



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

Facultad de
ESTOMATOLOGÍA

FRECUENCIA DE CIRUJANOS DENTISTAS QUE OCUPAN CARGOS EN
JEFATURAS Y DIRECCIONES EN INSTITUCIONES PRESTADORAS DE
SERVICIOS DE SALUD

FREQUENCY OF DENTAL SURGEONS WHO HOLD POSITIONS IN
HEAD OFFICES AND DIRECTORATES IN INSTITUTIONS PROVIDING
HEALTH SERVICES

TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CIRUJANO
DENTISTA

AUTORES

ALICIA ANTUANET CUBA CABRERA

MABEL ROMY ROJAS CASTILLO

ASESOR

FRANCISCO JOSE OREJUELA RAMIREZ

LIMA - PERÚ

2024

JURADO

Presidente: Magister/Cirujano Dentista ALEXIS EVANGELISTA ALVA

Secretario: Magister/Cirujano Dentista PABLO CESAR SANCHEZ BORJAS

Vocal: Magister/Cirujano Dentista FLOR DE MARIA PACHAS
BARRIONUEVO

Fecha de Sustentación: LUNES 30 DE SETIEMBRE DEL 2024

Calificación: Aprobado

ASESOR DE TESIS

ASESOR

C.D. Francisco Jose Orejuela Ramirez

Departamento Académico de Odontología Social

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9790-9071>

DEDICATORIA

A mi madre Alicia, por ser la luz que me ha guiado en todo momento. Por su apoyo incondicional y su deseo de verme realizada como profesional han sido mi mayor inspiración y motor para seguir adelante.

A mi abuelita Juanita, quien a pesar de su delicada salud, ha sido un ejemplo de fortaleza y amor incondicional. Tu presencia y cariño me han sostenido en este viaje.

Al Dr. Abel Sovero Gaspar, por todas sus valiosas enseñanzas. Sé que será un ángel que me seguirá guiando en todos los proyectos que emprenda, y siempre lo llevaré en mi corazón.

A mi asesor Francisco Orejuela y a los miembros del jurado, quienes, con su exigencia y dedicación, me han impulsado a ser una profesional exitosa y comprometida. Gracias por formar en mí los valores que me hacen fiel representante de esta institución.

ANTUANET CUBA CABRERA

A Dios, por haber sido mi fortaleza y esperanza, a quien debo cada paso dado en este largo camino, por guiarme con su luz, por haberme dado fuerzas cuando sentía desfallecer y por permitirme alcanzar este sueño con su bendición constante.

A mi madre, mi mayor ejemplo de amor y sacrificio, la persona que siempre ha creído en mí, incluso cuando yo dudaba. Sus palabras de aliento y su inmenso corazón me ha dado el valor de continuar, y se la dedico este logro con todo mi amor.

A mis hermanos, cada uno de ellos ha sido un pilar en mi vida, y su apoyo incondicional me ha impulsado a ser mejor cada día. No hay palabras suficientes para expresar lo agradecida que estoy por su confianza.

A mi padre, que aunque no está físicamente conmigo, siento su presencia en cada paso que doy. Sé que desde donde esté, me acompaña silenciosamente en cada esfuerzo y en cada triunfo. Este logro también es suyo, por todo lo que me enseñó y por el legado que dejó en mi corazón.

MABEL ROJAS CASTILLO

AGRADECIMIENTOS

Queremos comenzar agradeciendo profundamente a nuestra familia y amistades por haber sido parte fundamental a lo largo de este proceso. Su confianza en nuestras capacidades ha sido el impulso necesario para continuar adelante.

A nuestro asesor Dr. Francisco Orejuela por su invaluable guía y apoyo a lo largo de este proceso. Sus enseñanzas han sido fundamentales para nuestra formación como profesional y no tenemos palabras suficientes para expresar nuestra gratitud por su tiempo y esfuerzo.

A los miembros del jurado, por su exigencia y dedicación, quienes, con su rigurosa evaluación, nos han impulsado a ser unas profesionales exitosas, dedicadas, y fieles representantes de los valores de nuestra universidad.

Finalmente a la Dra. Zamiara Leon Cabrera, a la Mg. Scarlett Cabrera Merino y a la Comunicadora Gabriela Cuba Cabrera, por su guía constante y orientación en cada etapa de este proyecto. Sus conocimientos y apoyo han sido clave en la culminación de este trabajo.


FUENTES DE FINANCIAMIENTO

Los investigadores financiaron el estudio.

DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS


Los autores declaran no tener conflictos de interés.

RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD



1 de 3: Alicia Antuanet Cuba Cabrera
FRECUENCIA DE CIRUJANOS DENTISTAS QUE OCUPAN CARGOS EN JEFA...

Similitud 17% Marcas de alerta



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA | Facultad de
ESTOMATOLOGÍA

FRECUENCIA DE CIRUJANOS DENTISTAS QUE OCUPAN CARGOS EN
JEFATURAS Y DIRECCIONES EN INSTITUCIONES PRESTADORAS DE
SERVICIOS DE SALUD

FREQUENCY OF DENTAL SURGEONS WHO HOLD POSITIONS IN HEAD
OFFICES AND DIRECTORATES IN INSTITUTIONS PROVIDING HEALTH
SERVICES

TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CIRUJANO
DENTISTA

AUTORES
ALICIA ANTUANET CUBA CABRERA
MABEL ROMY ROJAS CASTILLO

ASESOR
FRANCISCO JOSE OREJUELA RAMIREZ

LIMA - PERÚ
2024

Informe estándar ⓘ
Informe en inglés no disponible [Más información](#)

17% Similitud estándar

Fuentes

Mostrar las fuentes solapadas ⓘ

- 1 Internet
iinei.inei.gob.pe 5%
5 bloques de texto 179 palabra que coinciden
- 2 Internet
repositorio.ucv.edu.pe 2%
5 bloques de texto 71 palabra que coinciden
- 3 Internet

TABLA DE CONTENIDOS

	Pág.
I. Introducción	1
II. Objetivos	3
III. Materiales y Métodos	4
IV. Resultados	8
V. Discusión	9
VI. Conclusiones	14
VII. Limitaciones y Recomendaciones	15
VIII. Referencias Bibliográficas	17
IX. Tablas	23
Anexos	

RESUMEN

Antecedentes: Las competencias del cirujano dentista son la atención de forma correcta al paciente. Las competencias de un gestor en salud son proporcionar un buen proceso hospitalario y ponerlo en práctica para obtener una calidad óptima en el servicio de salud. **Objetivo:** Determinar la frecuencia de cirujanos dentistas que ocupan cargos en jefaturas y direcciones en instituciones de salud. **Metodología:** Se utilizó un diseño transversal, observacional y retrospectivo, empleando datos de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios 2016 (SUSALUD). **Resultados:** De acuerdo con los resultados en la encuesta del 2016 mostraron que solo el 1.66% de los cirujanos dentistas ocupan dichos cargos, predominando hombres adultos (1.39%) y con una participación mínima en el MINSU (1.11%). El tiempo promedio en gestión es corto, inferior a un año (0.55%). **Conclusión:** El estudio revela que la participación de cirujanos dentistas en cargos de jefatura es baja, con predominancia de hombres adultos (1.39%) y un tiempo limitado en gestión (menos de un año). Además, se observa que la mayoría trabaja en el MINSU (1.11%), lo que resalta su escasa presencia en comparación con otras profesiones. Las razones de esta baja representación y limitada permanencia requiere mayor investigación.

Palabras clave: Competencias, Cirujano dentista, Gestor de salud, Jefaturas de salud, Direcciones de salud. (DeCS)

ABSTRACT

Background: The core competencies of dental surgeons lie in providing proper patient care. The competencies of a health manager involve ensuring efficient hospital processes and implementing them to achieve optimal quality in health services. **Objective:** To determine the frequency of dental surgeons holding leadership and management positions in health institutions. **Methodology:** A cross-sectional, observational, and retrospective design was employed, using data from the 2016 National Health User Satisfaction Survey (SUSALUD). **Results:** The 2016 survey revealed that only 1.66% of dental surgeons hold such positions, with adult males predominating (1.39%) and minimal participation in the Ministry of Health (MINSA) (1.11%). The average tenure in management roles is brief, less than one year (0.55%). **Conclusion:** The study shows that dental surgeons' participation in leadership roles is low, predominantly involving adult males (1.39%) and with limited tenure in management (less than one year). Additionally, most work in the MINSA (1.11%), highlighting their underrepresentation compared to other professions. The reasons for this low representation and limited tenure require further investigation.

