisis por costo de servicio, sin tomar en cuenta a las enfermedades sistémicas o cambios hormonales que se suscitan en la vida del paciente. Sin embargo, es interesante conocer que es lo que se encuentra normado en relación a las tarifas vigentes para cada tratamiento dental, para establecer el margen de rentabilidad que un profesional de odontología debe esperar y así los administradores de servicios de salud manejen una buena gestión en las clínicas médicas con servicios dentales.

En el informe realizado por la Comisión nacional de análisis de costos de odontología (CONACEO) sobre Análisis de costos y tarifas de tratamientos odontológicos a nivel nacional 2017 - 2018. En la búsqueda de unificar criterios para los precios venta de los tratamientos dentales señala:

La investigación de gastos e insumos de medicamentos en tratamientos dentales fundamentales no da un listado de precios finales definitivos, ya que cada experto debe calibrarlos pensando en sus propios costos variables, entre los cuales podemos pensar en los costos de preparación profesional, insumos, promoción, etc. Del mismo modo, a la vista de tan innumerables componentes económicos que nos dominan en el consultorio dental, necesitamos darnos cuenta de cuáles son los dispositivos que nos permiten manejar nuestros ingresos y entre esos términos o información fundamental se encuentra el Costo Hora. (p.10)

Por otro lado, es necesario que cada profesional de odontología cuente con su capacitación en la cadena de valor que le permita gerenciar en una clínica ya que su participación activa en una clínica médica dedicada a la mujer gestante exige de herramientas como indicadores de eficacia y eficiencia de calidad y calidez. Y estos suelen encontrarse en empresas prestadoras de servicios de salud estatales, los mismos que deben llevarse a la práctica clínica privada. Al revisar las clínicas médicas con público objetivo “mujer y gestante” y dirigimos al cono norte encontramos la actual competencia de las clínicas de mayor prestigio Clínica Jesús del norte y la clínica médica primavera.

La Clínica Médica Primavera ubicada en el distrito de los Olivos; inicia sus funciones con la creación del group corporación G&R S.A.C en el año 2003; Como establecimiento de salud de servicios médicos y odontológicos con internamiento dirigidos al control de la gestante, partos y cesáreas lográndose en el 2014. Cuenta con dos sedes una ubicada en gamarra y la otra en tomas valle, la implementación hasta nuestros días de intervenciones quirúrgicas de tórax y abdominal, así como el apoyo al diagnóstico clínico de exámenes auxiliares por medio de equipos radiográficos de tórax, abdominal, ecógrafos 4 D, laboratorio clínico y el servicio de Odontología.

Sin embargo, como el común de establecimientos de salud estas actividades se vieron suspendidas durante la pandemia mundial entre los años 2020-2021, en inicios del 2022 la Clínica Médica Primavera retoma sus actividades renovadas en su infraestructura y mobiliarios con una nueva inversión que le permitiría reactivar sus actividades principales y actividades de apoyo, dentro de las actividades de salud integral dirigidas al control en una persona embarazada, se encuentra la asistencia odontológica para la prevención de infecciones y de dolor, motivo de urgencias durante la gestión.

En la Actualidad no todas las pacientes gestantes que ingresan a la clínica cumplen con todos sus controles preventivos prenatales y se ha demostrado que la gran mayoría de estas pacientes tienen problemas dentales que se agravan en el segundo y tercer trimestre del embarazo. Y las que logran realizarse todos sus controles dentales permiten seguir guías de tratamientos seguidas por el equipo interdisciplinario de salud, encargados de formular estrategias que permitan alcanzar y conservar ventajas competitivas en relación con otras clínicas dedicadas al control de las gestantes, es por esta razón que esta investigación está dirigida al diseño de un modelo de cadena de valor que ayude a incrementar la cobertura de atenciones dentales.

En la nueva gestión se busca en las actividades de la cadena de valor de la empresa el sostenimiento económico y la integración de este servicio. Por medio de nexos de atención en consultas externas (Medicina general, Obstetricia, ginecología) con los servicios de Fas preventiva y recuperativa de odontología, durante el primer control, segundo control y tercer control de la gestante.

Atraves del conocimiento actual de las actividades odontológicas principales y de soporte, los tratamientos preventivos tienen mayor demanda en la población de gestantes que los tratamientos recuperativos atendidos en la Clínica médica primavera. Es por esta razón que esta investigación busca encontrar la relación que existe entre la actual gestión de la cadena de valor y las coberturas de atenciones de servicios odontológicos entre enero a diciembre del 2022.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General:

¿Qué relación existe entre la cadena de valor y la cobertura de atenciones dentales en las gestantes atendidas en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022?

1.2.2 Problema Específico:

- ¿Cómo se relaciona las actividades primarias con la cobertura de atenciones dentales en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022?
- ¿Cómo se relaciona las actividades de soporte con la cobertura de atenciones dentales en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022?
- ¿Cómo se relaciona la Fase Preventiva con la Cadena de valor en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022?
- ¿Cómo se relaciona la Fase Asistencial con la Cadena de valor en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la cadena de valor y la cobertura de atenciones dentales en las gestantes atendidas en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar cómo se relaciona las actividades primarias con la cobertura de atenciones dentales en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022.
- Determinar cómo se relaciona las actividades de soporte con la cobertura de atenciones dentales en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022.

- Determinar cómo se relaciona la Fase Preventiva con la Cadena de valor en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022.
- Determinar cómo se relaciona la Fase Asistencial con la Cadena de valor en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Las clínicas médicas no integran al servicio de odontología dentro de su costeo basado en actividades de valor (ABC), porque desconocen sus ventajas competitivas y su contribución al posicionamiento de sus empresas. Asimismo, las ganancias que genera sus tratamientos especializados.

Esta investigación le permitirá al odontólogo gerenciar en la administración de servicios de salud aportando sus conocimientos dentro de la dirección de la cadena de valor de una clínica médica.

1.4.2 Metodológica

Esta investigación se lleva a cabo un nuevo procedimiento que permite que sean confiables los resultados de la investigación. Validando el cuestionario y empleando dimensiones que permitan interpretar la satisfacción y expectativas de los usuarios que se involucraron en todo el proceso de atención hasta la obtención del tratamiento dental.

1.4.3 Práctica

En este estudio se identifican las actividades preventivas y recuperativas del área de odontología anexadas a la atención de consultas externas de una clínica dedicada al control de la gestante para luego establecer la cobertura de los servicios odontológicos.

Esta investigación es relevante al fomentar la inversión continua en los servicios de odontología principalmente en su actividad de control de la gestante (preventiva y recuperativa).

Siendo la Endodoncia, Rehabilitación oral e Implantología oral especialidades importantes en generar rentabilidad en el control de la gestante postnatal.

El desarrollo de esta investigación le permitirá a la clínica médica primavera, anexar a su cadena de valor los servicios de odontología en sus actividades de prevención y recuperación de la gestante y así elaborar los indicadores de cobertura de consultas y atenciones del área de odontología, con el fin de evaluar la cobertura de producción de los servicios de odontología.

1.4 Limitaciones de la investigación

El investigador presenta limitaciones en el desconocimiento de los servicios odontológicos, por lo que inicialmente deberá involucrarse en sus procesos para poder mapear su cadena de valor.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

Ayala (2018) Realiza un estudio sobre:

EL Centro de Salud Mateo Pumacahua Ciudad de Chorrillos brinda atención odontológica preventiva y rehabilitadora a pacientes, cuya investigación tiene por diseño no experimental y de tipo analítico-retrospectivo se determinó el nivel de cobertura de atenciones estomatológicas preventivas y asistenciales en pacientes del puesto de salud, cómo se muestran los resultados generales muestran que el mejor patrón en la inclusión de la aplicación de gel de flúor como técnicas dentales preventivas anuales tiene lugar con los pacientes madurados 18-29 años con el 33% de todos hacia fuera del año.

Navas (2015) En su investigación sobre:

Calidad de vida bucal de las mujeres embarazadas en la región de Murcia, ya que en su investigación de tipo correlacional y enfoque cuantitativo determino la relación de calidad de atención dental y la calidad de vida en un grupo de mujeres embarazadas que reciben un programa dental durante el embarazo y un grupo equivalente de no embarazadas. En su conclusión sobre los información, convicciones y trabajos sobre el tratamiento dental. muestra que el 11,74% de las mujeres embarazadas pensaban que el tratamiento dental podría ser horrible para su hijo. En contraste con el 74,10% que no lo pensaba y cuya relación de variables era de la rho: 0.654. El 14,16% manifestó que no había acudido al dentista para someterse a un examen por miedo. (p.99)

Castro (2012) Realizo un modelo de:

Gestión administrativa para optimizar los recursos en la clínica dental de la Facultad de Odontología de la de la Universidad de El Salvador, que en su estudio de tipo descriptivo-básico y de diseño no experimental plantea determinar la relación de la Gestión

administrativa y los recursos en la clínica dental de la facultad de odontología de la Universidad de El Salvador, que su matriz podría mejorar el desempeño de los recursos de la clínica dental y su optimización. En sus conclusiones existen dos aspectos importantes que unidas manifiestan. No disponen de componentes de control para lograr una mayor eficiencia de las actividades primarias y de soporte por lo cuyo porcentaje de satisfacción de la calidad de atención es de 35% además la relación de sus factores es de $Rho:0.35$ y una utilización ideal de los recursos con el 54%, y la clínica dental no cuenta con un conjunto compuesto de responsabilidades laborales para el personal administrativos. (p.115)

Espejo (2017) Realizo una investigación sobre:

Una investigación de tipo analítico – descriptivo de enfoque cuantitativo cuyo objetivo es determinar la asociación de la calidad de servicios con la atención odontología, para analizar la calidad de la atención y/o administración en la consideración odontológica de los pacientes que asisten al servicio estomatológico de la Hospital Cayetano Heredia y de la clínica Odontológico Cayetano Heredia. Utiliza la escala Servqual y en su fallo muestra "Según el fundamento, las cualidades adquiridas por el Hospital " fueron de satisfacción (71.8%) y expectativa (28.2%); y en la clínica fueron: rho (0.600) y p-estima (0.000), obtuvo por la satisfacción superaron por la expectativa". (p.32)

Falconi (2017) Realizo una investigación sobre:

Indicadores básicos de desempeño del Departamento de Odontología del Hospital de la Policía Estatal, cuyo objetivo es evaluar la concentración y grado de utilización de los indicadores básicos, luego de la evaluación se encontró que el indicador principal es el grado de utilización. y se encontró que el Departamento Odontológico de la Policía Estatal, lo que significa que la población atendida es el 3.78% de la población total, lo que se puede explicar por el menor número de clientes

que visitan el departamento odontológico. (p.70).

Delgado (2018) Realiza una investigación en el cual:

La calidad de la atención brindada a los usuarios externos y su relación con los procesos, estructuras y resultados de los servicios odontológicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Hospital de Manta, que realiza una investigación de tipo analítico con diseño no experimental, que determina la asociación del desarrollo la calidad de atención y un programa de salud bucal integral, obteniéndose que la actividades y la calidad de atención tenían una relación del rho1: 0.0167, la cobertura y la seguridad de la atención al cliente del rho2: 0.0162, las atenciones y los componentes de la calidad de atención del rho:0.039 y capacidad de infraestructura del rho4: 0.0150, todos ellos con un grado de significancia del p-valor:0.0009.(p.15)

Villavicencio (2018) Realizaron una investigación sobre:

La tasa de uso de materiales e insumos en una clínica dental del Ecuador, en el desarrollo de la tasa de rendimiento de materiales e insumos de los tratamientos dentales en la clínica docente de la universidad católica de cuenca se obtuvo unas resoluciones de: El porcentaje de uso tiene como propósito medir los materiales dentales con lo que ayudará a conocer la ejecución específica de los materiales que se utilizarán para la práctica dental y establecerá los costos propios que cambiarán de acuerdo a la función de la cantidad de materiales utilizados o la calidad de servicio que brindan. (p.29)

Leveau (2019) Realizo una investigación sobre:

Satisfacción de usuarios externos con los servicios odontológicos brindados por dos establecimientos médicos de Iquitos, ya que esta investigación de diseño no experimental y de tipo retrospectivo –documental, determina la comparación de niveles de satisfacción de los usuarios, en dos distintos lugares. Además, que el grado de

cumplimiento del cliente externo atendido en la instalación IPRESS 1-4 Morococha 30% es mayor que del cliente que acudió a CAP III Iquitos - Essalud 20%. (p.11)

Pletickosich (2021) Realizo una investigación de:

Gestión administrativa y calidad de servicios odontológicos en clínicas privadas del distrito de Cusco 2020 según su investigación de enfoque observacional-cuantitativo y de tipo básico –retrospectivo-correlacional, señalo la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, en estos enfoques se afirmó que la asociación gerencial está asociada con la naturaleza de la consideración dental, donde el grado de relación a través de la relación spearman fue rho: 0,150 y la asociación autoritaria está conectada con la naturaleza de la consideración dental con un valor p de 0,04. (p.6)

Fabian (2022) Realiza un estudio de:

La Calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en una cadena de clínicas odontológicas de Lima, en la realización de su estudio que tiene como enfoque cuantitativo y de tipo correlacional, donde determino la relación de la calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas de Lima, como se muestran con el coeficiente Rho=0.658, lo que indica la existencia de una relación directa y moderada. Dado que hay alguna significancia de (sig. = 0,001 por debajo de 0,05)" (p.5)

Yarleque (2023) Realiza un estudio para:

La optimización de los procesos logísticos en un centro odontológico de una consulta privada en Lima era una empresa con suficiente profesionalismo y el informe afirmaba que se había desarrollado un conjunto completo de métodos analíticos. En sus conclusiones, afirmó que: Debido a la mala gestión del plan presupuestario, los

volúmenes de adquisiciones se redujeron en un 7,4%, lo que resultó no solo en una reducción del 13,9% en los volúmenes de adquisiciones de emergencia para el marco, sino también en todos los volúmenes de adquisiciones en 88.937,70 unidades, como resultado, el monto total de las adquisiciones es menor que las estimaciones establecidas. (página 23).

2.2 Bases Teóricas

Quintero. J y Sánchez. J (2006) En su investigación La cadena de valor: Una herramienta del pensamiento estratégico. Toma con referencia a Frances, A. (2001) que aporta: "La cadena de valor ofrece un modelo en general pertinente que permite abordar de forma metódica las actividades de cualquier corporación empresarial, ya esté desconectada o forme parte de una empresa" (p.381).

Asimismo, Mayo (2005), "comunica que el desarrollo de la cadena de valor es un método único creado por Michel Porter con el fin de adquirir ventajas competitivas. Añade que depende de las ideas de coste, valor y ventaja." (p.380).

Mientras que Vergiú. J. (2013) en su investigación de la cadena de valor como instrumento de gestión de una empresa de servicio señala que: "la cadena de valor es un instrumento y modelo hipotético que permite retratar la mejora de las actividades de una corporación empresarial para producir un valor en el servicio que se le brinda al cliente final." (p.18).

Dimensiones de la cadena de valor

Una cadena de valor general está comprendida por tres pilares básicos:

Las Actividades Primarias: son aquellas que están relacionadas con el avance de los productos, la producción, la logística, comercialización y los servicios de postventa.

Las Actividades de Soporte a las actividades primarias se constituyen de: RRHH de la empresa, compras de bienes y servicios, desarrollo tecnológico (telecomunicación de

medios, automatización, desarrollo de proceso e ingeniería, investigación), las de fundamentos empresariales (finanzas, contabilidad, administración de calidad, publicidad, asesoría jurídica, administración general). El Margen, es la resta de dos valores que son: el valor total y los costos generales que son dados por la empresa para ejecutar las actividades que producen valor para la corporación. (Quintero. A 2006p. 381)

Asimismo, determinan las actividades primarias de la empresa, las cuales se encuentran compuestas por:

- a. Logística de entrada:** compuesta por las actividades de ingreso, almacenamiento, utilización de materiales, inventarios, vehículos, devoluciones, entre otros.
- b. Operaciones: constituidas por la variación del producto final (actividades de mecanizado, etiquetado, denominación, mantenimiento, verificación y operaciones de montaje).**
- c. Logística de salida:** que comprende la repartición del artículo terminado (acopio de capacidad de la mercancía terminada, utilización del material, vehículos de transporte, pedidos, solicitud y planificación).
- d. Comercialización y ventas:** coordina las actividades relacionadas con el incentivo y la simple adquisición de artículos durante de la venta (publicidad, numerosas ofertas, precios, determinación del canal, relaciones con el canal, valoración).
- e. Servicio:** se compone de aquellas actividades que buscan mantener e incrementar el valor del producto tras la operación de la venta, (establecimiento, arreglo, preparación, suministro de repuestos adicionales y

cambio de productos).

Actividades de soporte:

Para establecer las actividades de soporte de la empresa, se utilizan normas similares utilizadas en el sentido de las actividades principales de la empresa, determinando en consecuencia las siguientes:

Compras: agrupada por aquellas actividades dedicados a la adquisición de materiales de uso primordial, suministros y productos consumibles esenciales, así como de recursos y activos.

- a. **Desarrollo de la tecnología:** De las actividades comprometidas con la información y la preparación obtenida en los sistemas y las fuentes de datos mecánicos previstos para cada acción de la cadena de valor.
- b. **Dirección de recursos humanos:** Compuesta por las actividades encargadas y dedicadas a la elección, promoción y ordenación de la mano de obra de la empresa o corporación.
- c. **Infraestructura institucional:** Constituida por aquellas actividades dedicadas a la administración general, la organización, los marcos de datos, las finanzas, la contabilidad, las empresas legítimas, legislativas y la administración de la calidad (Quintero y Sánchez J. 2006 pp:382-383).

Variable 1: La Cadena de Valor de una clínica dental

Morchon. P (2017) En su artículo de la cadena de valor se encuentran también los elementos de una clínica dental y estos son:

Marketing: La cadena de valor comienza con la promoción de las atenciones que brindan en la clínica. Esto implica estrategias de marketing que ayuden a atraer a nuevos pacientes, como anuncios en línea o en medios impresos, presencia en redes sociales, marketing boca a boca, etc.

Programación de citas: Una vez que se ha atraído a un paciente potencial, el siguiente paso en la cadena de valor es programar una cita. Este proceso implica la facultad del personal de recepción para programar citas y responder a las eventuales preguntas que los pacientes puedan tener sobre los servicios ofrecidos, las opciones de financiamiento, etc.

Recepción del paciente: Al llegar al consultorio dental, el personal de la clínica recibirá al paciente y le solicitará que complete una ficha de información personal. En este punto, también se puede aprovechar para confirmar los detalles de la cita y cualquier información relevante sobre la historia clínica del paciente.

Evaluación inicial: Una vez que el paciente ha sido recibido en la clínica, se llevará a cabo una evaluación inicial. Esto puede incluir la toma de radiografías y fotografías, la realización de un examen visual de la boca y los dientes, y la identificación de cualquier problema dental o de salud bucal que deba ser abordado.

Plan de tratamiento: A partir de la evaluación inicial, el dentista o higienista dental elaborará un plan de tratamiento. Este plan puede incluir tratamientos preventivos, como limpiezas dentales regulares, así como tratamientos específicos para abordar problemas específicos, como las caries dentales, la periodontitis, etc.

Tratamiento: Una vez que se ha desarrollado el plan de tratamiento, se procede a llevarlo a cabo. Esto puede incluir procedimientos como la limpieza dental, la aplicación de rellenos o coronas dentales, la extracción de dientes, etc.

Seguimiento y mantenimiento: Una vez concluido el tratamiento, es necesario seguir la evolución del paciente. Esto puede implicar citas de

seguimiento regulares, la inducción de la persona atendida que trata sobre lo importante que es cuidar su salud bucal de una forma holística, y la recomendación de tratamientos adicionales o cambios en la dieta o las rutinas de limpieza bucal.

Facturación y cobro: Finalmente, la cadena de valor de una clínica dental finaliza en la facturación y cobro de los servicios ofrecidos. Esto implica el descargo de comprobantes y el control de pagos, así como la gestión de cualquier reclamación de seguros dentales. (Morchon ,2017 p.2)

Variable 2: Cobertura de atenciones dentales

Almario A. (2017) Realiza una investigación de aspectos relacionados con el número de citas odontológicas a las que asisten las mujeres embarazadas en Santander.

Señala que "El bienestar bucodental es una parte importante del bienestar general de la embarazada, ya que repercute en su bienestar y en el de su hijo, así como en su satisfacción personal". (p.74), Así también cita a los autores Fernández y Chávez que: "Advierten que las enfermedades orales más continuas en las embarazadas son la caries dental y las periodontopatías, por lo que prevenirlas y avanzar en su conveniente consideración es la justificación de diferentes actividades" (p.74).

El mismo autor añade que: "De este modo, es importante promover una atención continuada para las mujeres embarazadas, que debería estar cubierta por varias citas dentales." (p.74). Mientras que los autores citados en su investigación "proponer un plan de cuidados por trimestre de embarazo introducido en la Tabla 1. Esto podría mostrar la necesidad de fomentar actividades dirigidos a salvar y mantener el bienestar oral de las mujeres embarazadas en cada uno de los trimestres del bienestar oral de las mujeres embarazadas." (p.74).

Tabla 1

Atención odontológica a la paciente embarazada según fase y trimestre

Fases	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre
Preventiva	Control de placa	Control de placa	Control de placa
	Instrucción de Higiene oral	Instrucción de Higiene oral	Instrucción de Higiene oral
Asistencial	Profilaxis y curetajes simples	Profilaxis y curetajes simples	Profilaxis y curetajes simples
	Tratamiento de emergencia solamente	Tratamiento dental de rutina	Tratamiento de emergencia solamente

Nota: Fuente extraída de la investigación de Almario, En base a Fernández y Chávez

Sin embargo, este esquema sin indicadores de productividad no podría funcionar en la actividad diaria del profesional de odontología es por lo que un servicio de bienestar (ministerio de salud) en el hospital realizo en 2022 un manual de registro y codificación de los servicios de medicina bucodental.

Según el MINSA (2022) están dada estos indicadores odontológicos:

Los Indicadores odontológicos presentes en las atenciones de rutina, asistenciales y/o emergencias de las gestantes atendidas, son conocidos perfectamente por el profesional de odontología. Y se basan en el registro de la condición del paciente, estos pueden ser: Nuevos, Continuadores y Reingresantes. Nuevo (N) es el individuo que sin precedentes en su vida acude en busca de servicios médicos a la consulta en el establecimiento de salud, Continuator (C) es el individuo que acude en busca de atención a la consulta por segunda o más veces durante el año. Así también se registra la morbilidad o enfermedad odontológica presente en el diagnóstico de la gestante y estos pueden ser Presuntivo (P) se utiliza cuando no hay seguridad de hallazgo y además requiere algún resultado del centro de laboratorio su estado es temporal. Definitivo (D) es la situación en la que hay convicción de conclusión por pruebas clínicas y además

auxiliares y debe ser redactado sólo una sola vez para un curso similar de una similar morbilidad en un mismo paciente. Repetidor (R) se comprueba cuando el paciente es visto de nuevo para el desarrollo de un atención u ocasión en alguna otra oportunidad posterior. (MINSA ,2022 p.4).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

HI

La Cadena de Valor se relaciona con la Cobertura de las atenciones dentales en las gestantes atendidas en la Clínica Primavera, Gamarra, los Olivos 2022.

HO

La Cadena de Valor no se relaciona con la Cobertura de las atenciones dentales en las gestantes atendidas en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

hi: las actividades primarias se relacionan con la cobertura de atenciones dentales en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022.

hi: Las actividades de soporte se relacionan con la cobertura de atenciones dentales en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022.

hi: La Fase Preventiva se relaciona la Cadena de valor en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022.

hi: La Fase Asistencial se relaciona con la Cadena de valor en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022.

CAPITULO III: Metodología

3.1 Método de la investigación

El método utilizado en este estudio es cuantitativo, ya que los datos obtenidos son cuantificables. Según Sarduy, Y (2007) Señala que “el estudio cuantitativo se utiliza para extraer, analizar y gestionar datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente establecidas” (pp:3-4).

3.2 Enfoque investigativo

Este estudio es de enfoque cuantitativo observacional y no experimental.

Muggenburg. V, et, al (2007) En su artículo sobre tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. señala que:

Según la intervención del científico en el fenómeno considerado, las investigaciones observacionales dependen de la utilización de métodos que permiten al especialista obtener datos mediante la percepción directa y el registro de fenómenos, pero sin haber intervenido. (pp35-38)

3.3 Tipo de investigación

Este estudio es descriptivo analítico, correlacional, retrospectivo, documental y básico, según el autor Muggenburg. V, et, al (2007) en su artículo sobre:

Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. determina que a la colación que como indica el grado de profundidad de la búsqueda ordenada de conocimiento a obtener es, descriptivo, explicativo o analítico, da sentido al porqué o la razón de la introducción de una determinado fenómeno o conducta, intenta dar sentido a la relación o asociación entre variables. (p.36)

Según el autor Sarduy. Y (2007) En su investigación sobre tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa señala que “Este tipo de estudio trata de decidir la fuerza de la afiliación o correlación entre variables, así como la especulación y exteriorización de los resultados a través de un ejemplo.” (pp.3-4). A sí mismo el autor señala que “Según el momento en que se produce el fenómeno y su registro retrospectivos: son aquellas en las que se solicitan las ocasiones que sucedieron con anterioridad.” (p.37).

Así mismo afirma de acuerdo con la fuente de base de los datos. Documentales. “Son aquellas que se basan en registros y documentos de los que se obtiene información.” (p.37).

Asimismo, como indica un objetivo definitivo de la investigación básica se dirige o sitúa a "la recopilación de datos o el detalle de una hipótesis". Este tipo de estudio no se dirige a abordar problemas próximos, sino a ampliar la base de información de una disciplina a través de la información y la propia averiguación.” (p.37).

3.4 Diseño de la investigación

Este estudio es de diseño no experimental de corte transversal, según el autor Muggenburg .V,et,al (2007) En su artículo sobre:

Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa.Señala que. Según la cantidad de ocasiones en los que se recoge información sobre el fenómeno objeto de estudio, transversales: son aquellos en los que se recoge información en un momento dado,.en un tiempo unico, su objeto se centra en describir variables y examinar su forma de comportarse en un momento dado. (p.37)

3.5 Población, muestra y muestreo

Se observó un total de 120 historias clínicas médicas de gestantes atendidas en los servicios de obstetricia y ginecoobstetra en la Clínica Primavera, se tomaron al azar por un muestreo aleatorio simple solo (44) historias ingresadas a las atenciones de rutina, asistenciales y/o emergencias dentales de la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022.