Keywords: Competencies, Dental surgeon, Health manager, Health leadership, Health directorates. (DeCS

I. INTRODUCCIÓN

Las funciones generales de un cirujano dentista incluye la atención adecuada al paciente y la promoción de la salud estomatológica. Esto requiere instruir en higiene oral, hábitos bucales y dietéticos conforme a las guías alimentarias establecidas, lo cual ayuda a prevenir diagnósticos tardíos y, por ende, evitar patologías graves en el futuro. En conjunto, estas acciones contribuyen a mantener la integridad de la salud de la población en general.

Por otro lado, las competencias de un gestor en salud comprenden la gestión, supervisión y evaluación de la evolución productiva hospitalaria dentro del marco de la normativa vigente. Este rol también implica la mejora de procesos organizacionales, la propuesta de nuevos proyectos, y la gestión de recursos humanos, financieros y tecnológicos, con el objetivo de alcanzar las metas y actividades del establecimiento de salud. (1, 2)

En nuestro país, uno de los principales problemas ha sido la poca relevancia otorgada a la gestión en salud, lo cual, sumado a la escasez de recursos, infraestructura, tecnología y personal poco capacitado, ha dado como resultado una pobre calidad en la atención a los pacientes. (3)

Para abordar esta situación, el Ministerio de Salud propuso la modificación del artículo 26 del Reglamento de la Ley del Trabajo del Cirujano Dentista, Ley N°27878, lo cual fue aprobada por el Congreso de la República. Esta modificación otorga nuevos beneficios para la práctica profesional, reconociendo el acto médico especializado en estomatología y odontología para su ejercicio profesional,

permitiendo el acceso de cirujanos dentistas a cargos administrativos en igualdad de condiciones respecto a los demás profesionales de la salud. Asimismo, establece que el cirujano dentista forme parte del equipo básico de guardias hospitalarias. (4)

Es relevante analizar cómo otros países abordan la gestión en salud para odontólogos. Por ejemplo, en Chile, la Ley N° 19664 promueve la integración de estos profesionales en el servicio público y en la gestión de salud mediante una selección basada en la meritocracia. De manera similar, el Colegio de Cirujanos Dentistas de Costa Rica amplía las competencias de los profesionales de odontología, permitiéndoles desempeñarse como jefes o directores de establecimientos de salud tanto públicos como privados. (5, 6)

En nuestro país, la formación de cirujano dentista se ha enfocado principalmente en la práctica clínica, dejando de lado el desarrollo de capacidades necesarias en gestión, las cuales no han sido incluidas dentro de la malla curricular. Como resultado, la mayoría de cirujanos dentistas no asumen cargos dentro de la administración de salud. (7, 8, 9, 10, 11, 12, 13)

Considerando lo anterior, surge la pregunta: ¿Cuál es la frecuencia de cirujanos dentistas que ocupan cargos en jefaturas y direcciones en instituciones prestadoras de servicios de salud? La presente tesis tiene como objetivo recolectar información sobre cuántos cirujanos dentistas se desarrollan en la administración de salud. Proponemos que la formación del cirujano dentista incluya competencias en gestión, favoreciendo la salud de la población.

II. OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar la frecuencia de cirujanos dentistas que ocupan cargos en jefaturas y direcciones en instituciones prestadoras de servicios de salud.

Objetivos específicos

1. Determinar la frecuencia de cirujanos dentistas y otras profesiones que ocupan cargos en jefaturas y direcciones según la edad y sexo.
2. Describir el tiempo laboral que vienen desempeñándose los cirujanos dentistas en labores de-jefaturas y direcciones.
3. Determinar la frecuencia de cirujanos dentistas y otras profesiones según la institución donde labora.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio presentó una finalidad descriptiva, tuvo una secuencia transversal, su control de variable fue observacional y el inicio del estudio fue retrospectivo.

La población de estudio estuvo conformada por todos los registros anónimos que se encontraron en la base de datos de la encuesta nacional de satisfacción de usuarios 2016 (SUSALUD). Debido al uso de las bases de datos no fué necesario determinar o emplear un análisis de muestra.

Se empleó el método de entrevista directa con el personal debidamente capacitado para este propósito. La entrevista se llevó a cabo con la población objetivo del establecimiento de salud seleccionado, registrando los datos en una aplicación móvil (tablet) conforme al cuestionario correspondiente.

Para los criterios de inclusión, se incluyeron los registros de identificación del establecimiento de salud, datos generales, actividad laboral que se encontraron completos del personal de salud de cada establecimiento, según la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud en el Perú; y no se incluyeron los registros que tengan información incompleta, errónea, irrelevante o contradictoria.

Definición operacional de variables

1. Profesión Odontólogo y otras profesiones: Se consideró a todos los odontólogos y otras profesiones quienes ejercen algún cargo y tienen el derecho obligatorio de recibir una remuneración o salario para su bien personal. La profesión es una variable cualitativa ya que no se puede medir numéricamente, de escala nominal por no ser representada por números y es matemáticamente menos precisa, la

escala de medición es nominal por ser evaluada por el puesto o tiempo trabajado en el establecimiento.

Los valores específicos son 1=médico, 2=enfermero, 3=odontólogo, 4=obstetra, 5=tecnólogo médico, 6=químico farmacéutico.

2. Sexo: Es una condición de una persona que la distingue a los hombres de las mujeres. La escala de medición fue nominal. El sexo es una variable cualitativa de tipo dicotómica, pues trabaja con valores específicos siendo de sexo 1=femenino y 2=masculino de cada establecimiento.
3. Edad: Es el tiempo que ha vivido una persona contando desde su nacimiento. La edad es variable cuantitativa continua y una escala de medición es razón ya que expresan sus valores en años cumplidos.
4. Tiempo laboral: Periodo determinado en años durante la labor de una persona en el establecimiento de salud. El tiempo laboral es una variable cuantitativa. La escala de medición es de razón.
5. Institución: Es un organismo público o privado que ha sido hecho para poder ejercer un determinada labor en el ámbito de la salud, la escala de medición es nominal. La institución es una variable cualitativa, con valores específicos siendo 1=MINSA-GR, 2=ESSALUD, 3=FF.AA. Y PNP, 4=Clínicas.

Corresponde al Anexo 1: Cuadro de operacionalización de variables.

Procedimientos y técnicas

Se ingreso a la página web del Instituto Nacional de Estadística e Informatica (INEI) www.inei.gov.pe, donde se hizo click en la opción de datos, seguidamente en el microdatos para posteriormente entrar a las consultas por encuestas y se procedió y se procedió a elegir la ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SALUD del año 2016. Luego se procedio a ir al “CUESTIONARIO N°6” y se descargó la base de dato correspondiente. La base de datos se tomaron en los establecimientos de salud en cada departamento del Perú, las temáticas de investigación que fueron tomadas son “De Consulta Externa: De la atención actual, Satisfacción con el servicio, Seguros de salud, Accesibilidad al establecimiento de salud y oportunidad de la atención, Reclamos, Estado de salud, Sobre el Aseguramiento Universal en Salud (AUS), Conocimiento sobre SUSALUD, Caracterización del entrevistado, Características de la vivienda y Socio-económicas”, “Del Personal Médico y de Enfermería: Datos generales, Familia del profesional médico o enfermera(o), Formación académica, Migración de médicos y enfermera(os), Actividad Laboral, Reforma de salud, Seguridad en el trabajo, Información sobre procedimientos para presentar un reclamo o queja. Percepción sobre reclamos, Conocimientos sobre SUSALUD, Calidad del servicio que se brinda, Estrés percibido”, “De Oficina de Seguros: Experiencia usuario SIS, Del trámite actual, Caracterización del usuario”, “De Farmacias y Boticas: Caracterización del usuario, De la compra del medicamento, Patrón de automedicación, Patrón del comprador de recetas, Percepción de la

automedicación y dolencia”, “Pacientes de emergencia”, “Del Personal de dirección: Datos generales, Actividad laboral, Problemas en la labor administrativa, Información sobre procedimientos para presentar un reclamo o queja. Percepción sobre reclamos, Conocimientos sobre SUSALUD, Calidad de servicio que se brinda en la IPRESS, Acreditación de calidad de IPRESS, Reforme de salud”. Se evaluó la calidad de la base de datos eliminando los datos que no cumplían con los criterios de inclusión. Corresponde al Anexo 2: Encuesta Nacional de satisfacción de usuarios de salud.

Plan de análisis

Para el manejo de la variable edad, se procedió a categorizarla según las etapas del curso de vida que establece el Ministerio de Salud, por lo cual se dividirá al curso de vida Joven a las personas entre 18 y 29 años, los adultos entre 30 y 59 años y los adultos mayores entre 60 años a más

Para el análisis de la exploración de datos se realizó mediante tablas de frecuencias y medidas de tendencia central y dispersión (media aritmética y desviación estándar).

El estudio obtuvo un nivel de confianza del 95%. Se empleó el programa estadístico STATA versión 17.

Corresponde al Anexo 3: Grafico de como se obtuvo la muestra final.

Aspectos éticos del estudio

El estudio se realizó después de haber recibido la aprobación del Comité Institucional Ética. Al ser la base de datos de acceso público, se va a mantener la confidencialidad de todos los participantes.

IV. RESULTADOS

De acuerdo con los resultados de la encuesta realizada en 2016, reflejados en la Tabla N° 1.a, se observa que los médicos ocuparon la mayoría de los cargos de jefaturas y direcciones, con un 59.28% del total. De este grupo, los de sexo masculino son predominantemente quienes ocupan estos cargos, representando el 48.75%. En segundo lugar, los enfermeros/as ocupan el 11.36% de los puestos de jefatura, siendo las de sexo femenino las más representadas con un 8.31%. Finalmente, los odontólogos/as ocupan una proporción significativamente menor, con solo el 1.66% de los cargos de jefatura, siendo los de sexo masculino quienes predominan en esta categoría, con un 1.39%.

Seguidamente en la Tabla N° 1.b se observa que la mayoría de los médicos que ocupan cargos de jefaturas son adultos, representando el 47.65% del total, con edades comprometidas entre los 28 y 80 años. En segundo lugar, se encuentran los enfermeros/as adultos, que constituyen el 10.53% del total, con edades que oscilan entre los 26 y 71 años. Finalmente, los odontólogos/as ocupan un porcentaje menor, con un 1.39%, y sus edades están comprendidas entre los 40 y 61 años.

Posteriormente, en la Tabla N°2 se observa que el mayor promedio de tiempo laboral en cargos de gestión lo obtiene los enfermeros/as 5.67%, con un máximo de 28 años; seguidamente, los médicos, 6.01% con un máximo de 49 años. Por el

contrario, los odontólogos 0.55% tienen un tiempo laboral máximo de 1 año.

Finalmente, en la Tabla N°3 describe que los médicos laboran en mayor proporción en el MINSA 28.25%. De igual modo, la mayor cantidad de enfermeros 11.36% laboran en el MINSA 8.03% y, de la misma manera, los odontólogos se ubican en el MINSA 1.11%. Lo anterior tiene relación con la cantidad de puestos que tiene dicha institución.

V. DISCUSIÓN

El “Manual de clasificación de Cargos del Ministerio de Salud 2012” destaca la importancia de la clasificación de cargos para el logro de objetivos, asignando a personas calificadas para desempeñar sus funciones con competencia. El criterio funcional se basa en las responsabilidades del puesto, organizándose en categorías como: dirección, que implica la toma de decisiones de alto nivel y asesoría técnico-científica; concepción e interpretación, que abarca la formulación de políticas y creación de normativas con independencia de criterio; aplicación, que se refiere a labores de ejecución bajo supervisión; y operación que incluye funciones manuales con supervisión directa. También se consideran factores de complejidad, relacionada con la dificultad y variedad de las actividades, y la responsabilidad, que vincula las funciones del cargo con el cumplimiento de cada objetivo de la entidad. El criterio de competencia abarca las cualidades obligatorias para el puesto, que son determinadas por la formación académica, experiencia profesional y habilidades específicas, alineadas con las necesidades organizacionales en títulos, grados, experiencia y habilidades especiales.(14)

Solo el 1.66% de los odontólogos ocuparon jefaturas y direcciones de salud (Tabla N°1). Adicionalmente, dichos profesionales tenían un bajo nivel de conocimiento y ejecución como gestores administrativos en las clínicas dentales, pues existía una notable brecha entre las competencias adquiridas en las universidades sobre gestión en comparación a otros especialistas. Como consecuencia, el 58% de los odontólogos no aplicaron de forma adecuada sus conocimientos sobre gestión administrativa en el entorno laboral, lo que podría haber empeorado una gestión ineficiente en sus centros de trabajo.

Esta situación sucede de forma similar en otros países de la región. Por ejemplo, la indagación sobre “Profesionales en odontología: análisis del rol desempeñado de la gestión gerencial en Colombia” nos resalta que el cirujano dentista se enfoca más en la parte clínica y operativa, minimizando la formación administrativa y de gestión. En cambio, los médicos tienen un buen nivel de conocimientos, ya que estos temas forman parte de la malla curricular de casi todas las universidades.. Lo anterior se evidencia en la investigación: “Nivel de capacitación profesional y perfil profesional de los cirujanos dentistas de la red de salud Abancay, 2020” en la cual podemos observar que la mayoría de los cirujanos dentista nombrados de la red de salud Abancay ha tenido pocas o ninguna capacitación (60%). (15, 16)

En este estudio, los médicos ocupan mayor porcentaje de cargos en jefaturas y direcciones en instituciones prestadoras de servicios de salud con 59.28%, debido a que suelen tener una formación amplia y profunda en ciencias médicas dentro de su malla curricular, lo cual les da una perspectiva integral de la atención médica, y facilidad para acceso a puestos de jefaturas; mientras que los odontólogos, enfermeras(os), obstetras y otras especialidades dentro de su malla curricular están

enfocadas predominantemente en la formación técnica y clínica, sin incluir suficientes cursos en gestión, administración y liderazgo, teniendo como desventaja competitiva en comparación con médicos. Por lo tanto, la limitada formación en gestión y liderazgo en las mallas curriculares reduce las oportunidades de ocupar cargos en jefaturas en el sector de salud.

Se destaca también el artículo “La reinención del dentista: la excelencia en la gestión es la clave del éxito” la importancia crucial de la gestión eficiente en el éxito de los cirujanos dentistas, en Valencia. Se señala que muchos cirujanos no están aprovechando completamente sus habilidades técnicas y clínicas debido a la falta de planificación empresarial, ausencia de planes de carrera, errores en la toma de decisiones y otros aspectos.

Para lograr un alto rendimiento, se resalta la importancia de integrar la excelencia en la gestión, lo que implica ofrecer un servicio de calidad a los pacientes y fortalecer la posición de la odontología. Se sostiene que la gestión debe ser vista como una extensión natural de la práctica clínica diría, con el objetivo de mejorar tanto la calidad profesional como el bienestar de los pacientes y el equipo. Además, se destaca la importancia de combinar la buena praxis clínica con un enfoque empresarial sólido para enfrentar los desafíos del campo odontológico. En este sentido, se enfatiza la necesidad de contar con líderes comprometidos y una formación adecuada en gestión para impulsar el éxito tanto a nivel profesional como institucional. (17)

A medida que los cirujanos dentista adquieren mayores competencias en temas de gestión, puede obtener mayores beneficios económicos, mayor resolución en su

trabajo, menor estrés laboral y mayor satisfacción profesional. Este hecho se refleja en el estudio “Clima organizacional y Satisfacción laboral de los cirujanos dentistas de una entidad pública en Lima Este 2021”, en cual se describe que la mayoría de cirujanos dentistas no están muy satisfechos en puestos asistenciales. Además, se menciona que los cirujanos dentistas no participan en los cambios y mejoras administrativas dentro de la institución. Se concluye que es fundamental mejorar las condiciones organizacionales para fomentar la satisfacción profesional de los cirujanos dentistas. Estos resultados nos muestra que una gestión eficiente y un entorno organizacional favorable puede contribuir positivamente al desarrollo personal y profesional de los cirujanos dentistas, así como la calidad de la atención odontológica en el Perú. (18)

Además de existir una brecha a nivel profesional entre médicos y cirujanos dentistas, también existen brechas de género dentro de los mismos cirujanos dentistas. La tabla N°2 identifica que solo el 0.28% de mujeres cirujanas dentistas ejercen cargos de jefaturas en la administración de salud pública. En línea con lo anterior, el estudio “Estrés laboral y desempeño profesional de cirujanos dentistas en la región Lambayeque, 2021” presenta que la mayoría de puestos en jefaturas dentro de la administración en salud lo desempeñan los cirujanos dentistas jóvenes varones. (19)

En cuanto la descripción del tiempo de desempeño en labores de gestión, los cirujanos dentistas muestran un promedio considerable menor en comparación con otros profesionales de la salud, con un máximo de 1 año. Concordando con el estudio “Conocimiento sobre gestión administrativa de cirujanos dentistas y su

aplicación en las clínicas dentales privadas de Chimbote, 2021” en estos establecimientos de salud los gestores de igual manera no reciben una adecuada capacitación sobre gestión y el nivel de responsabilidad en los centros, dando como resultado una mala gestión administrativa y corto tiempo laboral en estos cargos. (20)

Se pudo concluir que el 67% de los odontólogos que laboran en puesto de salud pública trabajan en el MINSA. Lo anterior tiene relación con la cantidad de puestos que tiene dicha institución y el interés del cirujano dentista para pertenecer a una institución estatal. Sin embargo con la Ley N° 27878 aprobada por el congreso de la República, ahora reconoce el acto médico especializado en estomatología y odontología para su ejercicio profesional, permitido en acceso de odontólogos a cargos administrativos en igualdad de condiciones respecto a los demás profesionales de la salud (21).