3.6 Variables y Operacionalización de variables

Variable 1: Cadena de Valor

Variable 2: Cobertura de las atenciones dentales

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: Cadena de valor.	Vergui.J (2013) Señala que la cadena de valor es un instrumento y modelo hipotético que permite retratar la mejora de las actividades de una corporación empresarial para producir un valor en el servicio que se le brinda al cliente final” (p.18)	Las Actividades Primarias: son aquellas que están relacionadas con el avance de los productos, la producción, la logística, comercialización y los servicios de postventa.	Logística de entrada comercialización Logística de salida Marketing y ventas Servicio post ventas
		Las Actividades de Soporte a las actividades primarias se constituyen de: RRHH de la empresa, compras de bienes y servicios, desarrollo tecnológico (telecomunicación de medios, automatización, desarrollo de proceso e ingeniería, investigación), las de fundamentos empresariales (finanzas, contabilidad, administración de calidad, publicidad, asesoría jurídica, administración general). El Margen, es la resta de dos valores que son: el valor total y los costos generales que son dados por la empresa para ejecutar las actividades que producen valor para la corporación. (Quintero. A 2006p. 381)	Operaciones Compras Desarrollo de tecnología Desarrollo de Recursos Humanos Infraestructura Institucional (Quintero.J y Sanchez.J. 2006 pp:382-383)
Variable2: Cobertura de atenciones dentales.	Fernández y Chávez (2017) “proponer un plan de cuidados por trimestre de embarazo. Esto podría mostrar la necesidad de fomentar actividades dirigidos a salvar y mantener el bienestar oral de las mujeres embarazadas en cada uno de los trimestres del bienestar oral de las mujeres embarazadas”.	Fase preventiva: Tratamiento preventivo Tratamiento de rutina Tratamiento emergencia y/o asistencial	Nuevo (N) es el individuo que sin precedentes en su vida acude en busca de servicios médicos a la consulta en el establecimiento de salud. Continuator (C) es el individuo que acude en busca de atención a la consulta por segunda o más veces durante el año.
		Fase asistencial: Tratamiento de rutina Tratamiento emergencia y/o asistencial	Continuator (C) es el individuo que acude en busca de atención a la consulta por segunda o más veces durante el año.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Para medir las variables se realizará la combinación de dos técnicas una encuesta aplicada en la variable 1 (Cadena de valor), mientras que en la variable 2: cobertura de atenciones dentales, se realizará la observación participante del reporte diario de atenciones (HIS-MIS).

3.7.2 Descripción

Los instrumentos de la investigación son dos: Un cuestionario elaborado por la misma investigadora de acuerdo a las dimensiones de las variables de estudio con sus indicadores que miden: Logística de entrada, comercialización, Logística de salida, Servicio, Compras, Desarrollo de tecnología, Desarrollo de recursos humanos, Infraestructura institucional. (anexo 2). Asimismo, también se busca medir la Cobertura de atenciones dentales por un análisis documental de los indicadores de cobertura de atención odontológica en las gestantes. (anexo 3).

3.7.3 Validación

Para evaluar la consistencia interna, del cuestionario este estudio se basará en el estadístico alfa Cronbach. Elaborando una encuesta de 11 ítems dirigidas a las gestantes con alternativas policotómicas (5 opciones de respuestas) que nos permitirá medir la calidad de atención para posteriormente relacionarlo con la demanda de atenciones, Presentes en el análisis documental del reporte diario de atenciones (his-mis). Por el profesional de odontología responsable del servicio dental.

3.7.4 Confiabilidad

Con base en los resultados obtenidos se creará una base de datos en el software estadístico IBM SPSS 20, y se analizará la consistencia interna del instrumento mediante el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach en función de su valor y consideraciones de trabajo. Lozano (2016) describe una escala de calificación de confiabilidad categórica utilizando el índice

alfa de Cronbach como se muestra en la siguiente Figura:

Figura 1

Niveles de Fiabilidad al utilizar los índices de Alfa de Cronbach

Niveles de fiabilidad	Valor del índice de Alfa de Cronbach
1 excelente	0.9, 1
2 muy bueno	0.7, 0.9
3 bueno	0.5, 0.7
4 regular	0.3, 0.5
5 deficiente	0, 0.3

Nota: Creación propia de la adaptación de ejemplo suministrado en

<https://gplresearch.com/coeficiente-alfa-de-cronbach/>

3.8 Procesamiento y análisis de datos

La información recogida se introducirá en la base de datos IBM SPSS Statistics versión 25 para utilizarlos en la determinación estadística. Se utilizarán tablas y gráficos para mostrar los resultados obtenidos. La relación entre los variables y dimensiones investigadas que se estableció utilizando el coeficiente de relación de Spearman.

3.9 Aspectos éticos

- a) Consentimiento informado: La tesis se realizará con el permiso de los ejecutivos de la clínica médica primavera.
- b) Confidencialidad: toda recopilación de datos en el tiempo de realización de la tesis dentro de la clínica médica se guardará de carácter privado.
- c) Observación participante: La investigadora actuará con obligación durante l recopilación de datos.

CAPITULO IV: Presentación y Discusión de los Resultados

4.1 Resultados

Muestra:

De un total de 120 historias clínicas que ingresaron a los servicios médicos de la Clínica Médica Primavera (CMP) se realizó un muestreo aleatorio simple al azar de 44 gestantes atendidas en el servicio dental en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022.

Indicadores Sociodemográfico de nuestra muestra

Sexo: femenino

Estado: Gestante

Tiempo de gestación: Primer trimestre, Segundo trimestre

Tipo de Ingreso: Paciente nuevo

Paciente continuador

Análisis de las variables y sus dimensiones, resaltando aspectos de relación, asociación o riesgo, y la significancia estadística.

Variable 1: Cadena de valor

Es el ordenamiento, descripción y definición de todas las actividades de la clínica.

Dimensiones:

Las Actividades Primarias: logística, servicios, producción, asistencia dental, marketing y posventa

Las Actividades de Soporte: infraestructura empresarial, tecnología, compra de bienes y servicios, recursos humanos.

Variable 2: Cobertura de las atenciones dentales

Dimensiones:

Fase Preventiva: continuador, nuevo

Fase Asistenciales: continuador

Resultado de objetivo e hipótesis general:

Tabla 2

Coefficiente correlacional de Spearman y nivel de Significancia P- valor

	Valor	Err. Est. Asint.	T Aproxim.
Ordinal según Ordinal Correlación de Spearman	.89	.02	12.37
Intervalo Según Intervalo p-valor	.000	.04	12.45
N de casos válidos	44		

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 25

Resultado de objetivo e hipótesis específicos:

Tabla 3

Coefficiente correlacional de Spearman y nivel de Significancia P- valor

	Valor	Err. Est. Asint.	T Aproxim.
Ordinal según Ordinal Correlación de Spearman	0.600	0.16	0.36
Intervalo Según Intervalo p-valor	0.000	0.16	-0.23
N de casos válidos	44		

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 25

Tabla 4*Coefficiente Chi cuadrado y nivel de significancia P-valor*

	Valor	Df	Sign. Asintótica (2-colas)
Pearson Chi cuadrado	44.00	9	0.000
Propósito de relación	61.00	9	0.000
Asociación lineal-by-lineal	33.83	1	0.000
Numero de gestantes	44		

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 25

Tablas y figuras de interpretación y esquemas**Figura 2***Regla de interpretación del coeficiente de correlación Spearman*

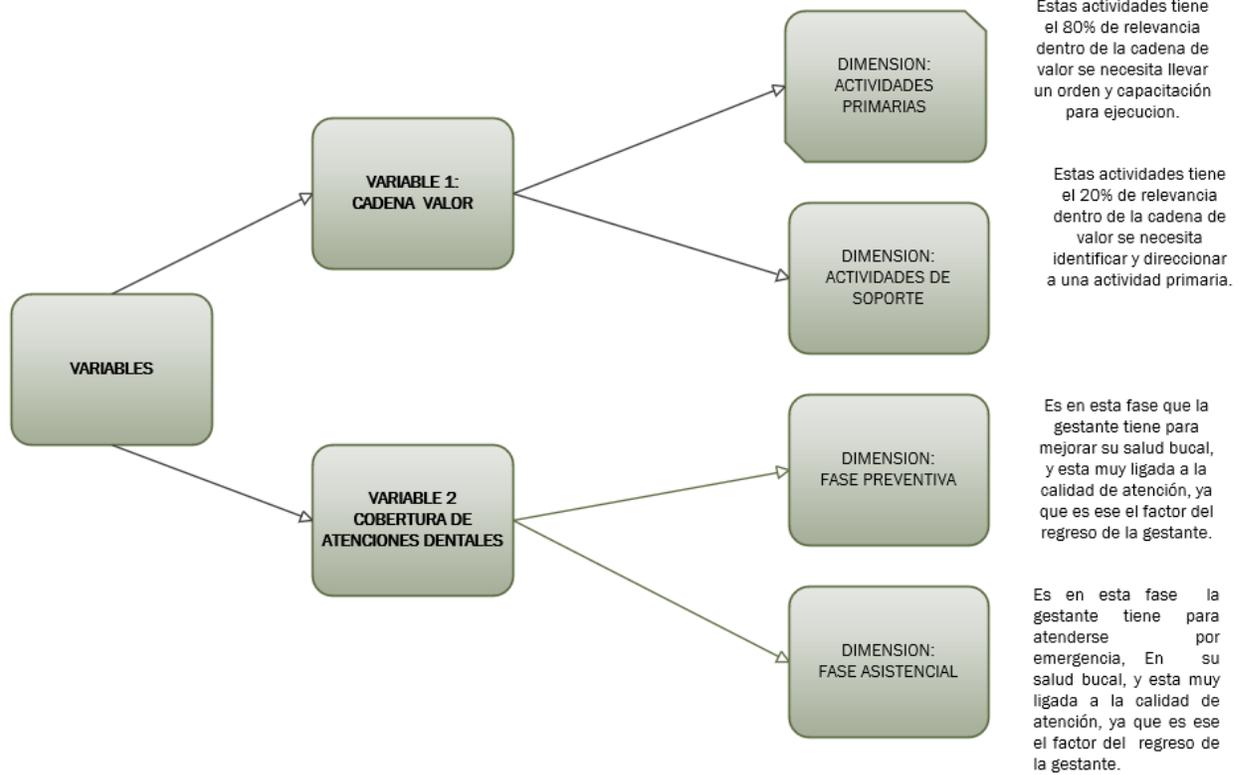
Rho	Grado de Relación
0	<i>Sin relación</i>
±0.000... - 0.19...	<i>Muy baja</i>
±0.200 – 0.39...	<i>Baja</i>
± 0.400 – 0.59...	<i>Moderada</i>
± 0.600 – 0.79...	<i>Alta</i>
± 0.800 – 0.99...	<i>Muy alta</i>
± 1	<i>Perfecta</i>

La Relación puede ser directa (+) o inversa (-)

Nota: Mayorga, L.A. (2022). *Manual de Metodología de la Investigación*. Cusco: Yachay.

Figura 3

Esquema de variables y dimensiones



Nota: Creación propia a partir del ejemplo de revistas de Vergiú. J. (2013)

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Tabla 5

Ingresos por calidad de Atenciones

Cobertura de las atenciones dentales (INGRESOS X NUMERO CLIENTE)				Cadena de Valor (Calidad de Atención)				
Tipo de Cliente	Servicios	Rentabilidad total x clientes		Buena	Mala	Muy buena	Aceptable	Total
Nuevo	Exámen dental	S/ 40.00	Recuento % Fila % Columna % Total	4 50.0% 30.8% 9.1%	2 25.0% 18.2% 4.5%	0 0.0% 0.0% 0.0%	2 25.0% 16.7% 4.5%	8 100.0% 18.2% 18.2%
Nuevo	Consulta dental	S/ 50.00	Recuento % Fila % Columna % Total	4 30.8% 30.8% 9.1%	2 15.4% 18.2% 4.5%	3 23.1% 37.8% 6.8%	4 30.8% 33.3% 9.1%	13 100.0% 29.5% 29.5%
Nuevo	Profilaxia	S/ 80.00	Recuento % Fila % Columna % Total	0 0.0% 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0% 0.0%	1 100.0% 8.3% 2.3%	1 100.0% 2.3% 2.3%
Nuevo	Fluorización	S/ 200.00	Recuento % Fila % Columna % Total	1 12.5% 7.7% 2.3%	4 50.0% 36.4% 9.1%	1 12.5% 12.5% 2.3%	2 25.0% 16.7% 4.5%	8 100.0% 18.2% 18.2%
Continuador	Extracciones simples	S/ 250.00	Recuento % Fila % Columna % Total	0 0.0% 0.0% 0.0%	1 100.0% 9.1% 2.3%	0 0.0% 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0% 0.0%	1 100.0% 2.3% 2.3%
Continuador	Extracciones complejas	S/ 300.00	Recuento % Fila % Columna % Total	1 12.5% 7.7% 2.3%	2 25.0% 18.2% 4.5%	2 25.0% 25.0% 4.5%	3 37.5% 25.0% 6.8%	8 100.0% 18.2% 18.2%
Continuador	Curaciones Simples	S/ 320.00	Recuento % Fila % Columna % Total	1 50.0% 7.7% 2.3%	0 0.0% 0.0% 0.0%	1 50.0% 12.5% 2.3%	0 0.0% 0.0% 0.0%	2 100.0% 4.5% 4.5%
Continuador	Curaciones Complejas	S/ 370.00	Recuento % Fila % Columna % Total	1 100.0% 7.7% 2.3%	0 0.0% 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0% 0.0%	1 100.0% 2.3% 2.3%
Continuador	Endodoncia anterior	S/ 420.00	Recuento % Fila % Columna % Total	0 0.0% 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0% 0.0%	1 100.0% 12.5% 2.3%	0 0.0% 0.0% 0.0%	1 100.0% 2.3% 2.3%
Continuador	Endodoncia posterior	S/ 560.00	Recuento % Fila % Columna % Total	1 100.0% 7.7% 2.3%	0 0.0% 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0% 0.0%	1 100.0% 2.3% 2.3%

		Calidad de Atención				
		Buena	Mala	Muy buena	Aceptable	Total
	% TOTAL	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%
TOTAL	Recuento	13	11	8	12	44
	% Fila	29.5%	25.0%	18.2%	27.3%	100.0%
	% Columna	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% Total	29.5%	25.0%	18.2%	27.3%	100.0%