Finalmente, la participación de cirujanos dentista en roles de liderazgo dentro de instituciones de salud desempeña un papel fundamental en la provisión de una atención odontológica integral y eficiente. Su implicancia en funciones administrativas no sólo aseguran una gestión más efectiva de los servicios de salud, sino que también promueve una planificación cuidadosa, una implementación eficaz y habrá una mejora en la calidad de los servicios médicos. Esta contribución beneficiará tanto a los pacientes que reciben estos servicios médicos, Esta contribución beneficiará tanto a los pacientes que reciben estos servicios como a los profesionales encargados de su desarrollo.

VI. CONCLUSIONES

1. Los resultados de este estudio demuestran que la mayoría de los cirujanos dentistas que ocupan cargos de jefaturas y direcciones son de sexo masculino, representando el 1.39% del total en comparación con las cirujanas dentistas de sexo femenino 0.28%. En cuanto a la edad, se ha identificado que la mayoría de los cirujanos dentistas que ocupan estos puestos son adultos de 30 - 59 años. Este hallazgo revela una participación mayoritaria de hombres adulto, aunque no es posible concluir con certeza las razones que subyacen a esta tendencia. De acuerdo con la encuesta, entre los odontólogos que ocupan cargos de jefatura, un 1.39% corresponde a hombres y un 0.28% a mujeres. En cuanto a la distribución por edad, un 1.39% son adultos y un 0.28% adultos mayores. Esto sugiere una representación mayoritaria de cirujanos dentistas hombres y en etapa adulta dentro de estos cargos.
2. El análisis del tiempo en cargos de jefatura revela que, los cirujanos dentistas tienen un promedio significativamente menor de tiempo en cargos de gestión, con un máximo de 1 año, mientras el tiempo máximo desempeñado por otras profesiones en estos roles es de 49 años. Este hecho podría indicar una falta de permanencia o una menor oportunidad en estos roles, pero las causas de esta situación no fueron identificadas en este estudio y requieren de más investigación.
3. Finalmente, se identificó que la mayoría de los cirujanos dentistas que laboran en cargos de jefaturas o direcciones se concentran en el Ministerio de Salud (MINSA) con un 1.11% , lo que resalta la predominancia de esta institución. Sin embargo, este porcentaje sigue siendo bajo en comparación con otras profesiones dentro de la misma institución. Las razones de esta baja representación en diferentes

instituciones no pueden ser afirmadas con los datos disponibles, y futuros estudios deben profundizar en este tema para comprender mejor los factores involucrados.

VII. LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

Limitaciones:

- Duración limitada: La encuesta se llevó a cabo durante un periodo de 3 meses, lo cual podría no haber sido suficiente para captar variaciones estacionales o para una muestra que represente a toda la población.
- Problemas de cobertura o señal: Los dispositivos móviles (tablet) que se utilizaron para la recolección de datos pudieron haber enfrentado problemas de cobertura o señal, especialmente en áreas rurales o de complicado acceso, lo cual podría haber afectado la calidad e integridad de los datos recolectados.
- Problemas técnicos con los dispositivos móviles (tablet): Durante la recolección de datos, pudieron haber posibles problemas técnicos con los dispositivos móviles (tablet), como fallos en el software, que podrían haber llevado a la pérdida de datos o a la recopilación de datos incorrectos.
- Se empleó una base de datos del 2015.
- No existe una información actualizada sobre la proporción de jefaturas en el sistema de salud.
- No se tiene una descripción clara de los establecimientos de salud que ingresaron al estudio.

Recomendaciones:

- Se requieren desarrollar o diseñar estudios que recolecten la problemática actual.
- Mejor descripción de tipos de establecimientos de salud.
- Profundizar sobre los cargos que ocupan.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Kuczynski PP, Thorne A. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Concurso Nacional para el puesto de Director de Establecimientos de Salud del II y III Nivel de Atención del Sector Salud. El Peruano; 2016. Disponible en: <https://www.cop.org.pe/wp-content/uploads/2018/07/4.-Puesto-de-director-DS-042-2016-SA.pdf>
2. Reyes S A. Gestión y Producción Laboral Odontológica para el Mejoramiento de la atención en la Policía Nacional Del Perú 2018 [Tesis de doctorado]. Perú: 2020. Recuperado a partir de: <http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14584>
3. Manrique J E. Salud pública estomatológica. Rev Estomatol Hered.:19 Diciembre 2016. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552016000400001
4. Dr. César Revilla Villanueva. Aprueban modificación al Reglamento de la Ley N° 27878, Ley de Trabajo del Cirujano Dentista. 04 agosto de 2020. <https://.busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1875101-4>
5. Zuñiga A. Aprueba bases proceso de selección para cargos a contrata en los servicios de salud que indica, para cirujanos dentistas de la ley N° 19.664, asimilados a nivel I, etapa planta superior y sus anexos. Gobierno de Chile: 11 Octubre 2019. Disponible en: <https://www.minsal.cl/wp->

content/uploads/2019/10/Res.-Ex.-763-Bases-Cargos-a-Contrata-
Cirujanos-Dentistas-2019.pdf

6. Ulloa R. Perfil Profesional Generalista 2020. C C D C R: 3 Marzo 2020.
Disponible en: <https://www.colegiodentistas.org/wp-content/uploads/2022/08/Perfil-Profesional-Generalista-VERSION-FINAL-2.pdf>
7. Fukuhara M, Castro A, Flores M. Importancia de la fundamentación de la actividad clínica en odontología desde la perspectiva del estudiante y del docente. Scielo: 18 Marzo 2018. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552018000200005
8. Universidad Católica de Santa María. Malla curricular [Internet]. Medicina Humana: 2024. Disponible en: <https://www2.ucsm.edu.pe/ciencias-de-la-salud/medicina-humana/>
9. Universidad Católica de Santa María. Malla curricular [Internet]. Obstetricia y puericultura: 2024. Disponible en: <https://www2.ucsm.edu.pe/ciencias-de-la-salud/enfermeria/>
10. Universidad Católica de Santa María. Malla curricular [Internet]. Enfermería: 2024. Disponible en: <https://www2.ucsm.edu.pe/ciencias-de-la-salud/obstetricia-y-puericultura/>
11. Universidad peruana de ciencias aplicadas. Malla curricular de la carrera de economía y finanzas [Internet]. Economía y finanzas: 2024. Disponible en:

<https://pregrado.upc.edu.pe/carrera-de-economia-y-finanzas/malla-curricular/>

12. Universidad nacional mayor de san marcos. Plan curricular 2018 [Internet]. Escuela profesional de tecnología médica: 2018. Disponible en: https://medicina.unmsm.edu.pe/wp-content/uploads/2021/06/PLAN-CURRICULAR-EP-TEC_MEDICA.pdf
13. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Plan de estudios [Internet]. Facultad de psicología: 2018. Disponible en: https://webs.unheval.edu.pe/public/filemanager/files/FAC-PSICOLOGÍA/plan_estudios.pdf
14. Ministerio de Salud. Manual de clasificación de cargos del Ministerio de Salud. Gobierno del Perú [Internet]: 2012; (224) Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3628864/Manual%20de%20%20Clasificai%C3%B3n%20de%20Cargos%20del%20Ministerio%20de%20Salud.pdf>
15. Ariza C K. Profesionales en odontología: Análisis del rol desempeñado de la gestión gerencial en Colombia [Tesis de especialidad]. Colombia: 2017. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16662/ArizaBernalClaudiaKaterine2017.pdf;jsessionid=13E84A54BB2B951D7B35F4366250D3FB?sequence=1>

16. Reinoso S. Nivel de capacitación profesional y perfil profesional de los cirujanos dentistas de la red de salud Abancay, 2020 [Tesis de maestría]. Perú: 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57375/Reinoso_PS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Roig P. La reinención del dentista: la excelencia en la gestión es la clave del éxito. DT. 2019. Disponible en: <https://la.dental-tribune.com/news/la-reinencion-del-dentista-la-excelencia-en-la-gestion-es-la-clave-del-exito/>
18. Br. Rojas J. Clima organizacional y Satisfacción laboral de los Cirujano Dentistas de una entidad pública en Lima Este 2021[Tesis de maestría]. Perú: 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79442/Rojas_RJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Flores G. Estrés laboral y desempeño profesional de cirujanos dentistas en la región Lambayeque, 2021 [Tesis de maestría]. Perú: 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82206/Flores_RGF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Murillo R. Conocimiento sobre gestión administrativa del cirujano dentista y su aplicación en las clínicas dentales privadas de Chimbote, 2021 [Tesis de maestro]. Perú: 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79720/Murillo_ERA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

21. Dr. César Revilla Villanueva. Congreso de la República aprobó proyecto de ley que reconoce el acto médico estomatológico para cirujano dentistas. 23 de marzo. <https://col.org.pe/gran-noticia-para-la-odontologia-peruana-congreso-de-la-republica-aprobo-proyecto-de-ley-que-reconoce-el-acto-medico-estomatologico-para-cirujano-dentistas/>
22. Cabrera MG, Arroyo CA, Torres P, Dalby MP, Veiga R. Normas priorizadas de competencias profesionales del cirujano dentista. Colegio Odontológico del Perú: Septiembre 2012. Disponible en: http://www.cop.org.pe/programa_certificacion/AAA_NORMAS_DE_COMPETENCIA_DEL_CIRUJANO_DENTISTA_Set_2012.pdf
23. Servicio de odontoestomatología Oficina de planeamiento estratégico. Manual de organización y funciones. Gob.pe: 2012. Disponible en: [https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/13764/PLAN_13764_MOF_del_%C3%93rgano_del_Departamento_de_Odontoestomatolog%C3%ADa_\(%C3%93rgano_de_L%C3%ADnea\)._2013.pdf](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/13764/PLAN_13764_MOF_del_%C3%93rgano_del_Departamento_de_Odontoestomatolog%C3%ADa_(%C3%93rgano_de_L%C3%ADnea)._2013.pdf)
24. Robles L, Diaz P. Aplicando la gestión por procesos en el sector salud del Perú. Rev Acad Perú Salud: 2017. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4156.pdf>
25. Molina M G, Spurgeon P. La descentralización del sector salud en Colombia. Gestión y Política Pública: Septiembre 2007. Disponible en: [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/927F218150B48E970525791A007B9149/\\$FILE/Gloria_Molina_y_Peter_Spurgeon.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/927F218150B48E970525791A007B9149/$FILE/Gloria_Molina_y_Peter_Spurgeon.pdf)
26. Toledo A, Mazzetti P. Aprueban Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. MINSA: 6 Noviembre 2014. Disponible en:

https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/normas/normasv/snip/2015/Documentos_MINSA/19B_DS_N_013_2006_SA_Reglamento_de_Establecimientos_de_Salud_y_Servicios_Medicos_de_Apoyo.pdf

27. Humala O, De Habich M M C, Minaya P L, Lituma D M, Kostadinov A, Gil K A. Monitoreo del desempeño de la gestión de establecimientos de salud del I, II y III nivel de atención. MINSA: Estrategia de Gestión Sanitaria: 2011. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2359.pdf>
28. Toledo A, Mazzetti P. Reglamento de establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo. MINSA: 2009. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1674.pdf>

IX. TABLAS

Tabla 1.a Frecuencia de cirujanos dentistas y otras profesiones según la edad en jefaturas de salud en el Perú.

Profesión	Edad					Total n (%)
	Min – Max (años)	Prom (D.E)	Joven (18-29) n (%)	Adulto (30-59) n (%)	Adulto mayor (60-+) n (%)	
		47.67				
Odontólogo/a	40 - 61	(8.19)	0 (0.00)	5 (1.39)	1 (0.28)	6 (1.66)
		50.35		172		214
Médico	28 - 80	(10.17)	6 (1.66)	(47.65)	36 (9.97)	(59.28)
		46.98				
Enfermero/a	26 - 71	(8.39)	1 (0.28)	38 (10.53)	2 (0.55)	41 (11.36)
		41.46				
Obstetra	28 - 52	(7.76)	1 (0.28)	12 (3.32)	0 (0.00)	13 (3.60)
		34.5				
Tecnólogo/a médico	31 - 38	(4.95)	0 (0.00)	2 (0.55)	0 (0.00)	2 (0.55)

Químico/a						
farmacéutico	57 -57	57 (0.0)	0 (0.00)	1 (0.28)	0 (0.00)	1 (0.28)
Economista	37 - 62	50 (8.77)	0 (0.00)	8 (2.22)	2 (0.55)	10 (2.77)
Psicólogo/a	31 - 31	31 (0.0)	0 (0.00)	1 (0.28)	0 (0.00)	1 (0.28)
		44.9				
Otro	26 - 66	(10.16)	2 (0.55)	65 (18.01)	6 (1.66)	73 (20.22)
		48.37	10	304		361
Total	26 - 80	(10.18)	(2.77)	(84.21)	47 (13.02)	(100.0)

Fuente: INEI. ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
DE SALUD-2016.

Tabla 1.b Frecuencia de cirujanos dentistas y otras profesiones en cargos de jefatura y dirección en instituciones prestadoras de servicios de salud.

Profesión	Sexo					
	Masculino		Femenino		Total	
	n	%	n	%	n	%
Odontólogo/a	5	1.39	1	0.28	6	1.66
Médico	176	48.75	38	10.53	214	59.28
Enfermero/a	11	3.05	30	8.31	41	11.36
Obstetra	1	0.28	12	3.32	13	3.60
Tecnólogo/a médico	2	0.55	0	0.00	2	0.55
Químico/a farmacéutico	1	0.28	0	0.00	1	0.28
Economista	9	2.49	1	0.28	10	2.77
Psicólogo/a	0	0.00	1	0.28	1	0.28
Otro	50	13.85	23	6.37	73	20.22
Total	255	70.64	106	29.36	361	100.00

Fuente: INEI. ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
DE SALUD-2016.

Tabla 2. Descripción del tiempo laboral de los cirujanos dentistas y otras profesiones en cargos de gestión y dirección en salud en el Perú.

Profesión	Tiempo laboral	
	Min – Max (años)	Prom (D.E)
Odontólogo/a	0 - 1	0.50 (0.55)
Médico	0 - 49	3.60 (6.01)
Enfermero/a	0 - 28	4.22 (5.67)
Obstetra	0 – 13	3.15 (3.76)
Tecnólogo/a médico	0 – 0	0.00 (0.00)
Químico/a farmacéutico	0 - 0	0.00 (0.00)
Economista	0 - 12	3.40 (4.22)
Psicólogo/a	2 - 2	2.00 (0.00)
Otro	0 - 35	5.95 (8.53)
Total	0 - 49	4.04 (6.46)

Fuente: INEI. ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SALUD-2016.

Tabla 3. Frecuencia de cirujanos dentistas según la institución de salud que labora.

Profesión	Institución									
	MINSA		ESSALUD		FF.AA Y PNP		Clínicas		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Odontólogo/a	4	1.11	1	0.28	1	0.28	0	0.00	6	1.66
Médico	102	28.25	74	20.50	13	3.60	25	6.93	214	59.28
Enfermero/a	29	8.03	7	1.94	2	0.55	3	0.83	41	11.36
Obstetra	13	3.60	0	0.00	0	0.00	0	0.00	13	3.60
Tecnólogo/a										
médico	1	0.28	1	0.28	0	0.00	0	0.00	2	0.55
Químico/a										
farmacéutico	0	0.00	0	0.00	1	0.28	0	0.00	1	0.28
Economista	4	1.11	6	1.66	0	0.00	0	0.00	10	2.77
Psicólogo/a	1	0.28	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.28
Otro	31	8.59	23	6.37	1	0.28	18	4.99	73	20.22

Total	185	51.25	112	31.02	18	4.99	46	12.74	361	100.00
--------------	-----	-------	-----	-------	----	------	----	-------	-----	--------

Fuente: INEI. ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
DE SALUD-2016.