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 25

Análisis descriptivo de la dimensión Actividades primarias y Cobertura dental

Tabla 6

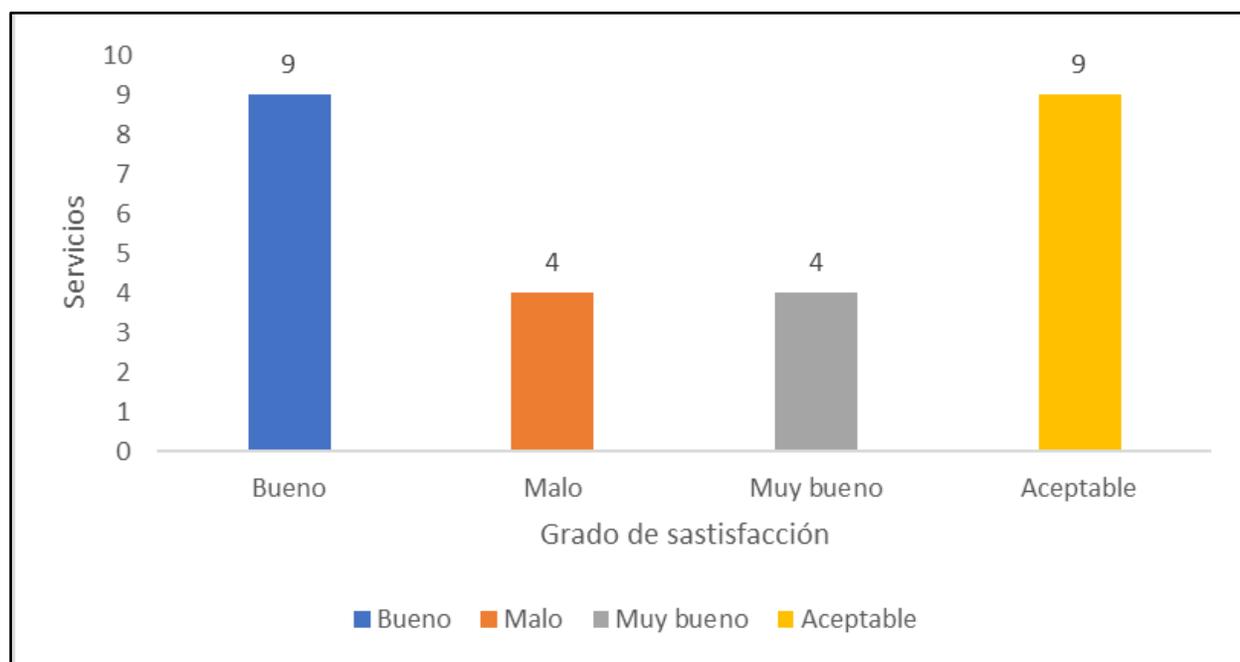
Actividades primarias por cobertura de atenciones dentales de gestantes

Actividades primarias Pacientes Nuevos	Calidad de Atención - Grado de Satisfacción			
	Bueno	Malo	Muy bueno	Aceptable
Examen dental	4	2	0	2
Consulta dental	4	2	3	4
Profilaxia	0	0	0	1
Fluorización	1	4	1	2
total	9	4	4	9

Nota: Creación propia extraída la información de la encuesta 2022 clínica primavera.

Figura 4

Actividades primarias por cobertura de atenciones dentales de gestantes



Nota: Creación propia extraída la información de la encuesta 2022 clínica primavera.

Interpretación:

El grado de satisfacción en la calidad de atención por parte de las actividades primarias, en 26 personas de las cuales la calificación negativa de satisfacción es de 4 personas por lo que representa el 15.38%, por lo tanto, las personas que tienen un grado de satisfacción positivo son de 84.62%, con esto la data y el grafico me permite concluir que hay una buena gestión de las actividades primarias, como consecuencia se obtuvo una buena cobertura.

Tabla 7

Actividades de soporte por cobertura de atenciones dentales de gestantes

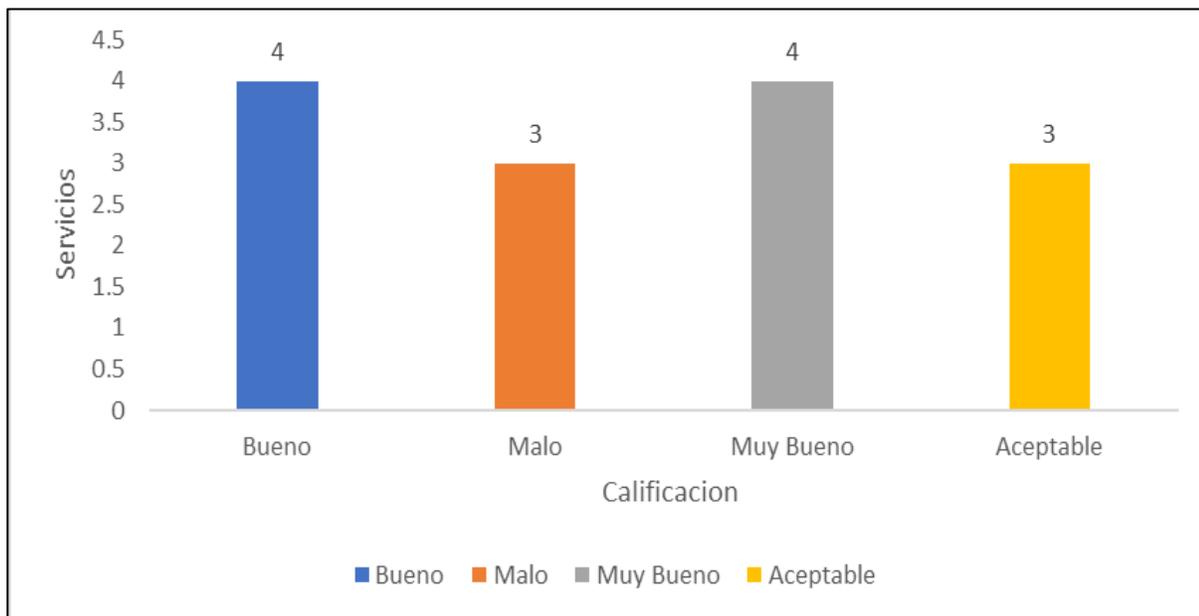
Actividades de soporte Pacientes Continuadores	Calidad de Atención			
	Bueno	Malo	Muy Bueno	Aceptable
Extracciones simples	0	1	0	0
Extracciones complejas	1	2	2	3
Curaciones simples	1	0	1	0
Curaciones complejas	1	0	0	0
Endodoncia anterior	0	0	1	0
Endodoncia posterior	1	0	0	0
total	4	3	4	3

Nota: Creación propia extraída la información de la encuesta 2022 clínica primavera.

Figura 5

Actividades de soporte por cobertura de atenciones dentales de gestantes

Nota: Creación propia extraída la información de la encuesta 2022 clínica primavera.



Nota: Creación propia extraída la información de la encuesta 2022 clínica primavera

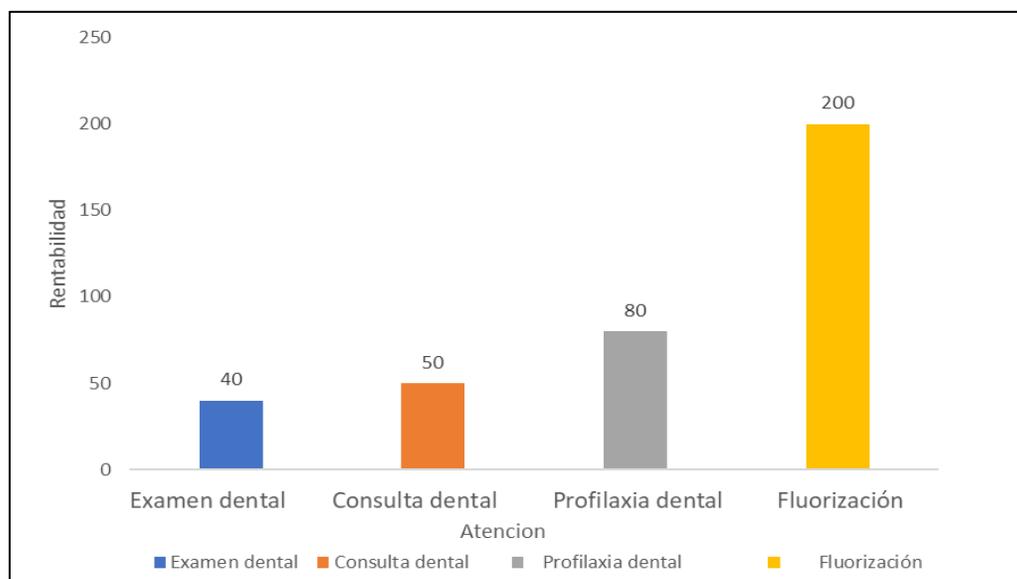
Interpretación

El grado de satisfacción en la calidad de atención por parte de las actividades soporte, en 14 personas de las cuales la calificación negativa de satisfacción es de 3 personas por lo que representa el 21.42%, por lo tanto, las personas que tienen un grado de satisfacción positivo son de 78.57%, con esto la data y el grafico me permite concluir que hay una buena gestión de las actividades soporte, como consecuencia se obtuvo una buena cobertura.

Tabla 8*Fase preventiva por cadena de valor*

FASE PREVENTIVA		
Primer trimestre		
	Atenciones (44)	Margen operacional
Examen dental	18.20%	40
Consulta dental	29.50%	50
Profilaxia dental	2.30%	80
Fluorizacion	18.20%	200

Nota: Creación propia extraída la información de la encuesta 2022 clínica primavera.

Figura 6*Fase preventiva por cadena de valor*

Nota: Creación propia extraída la información de la encuesta 2022 clínica primavera.

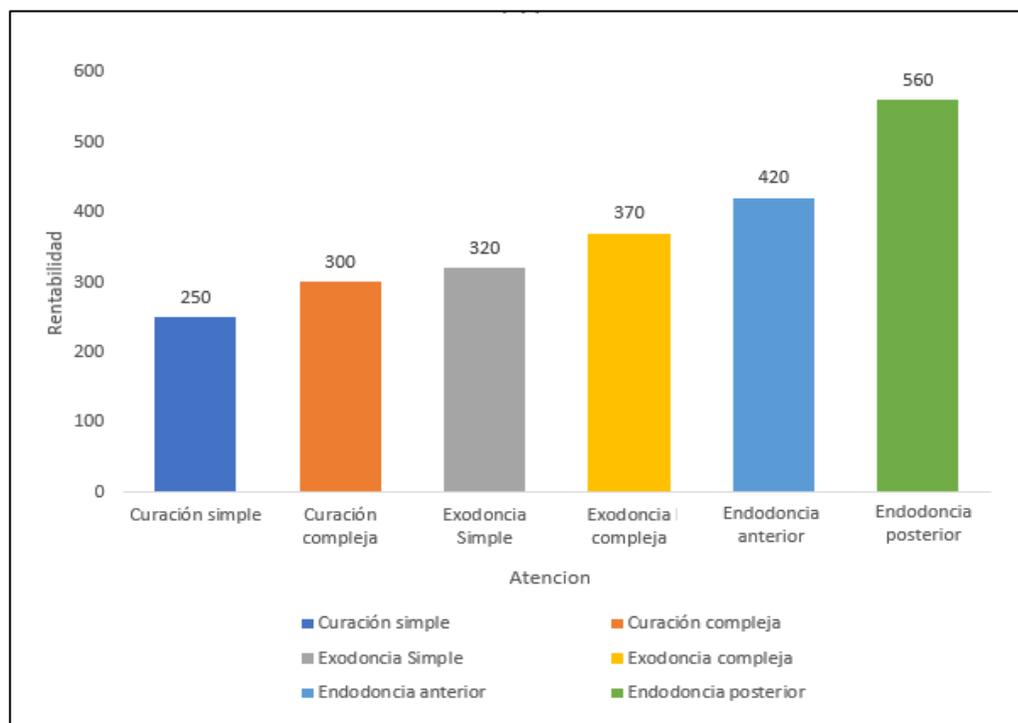
Interpretación

El grado de atención preventiva por soporte de la cadena de valor, en 30 personas en 4 tipos de atenciones de servicio odontológico tiene una rentabilidad de 2650 soles, siendo la fluorización la atención de mayor rentabilidad y la atención de consulta dental la más solicitada con 13 personas, con esta data y el grafico me permite concluir que hay una buena cobertura de la fase preventiva, como consecuencia se obtuvo una rentabilidad alta.

Tabla 9*Fase asistencial por cadena de valor*

FASE ASISTENCIAL		
Segundo trimestre (90días)		
	Atenciones (total 44)	Margen operacional
Curación simple	12.30%	250
Curación compleja	18.20%	300
Exodoncia Simple	4.50%	320
Exodoncia compleja	2.30%	370
Endodoncia anterior	2.30%	420
Endodoncia posterior	2.30%	560

Nota: Creación propia extraída la información de la encuesta 2022 clínica primavera.

Figura 7*Fase preventiva por cadena de valor*

Nota: Creación propia extraída la información de la encuesta 2022 clínica primavera.

Interpretación

El grado de atención asistencial por soporte de la cadena de valor, en 14 personas en 6 tipos de atenciones de servicio odontológico tiene una rentabilidad de 5060 soles, siendo la exodoncia simple la atención de mayor rentabilidad y la más solicitada con 8 personas, con esta data y el grafico me permite concluir que hay una buena cobertura de la fase asistencial, como consecuencia se obtuvo una rentabilidad alta.