ANEXOS:

Anexo 1: Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	VALORES
<i>PROFESIÓN CIRUJANO DENTISTA Y OTRAS PROFESIONES</i>	Es la actividad habitual de una persona, la cual se ha preparado, ya que al ser ejercida tiene el derecho de recibir un salario.	Cualitativa	Nominal	Odontólogo=3 Otras profesiones: Médico=1 Enfermero=2 Obstetra=4 Tecnólogo médico=5 Químico farmacéutico=6 Economista=7 Psicólogo=8 Nutricionista=9
<i>SEXO</i>	Condición de una persona que distingue a los hombres de las mujeres.	Cualitativa	Nominal	Masculino=1 Femenino=2
<i>EDAD</i>	Es el tiempo que ha vivido una persona desde su nacimiento.	Cuantitativa	Razón	Años cumplidos.
<i>TIEMPO LABORAL</i>	Periodo determinado ya sea años y meses durante el labor de una persona en un	Cuantitativa	Razón	Años.

	establecimiento de salud.			
<i>INSTITUCIÓN</i>	Organismo público o privado hecho para desempeñar una labor en el ámbito de salud.	Cualitativa	Nominal	MINSA-GR=1 ESSALUD=2 FF.AA. Y PNP=3 Clínicas=4



ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SALUD

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL AMPARADA EN EL DECRETO SUPREMO 043-2001- PCM DEL SECRETO ESTADÍSTICO
 INFORMACIÓN CONFIDENCIAL AMPARADA EN EL DECRETO SUPREMO 043-2001- PCM DEL SECRETO ESTADÍSTICO



DIRIGIDA A PERSONAL DE DIRECCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD

Hospitales, Clínicas, Centros Médicos, Establecimientos
 MINSA, EsSalud, Privados y FFAA – PNP

ENSUSALUD.06

N° Cuestionario

I. LOCALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

A. UBICACIÓN GEOGRÁFICA		B. UBICACIÓN MUESTRAL		10. COORDENADAS DEL PUNTO GPS	
1. DEPARTAMENTO		5. ÁREA	Urbana.....1 Rural.....2	S	
2. PROVINCIA		6. ZONA		W	
3. DISTRITO		7. MANZANA			
4. CENTRO POBLADO		8. CONGLOMERADO			
		9. AER N°			

11. Dirección del Establecimiento de Salud: (Seleccione sólo un código)

Tipo de Vía: Avenida.....1 Jirón.....2 Calle.....3 Pasaje.....4 Carretera.....5 Prolongación.....6 Otro.....7

Nombre de Vía	N° de Puerta	Block	Int.	Piso	Mz.	Lote	Km.	Teléfono

Referencia de la Dirección:

II. IDENTIFICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

1. Nombre oficial del establecimiento de salud

2. Código RENAES del establecimiento de salud

3. Institución

MINSA – GR..... 1	ESSALUD..... 2	FF.AA. y PNP..... 3	CLÍNICAS..... 4
-------------------	----------------	---------------------	-----------------

4. Consultorio:

Medicina.....1	Cirugía.....2	Gineco/obstetricia.....3	Pediatría.....4	Otra especialidad.....5 (Especifique)
----------------	---------------	--------------------------	-----------------	--

5. Turno:

Mañana.....1	Tarde.....2	Noche.....3
--------------	-------------	-------------

III. ENTREVISTA Y SUPERVISIÓN

N°	Fecha	Hora Inicio	Hora Final	Resultado de la Visita (*)
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			

RESULTADO FINAL DE LA ENCUESTA

FECHA	/ /
RESULTADO	

(*) CÓDIGOS DE RESULTADO

1. COMPLETO	2. INCOMPLETO (Motivo)	3. RECHAZO ROTUNDO	4. RECHAZO POR FALTA DE TIEMPO	5. OTRO (Especificar)
-------------	---------------------------	--------------------	--------------------------------	--------------------------

OBSERVACIÓN:

POR OBSERVACIÓN DIRECTA

Sexo	Rango de edades
Hombre.....1	De 15 a 24 años.....1
Mujer.....2	De 25 a 44 años.....2
	De 45 a 64 años.....3
	De 65 años a más.....4

IV. FUNCIONARIOS DE LA ENCUESTA

Cargo	DNI	Nombres y Apellidos
ENCUESTADOR/A		
SUPERVISOR/A LOCAL		
COORDINADOR/A DEPARTAMENTAL		
SUPERVISOR/A NACIONAL		

ENTREVISTAR AL PERSONAL DE DIRECCIÓN QUE SE ENCUENTRE EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

PRESENTACIÓN:
 Estimado Jefe o director del establecimiento de salud, buenos días / tardes, mi nombre es....., y trabajo para el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), órgano rector del Sistema Estadístico Nacional. En esta ocasión, por encargo de la Superintendencia Nacional de Salud, estamos realizando entrevistas a usuarios de los servicios de salud, para medir su percepción de los problemas de gestión de los establecimientos de salud. Agradecería, me permita conversar con usted, para hacerle algunas preguntas al respecto. Todas sus respuestas serán tratadas en forma confidencial. ¿Me permite entrevistarla/a?

V. DATOS GENERALES

<p>1. ¿QUÉ EDAD TIENE EN AÑOS CUMPLIDOS?</p> <p>Anote la respuesta en el recuadro → <input type="text"/></p> <p style="text-align: center;">(Nº de años)</p>	<p>3. ¿CUÁL ES SU PROFESIÓN?</p> <p>Médico 1 Enfermero/a 2 Odontólogo/a 3 Obstetra 4 Tecnólogo/a médico 5 Químico/a farmacéutico/a 6 Economista 7 Psicólogo/a 8 Nutricionista 9 Otro 10</p> <p style="text-align: right;">(Especifique)</p>
<p>2. SEXO</p> <p>Hombre 1 Mujer 2</p>	

VI. ACTIVIDAD LABORAL

<p>4. ¿CUÁNTO TIEMPO LABORA EN ESTE ESTABLECIMIENTO DE SALUD?</p> <p>Anote la respuesta en el recuadro</p> <p style="text-align: center;"> <input type="text"/> (En Años) <input type="text"/> (En Meses) </p>	<p>6. ¿CUÁNTO TIEMPO VIENE DESEMPEÑANDO LABORES DE CONDUCCIÓN, COORDINACIÓN O GESTIÓN EN ESTA INSTITUCIÓN?</p> <p>Anote la respuesta en el recuadro</p> <p style="text-align: center;"> <input type="text"/> (En Años) <input type="text"/> (En Meses) </p>
<p>5. ¿QUÉ TIPO DE CONTRATO TIENE CON ESTE ESTABLECIMIENTO DE SALUD?</p> <p>Locación de servicios (Honorarios profesionales) 1 Contrato Administrativo de Servicios (CAS) 2 Contrato a plazo fijo (sujeto a modalidad) 3 Nombrado, permanente 4 Plazo indeterminado o indefinido (D.S. 728) 5 Otro 6</p> <p style="text-align: right;">(Especifique)</p>	<p>7. DE MANERA GENERAL EN TODA SU EXPERIENCIA PROFESIONAL ¿CUÁNTO TIEMPO HA DESEMPEÑADO LABORES DE CONDUCCIÓN, COORDINACIÓN O GESTIÓN?</p> <p>Anote la respuesta en el recuadro</p> <p style="text-align: center;"> <input type="text"/> (En Años) <input type="text"/> (En Meses) </p>

VII. PROBLEMAS EN LA LABOR ADMINISTRATIVA

<p>8. EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, ¿HA TENIDO PROBLEMAS EN SU LABOR ADMINISTRATIVA PARA LA ATENCIÓN A LOS PACIENTES CON SEGUROS DE SALUD EN ESTE ESTABLECIMIENTO (EXCEPTUANDO SOAT)?</p> <p>Si he tenido problemas 1 No he tenido problemas 2 NO SABE / NO RESPONDE 3</p> <p style="text-align: right;">} PASE A 10</p>	<p>10. EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, EN SU ESTABLECIMIENTO, ¿HAN TENIDO PROBLEMAS EN LA ATENCIÓN DE PACIENTES CON ACCIDENTES DE TRÁNSITO?</p> <p>Si solo con el SOAT 1 Si solo con el AFOCAT 2 Si con ambos SOAT y AFOCAT 3 No 4 NO SABE / NO RESPONDE 5</p> <p style="text-align: right;">} PASE A 12</p>
<p>9. ¿CON CUÁL DE LOS SEGUROS DE SALUD HA TENIDO PROBLEMAS PARA LA ATENCIÓN DE SUS PACIENTES? (Acepte una o más alternativas)</p> <p>Seguro Integral de Salud (SIS)? 1 EsSalud – Seguro Social (ex-IPSS)? 2 Seguro de la Entidad Prestadora de Salud (EPS) 3 Seguro de Salud de Aseguradoras privadas? 4 Seguro de salud de las Clínicas? 5 Sanidad de las FF.AA y Policiales? 6 Otro? 7</p> <p style="text-align: right;">(Especifique)</p>	<p>11. ¿QUÉ TIPO DE PROBLEMAS HA TENIDO PARA ATENDER A LAS PERSONAS CON ACCIDENTES DE TRÁNSITO? (Acepte una o más alternativas)</p> <p>Excesivos trámites administrativos 1 Insuficiente cobertura del seguro de accidentes de tránsito 2 Negativa de pago por el seguro de accidentes de tránsito 3 Demora en el pago o reembolso de las atenciones 4 Rechazo de las cartas de garantía 5 Problemas judiciales 6 Otro 7</p> <p style="text-align: right;">(Especifique)</p>

<p>12. ¿ESTE ESTABLECIMIENTO DE SALUD CUMPLE CON LAS CONDICIONES SEGÚN SU CAPACIDAD RESOLUTIVA O CATEGORÍA?</p> <p>Sí 1 No 2</p>	<p>15. BASADO EN SU EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTO PROFESIONAL, MENCIONE LOS TRES PRINCIPALES PROBLEMAS DE GESTIÓN A NIVEL DE SU ESTABLECIMIENTO:</p> <p>1 2 3</p>
<p>13. DE PRESENTARSE HOY ALGÚN RECLAMO DE PARTE DEL USUARIO, ¿DÓNDE SE ATIENDE O REPECIONA EL RECLAMO O QUEJA?</p> <p>En la dirección del establecimiento de salud 1 En la oficina de Gestión de Calidad 2 En el libro de reclamaciones 3</p> <p>Otro 4 (Especifique)</p> <p>NO SABE / NO RESPONDE 5</p>	<p>16. ¿CÚALES SON LAS TRES CAUSAS MÁS FRECUENTES DE QUEJAS QUE PRESENTAN LOS USUARIOS DE SALUD EN ESTE ESTABLECIMIENTO DE SALUD?</p> <p>1 2 3</p>
<p>14. BASADO EN SU EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTO PROFESIONAL, MENCIONE LOS TRES PRINCIPALES PROBLEMAS DE GESTIÓN DEL SECTOR SALUD A NIVEL REGIONAL:</p> <p>1 2 3</p>	<p>17. ¿CONOCE UD. RESPECTO DE LAS FUNCIONES TRANSFERIDAS DEL MINSA A LOS GOBIERNOS REGIONALES EN EL MARCO DE LA DESCENTRALIZACIÓN?</p> <p>Sí 1 No 2 → PASE A 19</p> <p>18. ¿PODRÍA MENCIONAR ALGUNAS DE ESAS FUNCIONES?</p> <p>1 2 3</p>

VIII. ASEGURAMIENTO UNIVERSAL

<p>19. ¿UD. CREE QUE CONTAR CON UN SEGURO DE SALUD, PARA LAS PERSONAS ES:</p> <p>Muy importante? 4 Importante? 3 Poco importante? 2 Nada importante? 1 NO SABE / NO RESPONDE 0</p>	<p>23. QUÉ TAN DE ACUERDO ESTÁ USTED CON LA SIGUIENTE AFIRMACIÓN RESPECTO AL ASEGURAMIENTO UNIVERSAL DE SALUD: "PERMITIRÁ BRINDAR ATENCIONES DE SALUD DE CALIDAD":</p> <p>¿Muy de acuerdo? 4 ¿De acuerdo? 3 ¿En desacuerdo? 2 ¿En total desacuerdo? 1</p>
<p>20. ¿HA ESCUCHADO O LEÍDO SOBRE EL ASEGURAMIENTO UNIVERSAL DE SALUD?</p> <p>Sí 1 No 2</p>	<p>24. ¿UD. DIRÍA QUE EL IMPACTO DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD, SOBRE EL SISTEMA DE SALUD HA SIDO:</p> <p>Muy beneficioso? 4 Beneficioso? 3 Poco beneficioso? 2 Nada beneficioso? 1 NO SABE / NO RESPONDE 0 → PASE A 27</p>
<p>21. ¿SABE QUÉ ES EL PLAN ESENCIAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD - PEAS?</p> <p>Sí 1 No 2</p>	<p>25. ¿CUÁL ES LA RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE HA SIDO BENEFICIOSO O MUY BENEFICIOSO?</p> <p>Facilita la atención de los pacientes 1 Permite la atención racionalizada 2 Permite el cumplimiento de los objetivos de la gestión 3 Mejora la cobertura de atención en salud 4 Facilita el acceso a las atenciones de salud 5 Mejora los ingresos del establecimiento de salud 6</p> <p>Otro 7 (Especifique)</p> <p>PASE A 27</p>

26. ¿CUÁL ES LA RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE HA SIDO POCO O NADA BENEFICIOSO?

Cobertura limitada.....1
 Pago inadecuado al establecimiento2
 Disminuye la demanda de pacientes.....3
 Disminuye la oferta4
 Incrementa la tasa de reclamos de los pacientes.....5
 Sobrecarga de trabajo asistencial.....6
 Sobrecarga de trabajo administrativo7
 Otro8
 (Especifique)

OBSERVACIONES:

IX. PROBLEMÁTICA SANITARIA

27. RESPECTO A LA LOCALIDAD EN LA CUAL ESTÁ UBICADO ESTE ESTABLECIMIENTO, ¿QUÉ TAN FRECUENTE SON LOS SIGUIENTES PROBLEMAS:

MOSTRAR TARJETA Nº 1

	MF	F	NF/NI	I	MI
1 Deficiente abastecimiento de agua potable?	5	4	3	2	1
2 Deficiente red de desagüe?	5	4	3	2	1
3 Deficiente sistema de recolección de residuos sólidos?	5	4	3	2	1
4 Bajo nivel educativo de la población?	5	4	3	2	1
5 Presencia de violencia urbana?	5	4	3	2	1
6 Problemas de alcoholismo?	5	4	3	2	1
7 Malos hábitos alimentarios?	5	4	3	2	1
8 Presencia de violencia en los hogares?	5	4	3	2	1

30. ¿EN QUÉ CREE UD. QUE LA ATENCIÓN DE SALUD HA EMPEORADO?
 (Acepte una o más alternativas)

Mayor cantidad de trámites administrativos 1
 Disminución de la cobertura de salud..... 2
 La cobertura de salud, no cubre los procedimientos, ni exámenes auxiliares 3
 Desabastecimiento de medicamentos..... 4
 Menor presupuesto para las atenciones..... 5
 Mayor número de reclamos..... 6
 Menor cantidad de personal asistencial 7
 Los reembolsos demoran 8
 Otro 9
 (Especifique)

28. DESDE EL AÑO 2014 A LA FECHA, ¿LA ATENCIÓN DE SALUD EN ESTA CIUDAD (DONDE ESTÁ UBICADO EL ESTABLECIMIENTO):

Ha mejorado? 1
 Está igual?..... 2 → PASF A 31
 Ha empeorado?..... 3 → PASF A 30
 NO SABE / NO RESPONDE 4 → PASE A 31

31. RESPECTO A ESTE ESTABLECIMIENTO, ¿ QUÉ TAN FRECUENTE SON LOS SIGUIENTES PROBLEMAS DE SALUD:

MOSTRAR TARJETA Nº 1

	MF	F	NF/NI	I	MI
1 Escasez de recursos humanos?	5	4	3	2	1
2 Costos elevados o escasez de los insumos o medicamentos?	5	4	3	2	1
3 Débil involucramiento de las autoridades locales o regionales con la salud?	5	4	3	2	1
4 Débil articulación con otros proveedores de salud (EsSalud, MINSA, Sanidades, etc.)?	5	4	3	2	1
5 Personal de salud desmotivado o no involucrado?	5	4	3	2	1
6 Escaso presupuesto asignado para la atención de salud?	5	4	3	2	1
7 Exceso de trámites administrativos para la gestión?	5	4	3	2	1
8 Débil articulación con otros sectores (educación, ambiente, etc.)?	5	4	3	2	1

29. ¿EN QUÉ CREE UD. QUE LA ATENCIÓN DE SALUD HA MEJORADO?
 (Acepte una o más alternativas)

Atenciones son más oportunas, menos tramites.....1
 Mejor cobertura de salud, cubre todos los diagnósticos.....2
 Mejor cobertura de salud, que cubre todos los procedimientos y exámenes auxiliares3
 Mejor cobertura de salud, cubre todos los medicamentos.....4
 Mayor presupuesto para las atenciones.....5
 Personal más capacitado.....6
 Mejores sistemas informáticos.....7
 Mayor oferta de turnos y especialidades8
 Mejor infraestructura o equipamiento9
 Otro10
 (Especifique)