Figura 8
Rentabilidad por cliente

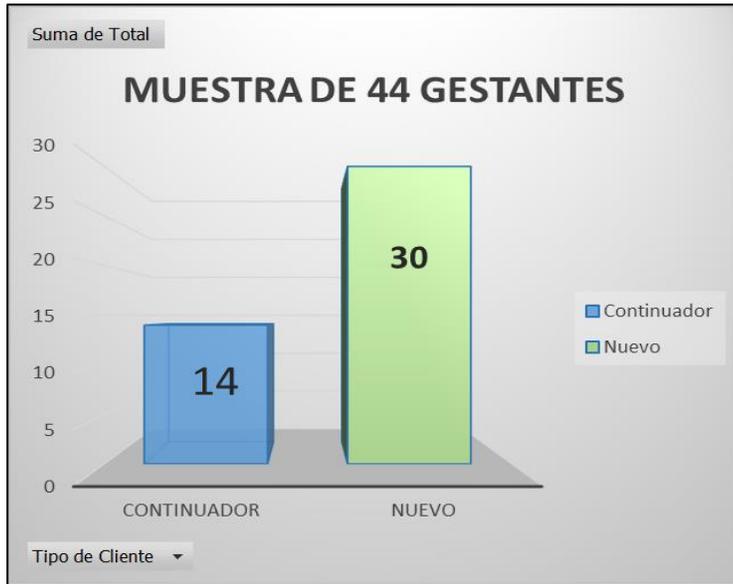


Interpretación

En esta imagen se puede ver la rentabilidad que tiene cada atención dental, además esta rentabilidad es por cliente, notándose que la endodoncia posterior es una de las atenciones con mayor rentabilidad. Por otro lado, se puede ver que el examen dental es el que genera menor rentabilidad.

Nota: Creación propia extraída la información de la encuesta 2022 clínica primavera.

Figura 9
Muestra de 44 gestantes

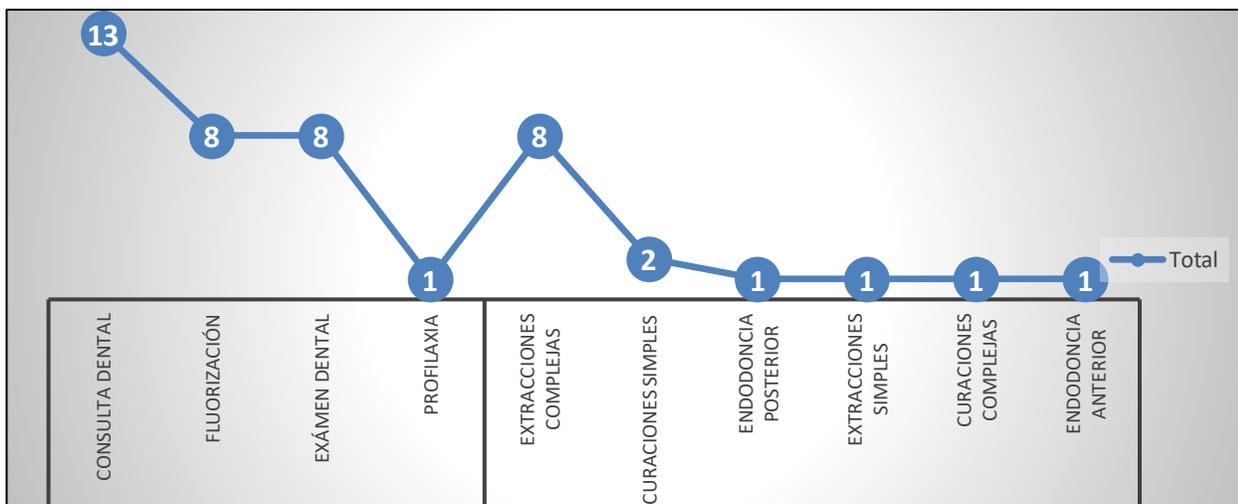


Interpretación
 En este cuadro podemos apreciar el tamaño de la muestra de 44 gestantes de la clínica, siendo 14 de ellos continuadores y 30 nuevos.

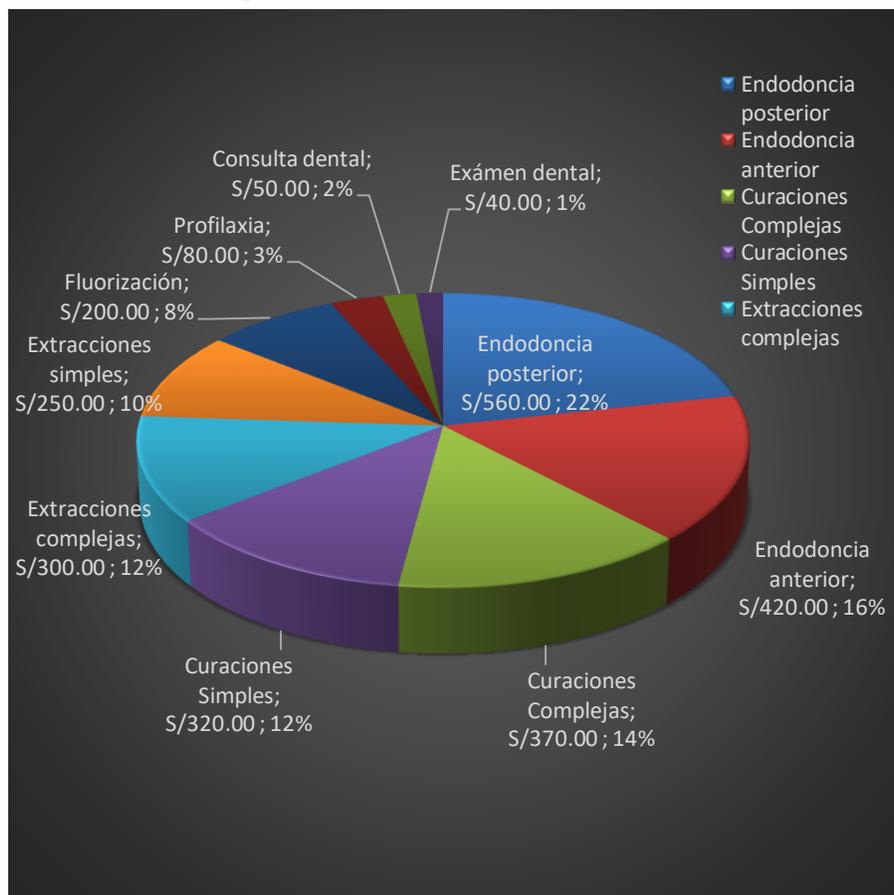
Nota: Creación propia extraída la información de la encuesta 2022 clínica primavera.

Figura 10

Total clientes por atenciones dentales



Nota: Creación propia extraída la información de la encuesta 2022 clínica primavera.

Figura 11*Rentabilidad total por atención dental***Interpretación**

En el gráfico de arriba podemos observar el total de clientes que se atendieron en las diversas fases preventivas y asistenciales.

En el cuadro de a lado tenemos otra perspectiva de las fases preventivas y asistenciales con un % igual, pero visualizando mejor el dinero que se rentabiliza.

Nota: Creación propia extraída la información de la encuesta 2022 clínica primavera.

4.1.2 Prueba de hipótesis**Hipótesis general**

HI: La Cadena de Valor se relaciona con la Cobertura de las atenciones dentales en las gestantes atendidas en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022.

HO: La Cadena de Valor no se relaciona con la Cobertura de las atenciones dentales en las

gestantes atendidas en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022.

Resultados:

Tabla 11

Coefficiente correlacional de Spearman y nivel de Significancia P- valor

	Valor	Err. Est. Asint.	T Aproxim.
Ordinal según Ordinal Correlación de Spearman	.89	.02	12.37
Intervalo Según Intervalo p-valor	.000	.04	12.45
N de casos válidos	44		

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 25

Resultado n°1: Al contrastar la hipótesis general del estudio con la correlación de spearman se encuentra una relación directa y positiva +0.89 rho correlación de spearman con un p valor critico de 0.000 lo que nos indica que existe relación entre la cadena de valor y cobertura, es decir aumenta en la misma medida que las coberturas de las atenciones dentales. Observación que se constata con la correlación de Pearson encontrándose con el mismo valor + 0.89. con un CI intervalo de confianza de (0.95), por tanto, se acepta la hipótesis Alterna y se descarta la Nula. Para continuar con el análisis de dependencia entre las variables de este estudio se realiza la prueba de chicuadrado de Pearson.

Tabla 12

Coefficiente correlacional de Spearman y nivel de Significancia P- valor

	Valor	Err. Est. Asint.	T Aproxim.
Ordinal según Ordinal Correlación de Spearman	0.600	0.16	0.36
Intervalo Según Intervalo p-valor	0.000	0.16	-0.23
N de casos válidos	44		

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 25

Tabla 13

Coefficiente Chi cuadrado y nivel de significancia P-valor

	Valor	Df	Sign. Asintótica (2-colas)
Chi cuadrado de Pearson	44.00	9	0.000
Razón de semejanza	61.00	9	0.000
Asociación lineal-by-lineal	33.83	1	0.000
N de casos válidos	44		

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 25

Resultado n°2: La prueba de chi cuadrado prueba la relación de dependencia entre las dos variables de estudio lo que nos indica que la gestión de la cadena valor influye en las coberturas de las atenciones dentales.

Hipótesis específicas

H1 y H2: Existe relación entre las actividades principales y de soporte con la cobertura de atenciones dentales.

Resultado específico: Existe una correlación de spearman(ρ) + 0.600 positiva alta entre las dos variables de estudio con un p valor crítico de 0.000 e intervalo de confianza (0.95%) lo que nos indica que la primera y segunda hipótesis específica es aceptada.

H3 y H4: Existe relación entre las fases preventivas y fases asistenciales con la cobertura de atenciones dentales.

Resultado específico: Existe una correlación de spearman (ρ)+0.600 positiva alta entre las dos variables de estudio con un p valor crítico de 0.000 e intervalo de confianza (0.95%) lo que nos indica que la tercera y cuarta hipótesis es aceptada

En el análisis de dependencia entre las variables de este estudio de las hipótesis específicas se observa en las siguientes tablas:

Tabla 14*Estadísticas de una muestra de 44 gestantes de la clínica Primavera*

	N	Media	Desviación Estándar	Err.Est.Media
Ingresos (\$)	44	165.68	134.52	20.28
Tipo de Atención	44	2.00	1.01	.15

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 25

Tabla 15*Prueba de una muestra de 44 gestantes de la clínica Primavera*

Valor de Contraste = 0						
	t	df	Sign. (2- colas)	Diferencia Media	Intervalo de confianza 95% de la Diferencia	
					Inferior	Superior
Ingresos (\$)	8.17	44	.000	165.68	124.78	206.58
tipo de atención	13.11	44	.000	2.00	1.69	2.31

Nota: Adaptado de IBM SPSS Statistics versión 25

T-TEST /TESTVAL=0/VARIABLES= Ingresos Atención /MISSING=ANALYSIS
/CRITERIA=CI (0.95).

La escala de correlación de spearman $Rho = 0.89$ es una relación directa positiva y muy alta con un p-valor de 0.000 e intervalo de confianza de (0.95). Por lo que se acepta la hipótesis Alternativa de la investigación.

4.1.3 Discusión de resultados

En la presente investigación de diseño no experimental – con corte transversal y enfoque cuantitativo –observacional se contrasto la hipótesis general del estudio con la correlación de spearman se encuentra una relación directa y positiva **+0.89 rho** correlación de spearman con un p valor critico de **0.000** lo que nos indica que existe relación entre la cadena de valor y cobertura, es decir aumenta en la misma medida que las coberturas de las atenciones dentales. Observación que se constata con la correlación de Pearson encontrándose con el mismo valor **+ 0.89**. con un **CI** intervalo de confianza de **(0.95)** , por tanto se acepta la hipótesis Alterna y se descarta la Nula es por eso que se concuerda con la investigación de Fabian (2022) de enfoque cuantitativo y de tipo correlacional , donde determino la relación de la calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas de Lima, donde se evidencia una relación entre sus variables con un coeficiente **rho=0.658**, lo que indica una relación fuerte y con un nivel de significancia **P-valor** menor a 0.001, tienen similitud con de la presente investigación ya que los resultados indican una relación directa y de asociación entre las variables positiva y alta y con un intervalo de confianza **CI(0.95)**.

En los resultados de la investigación cuyo diseño no experimental de corte trasversal y de tipo descriptivo se concluye que tanto las actividades primarias como las actividades soporte están siendo administradas con un nivel de satisfacción del **78.57 %** y **p-valor** de **0.000** con un coeficiente de correlación **rho de 0.89** ,con un sistema de cadena de valor adecuado, bajo estos resultados la calidad de atenciones y el incremento de cobertura es positiva, se estaría coincidiendo con Espejo (2017) ya que en su investigación de tipo analítico – descriptivo de enfoque cuantitativo cuyo objetivo es determinar la asociación de la calidad de servicios con la atención odontología, se concluyó

según estos valores obtenidos por el hospital fueron: satisfacción (71.8%) y expectativa (28.2%); y en la clínica fueron: rho(0.600) y p- valor (0.000), que indican el alto nivel de calidad de servicio ya que los valores obtenidos por la satisfacción superando al expectativa. Por otro lado, no concuerdo con Leveau (2019), ya que esta investigación de diseño no experimental y de tipo retrospectivo –documental, determina la comparación de niveles de satisfacción de los usuarios, en dos distintos lugares. Podemos decir que influye en el porcentaje de satisfacción el lugar demográfico y no se toma en gran parte la cadena de valor sin embargo nos dio como resultado el 30% y 20% con una CI (0.90) en comparación de nuestros niveles de satisfacción que son de 84.62% y 78.57% con un nivel de significancia del 0.000 y una rho del 0.600. En otra investigación no concuerda, con Pletickosich (2021) según su investigación de enfoque observacional-cuantitativo y de tipo básico –retrospectivo-correlacional, señalo la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio llegando a la conclusión que hay una relación que se puede verificar e interpretar con su coeficiente de spearman **rho:0.150** y su nivel de relación que es de P-0.04, dados estos resultados que son diferentes a los de mi investigación.

En base a los resultados de esta investigación, el análisis descriptivo de la cadena de valor en la cobertura de atenciones dentales de la clínica primavera para el año 2022, tuvo un porcentaje de cobertura en un 18.2% en servicios de fluorización, por lo tanto no coincide con la investigación de Ayala (2018), cuya diseño no experimental y de tipo analítico-retrospectivo se determinó el nivel de cobertura de atenciones estomatológicas preventivas y asistenciales en pacientes del puesto de salud.

los resultados en conjunto que se obtienen en mayor tendencia en cobertura de la aplicación de flúor gel como procedimientos odontológicos preventivos anual pertenece a pacientes de 18-29 años con 33% del total del año. Por otro lado en el nivel de aceptación y calificación de atenciones dentales, que se demandan en el distrito de los Olivos por la situación de salud bucal, tanto sea de fase preventiva como asistencial, se tiene un 78.57 % de aceptación en el tratamiento odontológico para el año 2022, lo que nos permite decir que en la clínica se está realizando un buen manejo de la cadena de valor, dado estos datos se

concuera con Navas(2015) ya que en su investigación de tipo correlacional y enfoque cuantitativo determino la relación de calidad de atención dental y la calidad de vida en un grupo de mujeres embarazadas que reciben un programa dental durante el embarazo y un grupo equivalente de no embarazadas. Llegando a la conclusión sobre estos trabajos y tratamiento dental, muestra que el 11,74% de las mujeres embarazadas pensaban que el tratamiento dental podría ser horrible para su hijo. En contraste con el 74,10% que no lo pensaba y cuya relación de variables era de la rho: 0.654. El 14,16% manifestó que no había acudido al dentista para someterse a un examen por miedo.

En los resultados de esta investigación a través de la encuesta a las gestantes atendidas por los servicios dentales se obtiene como resultado que la cadena de valor y la cobertura de atenciones dentales se encuentra como categoría predominante en la calidad de atención la calificación (buena)

En una recopilación de datos de la empresa obtuvimos como resultado el alza de las atenciones en fase preventiva en el año 2022 lo cual nos hace concluir que hay un aumento de la cadena de valor por la relación directa que tiene. En definitiva, cuanto mayor sea la cadena de valor, mayor será la cobertura de atención dental.

El objetivo general de este estudio fue determinar la relación entre la cadena de valor y cobertura de atención dentales en las gestantes atendidas en la clínica primavera gamarra los olivos 2022. Cuyo resultado muestra que las variables tienen un nivel de correlación alto, ya que se obtuvo un valor de importancia determinado de $0.000 < 0.01$; asimismo, el valor del coeficiente de Spearman fue de 0.89, lo que demuestra que la relación es positiva. En otras palabras, cuanto mayor es el grado de cadena de valor, mayor es el grado de calidad de servicio, en consecuencia habrá un aumento de cobertura de atenciones dentales, por lo tanto no concuerdo con Castro (2012) que en su estudio de tipo descriptivo-básico y de diseño no experimental plantea determinar la relación de la Gestión administrativa y los recursos en la clínica dental de la facultad de odontología de la Universidad de El Salvador, que su matriz podría mejorar el desempeño de los recursos de la clínica dental y su optimización, concluyendo que no hay ninguna relación ni mecanismo que le permita llevar un control y mejorar la productividad de los servicios con un óptimo uso de sus recursos en la clínica dental, según sus datos obtenidos la matriz

no logro elevar la utilización de manera correcta de los recursos arrojando un 54% de optimización además de un coeficiente de la relación de sus factores es de $Rho:0.35$, Por otro lado no se tiene coincidencia con Delgado (2018) que realiza una investigación de tipo analítico con diseño no experimental, que determina la asociación del desarrolló la calidad de atención y un programa de salud bucal integral obteniéndose que la actividades y la calidad de atención, tienen una relación del $rho1: 0.0167$, la cobertura y la seguridad de la atención al cliente del $rho2: 0.0162$, las atenciones y los componentes de la calidad de atención del $rho:0.039$ y capacidad de infraestructura del $rh4: 0.0150$, todos ellos con un grado de significancia del p -valor: 0.0009 comparados a los resultados de mi estudio difieren en gran medida del p -valor 0.000 y el coeficiente de spearman $rho: 0.89$, entre otras investigaciones si coincido con Villavicencio (2018) dado que su investigación es de corte transversal de tipo correlacional y básico, que llega a la conclusión que el buen uso de la taza de materiales odontológicos ayudará a saber el porcentaje de rendimiento preciso de los materiales que se requieren en el servicio odontológico y así puedan establecerse los costos propios que van a depender de la cantidad de insumos o materiales que pueda requerir el servicio y es en esto que se tiene semejanza, ya que para que se tenga una buena cadena de valor se tiene que capacitar e informar de los procedimiento, teniendo la seguridad que esto hará que el rendimiento del servicio aumente en calidad y satisfacción del cliente, que se demostró con los resultados de esta investigación al hallar la relación que existe entre las variables.

Esta investigación observa que las variables tienen una relación y asociación directa con la cobertura de atenciones dentales, encontrándose una relación de dependencia entre las variables que permiten la optimización de los procesos que se siguen en la cadena de valor desde la recepción del cliente (input) hasta la culminación de los servicios dentales (onput) reflejados en las actividades primarias y de soporte que amplían las coberturas de atenciones dentales.

Asimismo, permite la mejora continua en los controles de estándares de calidad logrando la satisfacción de sus usuarios. En consecuencia, se coincide con estos resultados de la investigación de Yarleque (2023) al observar que La optimización de los procesos logísticos en un centro dental privado redujo las desviaciones presupuestarias en un 7,4% y redujo las compras de emergencia en un 13,9%, debido a una aplicación de una herramienta que es una metodología de análisis de su cadena de valor.

CAPITULO IV: Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

Se puede afirmar según el objetivo general de este estudio que existe una relación y asociación directa y positiva muy alta entre las variables de estudio cadena de valor y cobertura de atenciones dentales con una correlación rho de Spearman de (0.89) con un intervalo de confianza CI (0.95) sig. bilateral (0,000) critico, se logró determinar que un buen manejo de las actividades de la cadena de valor y una mejor capacitación obtendremos un incremento en la cobertura de atenciones dentales. Se puede afirmar el primer objetivo específico de este estudio, existe una correlación de spearman(rho) + 0.600 positiva alta entre la dimensión actividades primarias y la variable cobertura de atenciones dentales de estudio con un p valor critico de 0.000 e intervalo de confianza (0.95%), su relación es directa, que se demuestra por la buena ejecución de los procesos logísticos, servicios odontológicos, marketing y pos - venta, esto se demuestra por el grado de la calificación de las gestantes, lo cual representa un 84.62% de satisfacción que nos indica la aceptación y fidelización. Se puede afirmar el segundo objetivo específico de este estudio, existe una correlación de spearman(rho) + 0.600 positiva alta entre la dimensión Actividades de soporte y la Variable cobertura de atenciones dentales de estudio con un p valor critico de 0.000 e intervalo de confianza (0.95%), estas se relacionan directamente de acuerdo a lo que me indica la aceptación y satisfacción de las gestantes, que es un 78.57% por consiguiente se demuestra que cuando hay una buena infraestructura empresarial, una tecnología de alta gama, compra de bienes y servicios en su debido tiempo y una administración correcta de recursos humanos esto que contribuye a la demanda de cobertura. Se puede afirmar el tercer objetivo específico de este estudio, que existe una correlación de spearman (rho) + 0.600 positiva alta entre la dimensión Fases preventivas y

la variable Cadena de valor de este estudio con un p valor critico de 0.000 e intervalo de confianza (0.95%), la relación de las fases preventivas de las gestantes, para las atenciones: examen dental, consulta dental, profilaxis y fluorización dental de un total de 30 (68.20%) gestantes obtuvimos una rentabilidad de 2650 soles, con respecto años anteriores tuvo un incremento, por lo tanto, la buena información y gestión en su cadena de valor implementada y utilizada demuestra que tiene una relación directa. Se puede afirmar el cuarto objetivo específico de este estudio, que existe una correlación de spearman (ρ) + 0.600 positiva alta entre la dimensión Fases asistenciales y la variable Cadena de valor de este estudio con un p valor critico de 0.000 e intervalo de confianza (0.95%), debido a que los servicios brindados como: la curación simple con resina fotocurable, curaciones complejas, exodoncia simple, exodoncia compleja, endodoncia anterior y endodoncia posterior de un total 14 gestantes (31.80%), con una rentabilidad obtenida de 4640 soles que respectos años anteriores hubo un ligero incremento.

5.2 Recomendaciones

Como aporte de esta investigación a los directrices encargados de la gestión de la clínica médica primavera se les exhorta a que inviertan en seguir mejorando el orden, capacitación e información que obtiene el personal que interviene directa o indirectamente en la realización de las actividades primarias o de soporte, con el fin de incrementar el buen manejo de la cadena de valor actual y este a su vez incremente la cobertura de atenciones dentales en las gestantes.

Segunda: Este estudio recomienda que el personal médico odontólogo y técnico asistencial de la clínica médica primavera lleven una capacitación mensual, para brindar una información y atención mejor de la que están brindando, por otro lado, el servicio de pos - venta tendría que realizar un seguimiento a través de llamadas a las gestantes que fueron atendidas con el fin monitorear su buen estado después del servicio dental, de esa manera la gestante acudirá a su próxima cita con seguridad.

Tercera: Es conveniente que la comunidad científica pueda realizar un ERP especializado en el área de compras de insumos odontológicos, que le permita visualizar los quiebre de stock y pueda hacer una actividad de soporte con mayor productividad con el fin de tener una mayor calidad de servicio. Cuarta: se recomienda la precisión en la logística de entrada de la fase preventiva que lleva a cabo la clínica para que tenga una mejor conducción en la admisión de pacientes nuevos y continuadores, desarrollando un nuevo registro adicional que agilice la obtención de estos datos. Quinta: se recomienda al personal técnico en la fase asistencial de la clínica médica primavera, el manejo de los turnos que pueda apoyar de manera inmediata en la intervención de las emergencias que puedan surgir en el momento menos esperado, con esto se logrará reducir el tiempo de atención y mejorar la calidad de los servicios dentales.

BIBLIOGRAFÍA

- Almarino, A, et, al. (2017). “*Revista de la Facultad de Medicina, Universidad Nacional de Colombia. Aspectos relacionados con el número de citas odontológicas a las que asisten las mujeres embarazadas en Santander. 65(1):73*”. Obtenido de: [DOI: https://doi.org/10.15446/revfacmed.v65n1.56077](https://doi.org/10.15446/revfacmed.v65n1.56077)
- Ayala., K. (2018). “*Coberturas de atención estomatológica preventiva y recuperativa en pacientes del puesto de salud Mateo Pumacahua- Chorrillos*”. (Tesis de Maestría en gestión de servicios de salud de la Universidad Cesar Vallejo) Lima.
- Castro, D, et, al (2012). “*Modelo de gestión administrativa para optimizar los recursos en la clínica dental de la facultad de odontología de la universidad de el salvador*”. (Tesis de bachiller Universidad de El salvador]San Salvador.
- Comisión Nacional de Análisis de Costos en Odontología. (2018). “*Análisis de costos y tarifas de tratamientos odontológicos a nivel nacional 2017-2018. Informe técnico final*”. <https://www.cop.org.pe/wp-content/uploads/2019/07/1.-Estudio-nacional-de-costos-y-tarifas-de-tratamientos-odontol%C3%B3gicos-2017-2018-1.pdf>
- Chirinos, C (2019). “*Factores relacionados a la satisfacción del cliente del centro odontológico americano del distrito de Cayma, Arequipa-2017*” (Tesis de maestria en ciencias administración y gestión en salud de la Universidad nacional de san Agustín de Arequipa).
- Cruz, T. (2021). “*Evaluación de la producción de tratamientos dentales en el Centro Dental Docente de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima-Perú, 2014-2018*”. (Tesis de magister de salud pública en Odontología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia) Lima.

- Delgado. M (2018). *“La calidad de la atención a los usuarios externos y su relación con los aspectos de procesos, estructura y resultados de los servicios odontológicos del hospital instituto ecuatoriano de seguridad social de Manta 2017”*. (Tesis de maestría en gerencia de servicios de salud de la universidad católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador)
- De La Mata. J. (2019). *“Propuesta de mejora de un sistema de costos de un centro odontológico en el distrito de san miguel”*. (tesis de bachiller de contabilidad de la Universidad San Ignacio de Loyola) Lima.
- Espejo, D. (2018). *“Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martin de Porres”*. (Tesis de bachiller de odontología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia) Lima.
- Fabian., J (2009). *“Interconsultas como actividad asistencial del odontólogo en un servicio hospitalario público”* (Tesis de bachiller de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos) Lima.
- Falconi. C (2017). *“Indicadores básicos de las prestaciones odontológicas en la división de odontología del hospital nacional de la policía, enero 2016-Diciembre2016”* (Tesis de Maestria en Estomatología de la Universidad San Pedro) Chimbote.
- Fabian. A (2022). *“Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas Lima-Peru.Med. (vol.22) n°1”*.
- Garcia. J (2023). *“Gestión administrativa y calidad de atención al usuario en la clínica dental máxima sonrisa en la provincia de Huaura”* (Tesis de bachiller de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión) Huacho.
- Gregor, G, et, al (2020). *“Revista Poblac.Desarro.26(50) Ventaja competitiva de los servicios odontológicos privados en Asunción y ciudades del Departamento Central, San Lorenzo”*.
- Obtenido de: <https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2020.026.50.106-115>

- Gonzales, O. (2022). “*Revista cooperativismo y desarrollo*”.10(1) *La cadena de valor como una herramienta de gestión para la producción de arroz consumo*.pp.19”.
- Herrera Mejia, K (2020). “*Estrategia de gestión de la calidad del área odontológica para mejorar la atención de los pacientes del centro de salud José Leonardo Ortiz*”. (Tesis de maestría en gerencia de servicios de salud Universidad Señor de Sipán. Pimentel -Perú obtenido de: <https://doi.org/10.15381/os.v9i1.533>
- Hernández, A y Montealegre, C. (2016). “*Revista Manejo Infantil* 8(3) *Manejo odontológico de mujeres embarazadas*.pp.108-109”.
- Leveau.Alva.C (2019). “*Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico atendidos en dos establecimientos de salud*” (tesis UNAP) Iquitos
- Madrid Chumacero, M..et, al (2006). *Revista odontológica san Marquina. Análisis de costo de los servicios de salud de la clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM.* 9.(1). pp. 16-19. Obtenido de <https://doi.org/10.15381/os.v9i1.533>
- Minsa.gob.pe. (2022). “*Manual de registro y codificación de la atención en salud bucal.* Obtenido de: <http://bis.minsagob.pe>> local>MINSA”
- Morchon. P (2017). “*Revista enfoque dental. Cadena de valor de una clínica*”. Obtenido de:<https://Enfoque dental .com>. *Cadena de valor de una clínica*.
- Muggenburg.V, et, al (2007). *Rev. Enfermería universitaria.* Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa (4) 1: pp35-38
- Navas.Romero, F (2015). “*Calidad de vida oral en mujeres gestantes de la región de Murcia*” (Tesis doctoral de la Universidad de Murcia). España
- Pletickosich.Cuba, J (2021). “*Gestión administrativa y calidad de servicios odontológicos en*

clínicas privadas del distrito de Cusco 2020” (Tesis de bachiller de la Universidad Andina del Cusco).

Quintero J y Sánchez. J (2006). “*Revista de estudios interdisciplinarios en Ciencias Sociales(telos) La cadena de valor: Una herramienta del pensamiento estratégico.Vol. 8 (3): pp:377 – 389*”.

Galindo, A. (2009). “*Revista salud libre colombiana. (4)1. Costs or dental services, Hospital Raúl Orejuela Bueno, Palmira en Colombia*”.

Ramos. Mejía. F. M. (2020). “*Rentabilidad de diez centros odontológicos privados en Lima Metropolitana*”. (Tesis de bachiller de odontología de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Lima

Rimarachin. Salazar. D. (2017). “*Implementación de estrategias financieras para el incremento de la rentabilidad de la empresa odontológica en Chiclayo*”. (Tesis de bachiller de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán). Chiclayo

Rivera. Chu. R. K. (2021). “*Rentabilidad del tratamiento de incrustaciones de cerómero realizado con y sin protocolo en la clínica dental Rivera Chu*”. Obtenido de [Tesis de Magister en gerencia de servicios de salud]. Lima

Rodríguez. Gutiérrez. D. V. (2020). “*Análisis de costos y su impacto en la rentabilidad de la empresa evolution dental.S.A.C.*”. (Tesis de bachiller de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática).

Sarduy. Domínguez, Y (2007). Rev. Cubana Salud Pública. “*El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa*”. (33) 3.pp3-4

Baldes. L. y valle, R (2015). “*Gac Mes Spirit Sancti Spiritus17 (1) influencia de la salud bucal durante el embarazo en la salud del futuro bebé, Cuba*”.

Vergíu. J. (2013). “*Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial. La cadena de valor como*

herramienta de gestión para una empresa de servicios.16(1) pp.17-28". Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/307181637_La_cadena_de_valor_como_herramienta_de_gestion_para_una_empresa_de_servicios/link/57d0232f08ae6399a389d0c9/download

Villavicencio. C, et, al (2018). "*Revista Estomatológica Herediana. Tasa de uso de materiales e insumos dentales.28. (1)*" Obtenido de: <https://doi.org/10.20453/reh.v28i1.3280>

Yarleque Sánchez, A (2023). "*Optimización del proceso logístico en un centro odontológico de una clínica del sector privado –Lima*" (Trabajo de suficiencia profesional de Universidad de Piura.

ANEXOS

Anexos 1: Matriz de Consistencia

Variables	Esta Definición conceptual	Problemas de la Investigación	Objetivos de la investigación	Dimensión	Preguntas de encuesta	Indicadores	Metodología	Escala
Variable 1: Cadena de valor	la cadena de valor como herramienta de gestión para una empresa de servicios, examina: "la cadena de valores es un instrumento y modelo hipotético que permite retratar el perfeccionamiento de las actividades de una corporación empresarial para producir valor al último cliente	¿Cómo se relaciona las actividades primarias con la cobertura de atenciones dentales en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022?	Determinar cómo se relaciona las actividades primarias con la cobertura de atenciones dentales en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022.	Las Actividades Primarias: son aquellas que están relacionadas con el avance de los productos, la producción, la logística, comercialización y los servicios de postventa.	<p>Logística de entrada:</p> <p>1.- ¿Cómo calificaría la atención en admisión en el servicio de odontología de técnicas de enfermería, asistente dental?</p> <p>2.- ¿Cómo calificaría el tiempo que espero en la recepción para su atención dental?</p> <p>3.- ¿cómo calificaría sus diagnóstico preventivos de caries dental que se brindó examen dental, consulta dental.</p> <p>Marketing de servicios:</p> <p>4.- ¿Qué impresión le causo el marketing digital en redes sociales de los servicios que ofrece la clínica médica primavera?</p> <p>Servicios post –venta:</p> <p>5.- ¿Cómo calificaría la orientación y consejería en prevención de caries que le brindo el personal del servicio de odontología de la clínica médica</p>	Logística de entrada Logística de salida Operaciones Comercialización y ventas. Servicio Marketing Post-venta	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario.	Ordinal

					<p>primavera?</p> <p>6.- ¿Cómo calificaría las ofertas y promociones odontológicas que brinda la clínica médica primavera?</p> <p>7.- ¿Cómo calificaría el tiempo de tratamiento que le brindo el operador dental(odontólogo)?</p> <p>8.- ¿Cómo calificaría la explicación de su tratamiento dental por parte del odontólogo?</p> <p>Comercialización:</p> <p>9.- ¿Cómo calificaría la calidad de atención dental con el costo de cada tratamiento dental?</p>			
		<p>¿Cómo se relaciona las actividades de soporte con la cobertura de atenciones dentales en la Clínica Primavera, Los Gamarra, Los Olivos 2022?</p>	<p>Determinar cómo se relaciona las actividades de soporte con la cobertura de atenciones dentales en la Clínica Primavera, Los Gamarra, Los Olivos 2022.</p>	<p>Las Actividades de Soporte a las actividades primarias se constituyen de: RRHH de la empresa, compras de bienes y servicios, desarrollo tecnológico (telecomunicación de medios, automatización, desarrollo de proceso e ingeniería, investigación), las de fundamentos empresariales</p>	<p>Infraestructura y Desarrollo Tecnológico:</p> <p>10.- ¿Cómo calificaría el confort del ambiente dental y de los equipos dentales, sillón dental, le brindo comodidad durante el proceso de su tratamiento dental?</p> <p>Servicios:</p> <p>11.- ¿Cómo calificaría los tratamientos recuperativos de caries dental curaciones, extracciones y endodoncias?</p>	<p>Compras de bienes y servicios.</p> <p>Desarrollo de la Tecnología.</p> <p>Dirección de recursos humanos.</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumental: Cuestionario.</p>	<p>Ordinamiento</p>

				(finanzas, contabilidad, administración de calidad, publicidad, asesoría jurídica, administración general)		Infraestructura institucional.		
Variable2 : cobertura de las atenciones dentales	Mencionan que las enfermedades bucales más frecuentes en las mujeres embarazadas son la caries dental y las periodontopatías, por lo que prevenirlas y promover su atención oportuna es motivo de múltiples acciones". (p.74)	¿Cómo se relaciona la Fase Preventiva con la Cadena de valor en la Clínica Primavera, Los Gamarra, Los Olivos 2022?	Determinar cómo se relaciona la Fase Preventiva con la Cadena de valor en la Clínica Primavera, Los Gamarra, Los Olivos 2022.	Fase preventiva: Tratamiento preventivo de rutina Tratamiento de emergencia y/o asistencial	¿cómo calificaría sus diagnósticos preventivos de caries dental que se brindó examen dental, consulta dental?	Nuevo (N): Continuador (C):	Técnica: Observación de registros y encuesta. Instrumento: Cuestionario y Análisis Documentario.	Ordinal
		¿Cómo se relaciona la Fase Asistencial con la Cadena de valor en la Clínica Primavera, Los Gamarra, Los Olivos 2022?	Determinar cómo se relaciona la Fase Asistencial con la Cadena de valor en la Clínica Primavera, Los Gamarra, Los Olivos 2022.	Fase Asistenciales: Tratamiento de rutina Tratamiento de emergencia y/o asistencial	¿Cómo calificaría el tiempo de tratamiento o fase asistencial que le brindó el operador dental(odontólogo)? ¿Cómo calificaría la explicación de su tratamiento asistencial dental por parte del odontólogo?	Continuador (C):	Técnica: Observación de registros y encuesta. Instrumento: Cuestionario y Análisis Documentario.	Ordinal

Anexo 2: Instrumentos

Cuestionario

La actual encuesta tiene como finalidad principal calificar los grados de satisfacción de las principales actividades odontológicas de soporte y cobertura de atenciones de los servicios odontológicos de las gestantes atendidas en la clínica médica primavera. Las respuestas serán confidenciales y anónimas marque con una aspa o X la respuesta que usted lo vea conveniente.

A. Muy buena B. Buena C. Aceptable D. Mala E. Muy mal

N.º	Ítems	Niveles de medición				
Variable 1: Cadena de Valor						
Dimensión 1. Actividades primarias		A	B	C	D	E
1	¿Cómo calificaría la atención en admisión en el servicio de odontología de técnicas de enfermería, asistente dental?					
2	¿Cómo calificaría el tiempo que espero en recepción para su atención dental?					
3	¿Qué impresión le causo el marketing digital en redes sociales de los servicios que ofrece la clínica médica primavera?					
4	¿Cómo calificaría la orientación y consejería en prevención de caries que le brindo el personal del servicio de odontología de la clínica médica primavera?					
5	¿Cómo calificaría las ofertas y promociones odontológicas en la fase preventiva que brinda la clínica médica primavera?					
6	¿Cómo calificaría la calidad de atención dental con el costo de cada tratamiento dental?					
Dimensión 2. Actividades de soporte						
7	¿Cómo calificaría los tratamientos recuperativos de caries dental curaciones, extracciones y endoncias?					
8	¿Cómo calificaría el confort del ambiente dental y de los equipos dentales, sillón dental, le brindo comodidad durante el proceso de su tratamiento dental?					
Variable 2: Cobertura de las atenciones dentales.						
Dimensión 3. Fase preventiva						
9	¿cómo calificaría sus diagnostico preventivos de caries dental que se brindó examen dental, consulta dental?					
Dimensión 4. Fase asistencial						
10	¿Cómo calificaría el tiempo de tratamiento o fase asistencial que le brindo el operador dental(odontólogo)?					
11	¿Cómo calificaría la explicación de su tratamiento asistencial dental por parte del odontólogo?					

Registro diario de atenciones (HIS-MIS)

Figura 4

Manual de Registro y Codificación de la Atención en Salud Bucal

EN UNA ATENCIÓN: Marque "X" en la letra que define la condición del paciente respecto al establecimiento:

Nuevo (N): Es la persona que por primera vez en su vida acude a solicitar atención de salud en el establecimiento de salud.

Continuador (C): Es aquella persona que acude a atenderse en el establecimiento por segunda o más veces en el año.

Definitivo (D): Es el caso en el que existe la certeza de diagnóstico por clínica y/o por exámenes auxiliares y

debe ser escrito una sola vez para el mismo proceso de la misma morbilidad en un mismo paciente.

Repetido (R): se marca cuando el paciente vuelve a ser atendido por el seguimiento de un mismo proceso o evento en cualquier otra oportunidad posterior a aquella en que estableció el diagnóstico definitivo.

* En ningún caso se volverá a marcar la "D" si el paciente ya tiene un diagnóstico Definitivo y viene a un control

por el mismo episodio de enfermedad. En estos casos marcar SIEMPRE "R".

* Cuando un paciente viene referido, transferido o contra referido con un diagnóstico Definitivo, corresponde

anotar el mismo diagnóstico como repetido "R".

Guía de observación participante para la Cobertura de atenciones dentales

Categorización basada en la tipificación del cliente según el grado de antigüedad en la clínica

Tipo de cliente: - 3 meses nuevo

+ 3 meses continuador

Categorización basada en la tipificación del cliente según el servicio dental en la clínica

Cliente nuevo recibe: Examen dental y fluorización

Examen dental y profilaxis dental

Fluorización

Consulta dental

Cliente continuador recibe: Curaciones simples (Previa fluorización)

Curaciones compuestas (previa consulta)

Extracciones simples (previa consulta)

Extracciones complejas (previa consulta)

Endodoncia anterior (previa consulta)

Endodoncia posterior (previa consulta)

Rentabilidad total x cliente

Se basa en la organización y política que tiene la empresa cuya fórmula general es:

$$\frac{\text{Total, de servicio que genere el cliente x los costos que genero el cliente en el tratamiento -\% descuento}}{\text{Total, del costo}}$$

Demanda de Atenciones Periodo: Enero a diciembre 2022

Nuevo	Examen dental	8 Clientes $5 \times 2 = 10 / 2 = 5s = 40$
Nuevo	Consulta dental	13 Clientes $4 \times 2 = 8 / 2 = 4s = 52 - \% = 50$
Nuevo	Profilaxia	1 Cliente $80 \times 40 / 40 = 80s$
Nuevo	Fluorización	8 Clientes $25 \times 12.5 / 12.5 = 25s = 200s$

Continuador	curaciones simples	1 Cliente	$250 \times 125 / 125s = 250s$
Continuador	curaciones compuestas	8 Cliente	$40 \times 20 / 20 = 40 = 320s - 20 = 300s$
Continuador	Extracciones simples	2 Cliente	$160 \times 80 / 80 = 160s = 320s$
Continuador	Extracciones complejas	1 Cliente	$370 \times 90 / 90 = 370s$
Continuador	Endodoncias anteriores	1 Cliente	$420 \times 210 / 210 = 420s$
Continuador	Endodoncias posteriores	1 cliente	$560 \times 280 / 280 = 560s$
Total		44 clientes	

Anexo 3: Validez del instrumento

Matriz de Operacionalización de la variable

Variable 1: Cadena de Valor

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Actividades primarias	Las Actividades Primarias, son aquellas que tienen que ver con el desarrollo del producto, su producción, las de logística y comercialización y los servicios de postventas	Son aquellas que tienen que ver con el desarrollo del producto, su producción, las de logística y comercialización y los servicios de postventa.	1.-Logística de entrada 2.- comercialización 3.-Logística de salida 4.-Marketing y ventas 5.-Servicio post ventas	Método de investigación Cuantitativo Enfoque de Investigación Cuantitativo Tipo de Investigación Básica Diseño de Investigación No experimental Nivel de Investigación Correlacional Corte de Investigación Transversal Población 44 gestantes de la clínica médica primavera de los Olivos	A= Muy buena B= Buena C= Aceptable D= Mala E= Muy mala
Actividades de soporte	Las Actividades de Soporte a las actividades primarias, se componen por la administración de los recursos humanos, compras de bienes y servicios, desarrollo tecnológico (telecomunicaciones, automatización, desarrollo de procesos e ingeniería, investigación), las de infraestructura empresarial (finanzas, contabilidad, gerencia de la calidad, relaciones públicas, asesoría legal, gerencia general).	Se componen por la administración de los recursos humanos, compras de bienes y servicios, desarrollo tecnológico (telecomunicaciones, automatización, desarrollo de procesos e ingeniería, investigación), las de infraestructura empresarial (finanzas, contabilidad, gerencia de la calidad, relaciones públicas, asesoría legal, gerencia general). – El Margen, que es la diferencia entre el valor total y los costos totales incurridos por la empresa para desempeñar las actividades generadoras de valor. (Quintero.J y Sánchez. J 2006 p.381)	6.- Operaciones 7.-Compras 8.-Desarrollo de tecnología 9.-Desarrollo de Recursos Humanos 10.- Infraestructura Institucional		

Matriz de Operacionalización de la variable

Variable 2: Cobertura de atenciones dentales

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Fase preventiva	Tratamiento preventivo Tratamiento de rutina	Tratamiento preventivo Tratamiento de rutina	1.-Nuevo (N) 2.-Continuador (C)	Método de investigación Cuantitativo Enfoque de Investigación Cuantitativo Tipo de Investigación Básica Diseño de Investigación No experimental Nivel de Investigación Correlacional Corte de Investigación Transversal Población 45 colaboradores de la entidad bancaria	A= Muy buena B= Buena C= Aceptable D= Mala E= Muy mala
Fase asistencial	Tratamiento emergencia y/o asistencial	Tratamiento emergencia y/o asistencial	3.-Continuador (C)		

**Cadena de valor y Cobertura de las atenciones dentales en las gestantes
atendidas en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022**

N.º DIMENSIONES / ítems Pertinencia¹ Relevancia² Claridad³
Sugerencias

Variable 1: Cadena de valor						
DIMENSIÓN 1: Actividades primarias	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1 ¿Cómo calificaría la atención en admisión en el servicio de odontología de técnicas de enfermería, asistente dental?	x		x		x	
2 ¿Cómo calificaría el tiempo que espero en recepción para su atención dental?	x		x		x	
3 ¿Qué impresión le causo el marketing digital en redes sociales de los servicios que ofrece la clínica médica primavera?	x		x		x	
4 ¿Cómo calificaría la orientación y consejería en prevención de caries que le brindo el personal del servicio de odontología de la clínica médica primavera??	x		x		x	
5 ¿Cómo calificaría las ofertas y promociones odontológicas en la fase preventiva que brinda la clínica médica primavera?	x		x		x	
6 ¿Cómo calificaría la calidad de atención dental con el costo de cada tratamiento dental?	x		x		x	
DIMENSIÓN 2: Actividades de soporte	Sí	No	Sí	No	Sí	No
7 ¿Cómo calificaría los tratamientos recuperativos de caries dental curaciones, extracciones y endodoncias??	x		x		x	
7 ¿Considera que los aumentos salariales en la empresa son justos y equitativos?	x		x		x	
8 ¿Cómo calificaría el confort del ambiente dental y de los equipos dentales, sillón dental, le brindo comodidad durante el proceso de su tratamiento dental?	x		x		x	

Variable 2: Cobertura de atenciones dentales						
DIMENSIÓN 1: Fase preventiva	Sí	No	Sí	No	Sí	No
9 ¿cómo calificaría sus diagnostico preventivos de caries dental que se brindó examen dental, consulta dental?	x		x		x	
DIMENSIÓN 2: Fase asistencial	Sí	No	Sí	No	Sí	No
10 ¿Cómo calificaría el tiempo de tratamiento o fase asistencial que le brindo el operador dental(odontólogo)?	x		x		x	
11 ¿Cómo calificaría la explicación de su tratamiento asistencial dental por parte del odontólogo?	x		x		x	

Validación de expertos:

1º Jurado Juicio de Experto:

Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Rita Patricia Moreno Paredes

DNI: 09533649

Correo electrónico institucional: morenoparedesritapatricia185@gmail.com

Especialidad del validador: Odontología

Metodólogo [x]

Temático []

Estadístico []

11 de setiembre de 2023



Dr. Rita Patricia Moreno Paredes

DNI: 09533649

2º Jurado Juicio de Experto:

Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Walter Pañez Loyola

DNI: 08123961

Correo electrónico institucional: Walter_doc99@hotmail.com

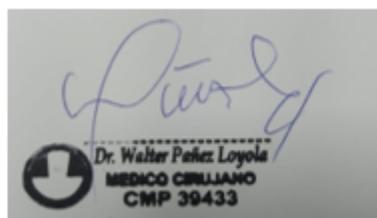
Especialidad del validador: Medico general con especialidad en hematología

Metodólogo

Temático

Estadístico

11 de setiembre de 2023



Dr. Walter Pañez Loyola

DNI: 08123961

3º Jurado Juicio de Experto:

Pertenencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Felipe Alvarado Soplopucó

DNI: 06720035

Correo electrónico institucional: **Felipealvarados@hotmail.com**

Especialidad del validador: Contador

Metodólogo [x]

Temático []

Estadístico []



FELIPE ALVARADO SOPLOPUCO
Contador Público Colegiado
Matrícula N° 037275

11 de setiembre de

Dr. Felipe Alvarado Soplopucó
DNI: 06720035

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Sujeto	¿Cómo calificaría la organización el servicio de odontología?	¿Cómo calificaría la oferta de tratamientos de odontología en la clínica Medica Primavera?	¿Cómo calificaría el tiempo de espera en recepción?	¿Cómo calificaría la explicación de su diagnóstico y tratamiento?	¿Cómo calificaría el marketing digital de la Clínica Primavera?	¿Cómo calificaría la orientación y consejería en prevención?	¿Cómo calificaría la calidad de atención con el costo del tratamiento?	¿Cómo calificaría los tratamientos?	¿Cómo calificaría los equipos dentales de la Clínica?	¿Cómo calificaría los tratamientos o recuperativos?	¿Cómo calificaría el tratamiento del operador dental?	Total
1	2	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	45
2	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	38
3	1	4	3	5	5	3	3	3	2	3	2	34
4	1	4	5	3	2	5	5	5	4	5	4	43
5	1	3	2	4	4	2	2	2	1	2	1	24
6	1	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	36
7	3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	48
8	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	32
9	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	42
10	3	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	48
11	3	2	2	5	5	1	1	1	2	1	2	25
12	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	32
13	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	51
14	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	41
15	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	38
16	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	48
17	4	2	2	4	3	2	2	2	3	2	3	29
18	4	2	3	5	5	3	3	3	4	3	4	39
19	4	4	5	3	2	5	5	5	5	5	5	48
20	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	43
21	5	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	35
22	5	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	42
Varianz	1.810	0.884	1.198	0.835	1.242	1.322	1.217	1.217	1.066	1.217	1.151	55.845

$$k = 11$$

$$V_i = 13.159$$

$$V_t = 55.845$$

$$\alpha = 0.841$$

Para que exista confiabilidad $\alpha > 0.5$, por lo tanto, el instrumento es confiable.

Anexo 5: Aprobación del comité de ética

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

Figura 10

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de la presente, el (la) que _____, de manera libre, voluntaria y consciente, autorizo al odontólogo(a) _____ y personal de salud, técnico en odontología y profesionales que designe, para realizar en mi persona, los tratamientos necesarios dirigidos a recobrar mi salud buco-dental, mediante acciones de naturaleza curativa, preventiva o de rehabilitación, los cuales han quedado anotados en el apartado "Plan de Tratamiento", que obra en mi historia clínica y que me han sido explicados por parte de _____ de forma verbal y escrita y he firmado de aceptación.

Así mismo, manifiesto y reitero, que recibí explicación e información suficiente, clara, oportuna y veraz de las opciones de tratamiento, sus ventajas y desventajas, así como los riesgos y beneficios esperados de todos y cada uno de los actos médicos que se llevarán a cabo en mi persona, sabido(a) que el área medica no es una ciencia exacta y que durante el desarrollo de tratamiento pueden surgir situaciones inesperadas no contempladas al inicio de éste, mismas que me serán dadas a conocer y explicadas por mi dentista.

De igual manera acepto realizarme los estudios de laboratorio y gabinete que me indiquen, así como tener interconsultas con otras áreas medicas y odontológicas que sean necesarias para conocer mi estado general de salud, así como a tratamientos médicos o quirúrgicos de ser necesario.

Estoy enterado(a) que durante mi tratamiento existe la necesidad de administrar anestésicos locales y medicamentos por cualquier vía (oral, intramuscular o intravenosa) los cuales pueden desencadenar una reacción alérgica que se puede manifestar con la aparición de rochitas hasta pérdida de la vida misma; sin embargo, basados en la información que yo aporté en mis antecedentes personales (patológicos y no patológicos) afirmando ser verdad y no omitiendo u ocultando información sobre mi salud general y hábitos, asentados en mi historia clínica, resulta poco probable la aparición de esta reacción.

En caso de la presencia de cualquier complicación derivada del acto operatorio, autorizo a _____ y personal de salud para tomar las acciones medicas pertinentes para recobrar mi salud.

Estoy consciente de que algunas de estas complicaciones pueden presentarse antes, durante y después del tratamiento pudiendo ser entre otras: inflamación, picazón, enrojecimiento, hinchazón de los tejidos, dolor, vómito, pérdida de sensación en mis dientes, labios, lengua y tejidos alrededor que pueden durar por un periodo de tiempo indefinido, mareos, ataque cardiaco, aborto, pérdida del diente o dientes a tratar, o del diente ya tratado.

Se me ha explicado la importancia de mi activa participación en el tratamiento siguiendo las indicaciones que se den y mi colaboración con una higiene oral escrupulosa, asistiendo a mis citas programadas de control, enterado(a) que mi inasistencia y omisión a lo antes mencionado puede provocar resultados distintos a lo esperado, liberando a _____ mi odontólogo(a) y personal de salud a su cargo de cualquier responsabilidad civil, penal o de cualquier otra índole por las acciones ejercidas en su profesión, pues en ningún momento representa algún tipo de dolo o daño a mi integridad por las acciones que se apliquen en este plan de tratamiento.

Finalmente y atendiendo al principio de confidencialidad, acepto que mi odontólogo(a) _____ y personal de salud, reciba información confidencial sobre mi estado de salud. Para estudios de calidad de atención

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos**CARTA DE ACEPTACIÓN DE PROYECTO EN UNA
EMPRESA**

Lima, 07 de octubre 2022

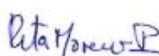
Norka Yasmin Contreras Ñahuincopa

Cordial saludo.

Por este medio, **Rita Patricia Moreno Paredes**, nos complace notificarle la aceptación del proyecto **Cadena de valor y Cobertura de atenciones dentales en las gestantes atendidas en la Clínica Primavera, Gamarra, Los Olivos 2022**, a llevarse a cabo por **Norka Yasmin Contreras Ñahuincopa** a partir del próximo **10/10/2022** hasta **15/09/2023**.

Como se indicó en la presentación del proyecto, **Norka Yasmin Contreras Ñahuincopa** será responsable de la confiabilidad de la información brindada.

Atentamente,


Rita Patricia Moreno Paredes
COP 12890
Odontóloga

GROUP CORPORACIÓN G & R S.A.C
morenoparedesritapatricia185@gmail.com

Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin

● 15% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet	1%
3	repositorio.unan.edu.ni Internet	<1%
4	revistas.unal.edu.co Internet	<1%
5	hdl.handle.net Internet	<1%
6	prezi.com Internet	<1%
7	uwiener on 2023-02-15 Submitted works	<1%
8	webthesis.biblio.polito.it Internet	<1%