PASE A 31

32. RESPECTO A LA LOCALIDAD EN LA CUAL ESTA UBICADA ESTE ESTABLECIMIENTO, ¿QUÉ TAN IMPORTANTE SON LOS SIGUIENTES:

MOstrar TARJETA N° 2

		MI	I	NI/NI	PI	NI
1	Desnutrición y anemia infantil?	5	4	3	2	1
2	Tuberculosis?	5	4	3	2	1
3	Dengue, malaria, fiebre amarilla?	5	4	3	2	1
4	Enfermedades del embarazo?	5	4	3	2	1
5	Hipertensión arterial?	5	4	3	2	1
6	Diabetes mellitus?	5	4	3	2	1
7	Cáncer?	5	4	3	2	1
8	Infecciones respiratorias?	5	4	3	2	1
9	Enfermedades diarreicas?	5	4	3	2	1
10	Violencia familiar?	5	4	3	2	1
11	Enfermedades de transmisión sexual?	5	4	3	2	1

33. ¿CÓMO VALORA LA ACTIVIDAD DE LA IAFAS CON LAS CUALES SU ESTABLECIMIENTO TRABAJA:

MOstrar TARJETA N° 3

		MM	M	NM/NB	B	MB	NS/NR
1	SIS?	1	2	3	4	5	0
2	ESSALUD?	1	2	3	4	5	0
3	FF.AA Y SANIDADES?	1	2	3	4	5	0
4	EPS?	1	2	3	4	5	0
5	SEGUROS PRIVADOS?	1	2	3	4	5	0

OBSERVACIONES:

34. RESPECTO A LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS DE LOS SEGUROS, ¿CÓMO LOS VALORA EN UNA ESCALA DEL 1 AL 5, DONDE 1 ES MUY MALO Y 5 ES MUY BUENO:

MOstrar TARJETA N° 3

	SIS?	ESSALUD?	EPS?	SEGUROS PRIVADOS?	SEGUROS DE CLÍNICAS?	SOAT?
1.	Trámites administrativos que las IPRESS realizan para cobrar?					
2.	Trámites administrativos que los pacientes realizan para acceder a servicios?					
3.	Trato al asegurado?					
4.	Pago a los establecimientos por prestaciones?					
5.	Cobertura de diagnóstico de enfermedades?					
6.	Cobertura de tratamiento?					
7.	Acceso al establecimiento de atención?					
8.	Calidad de información que brindan al asegurado?					
9.	Restricciones o exclusiones de tratamiento o diagnóstico?					
10.	Costos adicionales que el paciente tiene que desembolsar?					
11.	Eficacia en proteger el presupuesto del asegurado?					
12.	Facilidad para acceder a los servicios que el asegurado tiene derecho?					

35. SI TUVIERA QUE ELEGIR UN SEGURO PARA USTED O SU FAMILIA, A CUAL DE LOS SIGUIENTES SEGUROS USTED NO RECURRIRÍA:

- Seguro Integral de Salud (SIS)? 1
 - EsSalud – Seguro Social (ex-IPSS)? 2
 - Seguro de la Entidad Prestadora de Salud (EPS) 3
 - Seguro de Salud de Aseguradoras privadas? 4
 - Seguro de salud de las Clínicas? 5
 - Seguro de salud universitario? 6
 - Sanidad de las FF.AA y Policiales? 7
 - Otro? 8
- (Especifique)

36. ¿POR QUÉ? (Razón principal)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

OBSERVACIONES:

X. CONOCIMIENTO SOBRE SUSALUD

37. ¿HA ESCUCHADO O LEÍDO SOBRE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD - SUSALUD?

Sí 1
 No 2 → **PASE A 40**

38. ¿CUÁLES CREE UD. QUE DEBE SER LOS PRINCIPALES SERVICIOS DE SUSALUD? (Acepte una o más alternativas)

Protección de los derechos en salud de los usuarios 1
 Supervisar financiadores de seguros de salud - aseguradoras 2
 Resolver quejas 3
 Supervisar los establecimientos de salud 4
 Difundir conocimientos sobre los derechos y deberes en salud 5
 Dar normas para asegurar el buen uso de los fondos destinados a la salud 6
 Otro 7
 (Especifique)

39. ¿EN QUÉ TEMAS LE GUSTARÍA QUE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD LE BRINDE CAPACITACIÓN? (Acepte una o más alternativas)

Sobre derechos 1
 Sobre acreditación de calidad 2
 Sobre modelo de supervisión de IPRESS 3
 Sobre cobertura de seguros de salud 4
 Sobre la reforma de salud 5
 Sobre funciones de SUSALUD 6
 Otro 7
 (Especifique)

XI. REFORMA DE SALUD

40. ¿HA ESCUCHADO O LEÍDO SOBRE LA REFORMA DE SALUD?

Sí 1
 No 2 → **PASE A 47**

41. PARA UD. LA REFORMA DE LA SALUD SE ASOCIA CON: (Acepte una o más alternativas)

Mejorar el estado de la salud de los residentes en el país 1
 Mejorar el nivel remunerativo de quienes prestan los servicios de salud 2
 Protección de derechos en salud 3
 Burocratización del sector salud 4
 Aseguramiento Universal de la Salud 5
 Mejor calidad de los servicios 6
 Eficiencia del sector salud 7
 Mayor inversión en salud 8
 Privatización de los servicios de la salud 9
 Otro? 10
 (Especifique)

44. ¿QUIÉN CREE QUE SE BENEFICIA CON LA REFORMA DE LA SALUD?

El gobierno 1
 El público usuario de los servicios de salud 2
 El personal médico 3
 El personal de la salud no médico 4
 El personal administrativo de las instituciones vinculadas a la salud 5
 Los empresarios privados 6
 Otros 7
 (Especifique)
 NADIE 8

42. ¿ESTÁ UD. DE ACUERDO CON QUE SE REFORME LA SALUD EN EL PERÚ?

Sí 1 → **PASF A 44**
 No 2
 NO SABE / NO RESPONDE 3 → **PASF A 44**

45. ¿QUIÉN CREE QUE SE PERJUDICA CON LA REFORMA DE LA SALUD?

El gobierno 1
 El público usuario de los servicios de salud 2
 El personal médico 3
 El personal de la salud no médico 4
 El personal administrativo de las instituciones vinculadas a la salud 5
 Los empresarios privados 6
 Otros 7
 (Especifique)
 NADIE 8

43. ¿PODRÍA MENCIONAR EL MOTIVO POR EL CUAL NO ESTÁ DE ACUERDO CON LA REFORMA DE SALUD?

Es incompleta 1
 Es burocrática 2
 Es privatizadora 3
 No era necesaria 4
 Otros 5
 (Especifique)

46. RESPECTO A LA REFORMA DE SALUD QUE ESTÁ IMPULSANDO EL MINSA, ¿UD. DIRÍA QUE EL IMPACTO SOBRE EL SISTEMA DE SALUD SERÁ?

Muy bueno 5
 Bueno 4
 Ni bueno / Ni malo 3
 Malo 2
 Muy malo 1

<p>47. ¿ESTE ESTABLECIMIENTO DE SALUD ES SUPERVISADO POR ALGUNA ENTIDAD EXTERNA?</p> <p>Sí 1</p> <p>No 2 → PASE A 49</p>	<p>51. RESPECTO A LAS ASOCIACIONES PÚBLICO PRIVADAS, ¿UD. DIRÍA QUE EL IMPACTO SOBRE EL SISTEMA DE SALUD SERÁ:</p> <p>Muy bueno? 5</p> <p>Bueno? 4</p> <p>Ni bueno / Ni malo? ... 3</p> <p>Malo? 2</p> <p>Muy malo? 1</p>
<p>48. ¿QUÉ ENTIDAD EXTERNA ES LA QUE SUPERVISA A ESTE ESTABLECIMIENTO DE SALUD? (Acepte una o más alternativas)</p> <p>SUSALUD 1</p> <p>Ministerio de Salud 2</p> <p>INDECOPI 3</p> <p>Defensoría del Pueblo 4</p> <p>Comisión de Salud del Congreso 5</p> <p>Dirección General de Medicamentos 6</p> <p>Otros 7 (Especifique)</p>	<p>52. RESPECTO A LA SEPARACIÓN DE LOS ROLES FINANCIADOR Y PRESTADOR EN LAS INSTITUCIONES DE SALUD COMO SON ESSALUD Y LAS SANIDADES DE LAS FUERZAS ARMADAS Y POLICIALES, ¿UD. DIRÍA QUE EL IMPACTO SOBRE EL SISTEMA DE SALUD SERÁ:</p> <p>Muy bueno? 5</p> <p>Bueno? 4</p> <p>Ni bueno / Ni malo? ... 3</p> <p>Malo? 2</p> <p>Muy malo? 1</p>
<p>49. CON RESPECTO A LAS ASOCIACIONES PÚBLICO PRIVADAS EN SALUD, ¿CONOCE UD:</p> <p>Bastante? 4</p> <p>Suficiente 3</p> <p>Poco? 2</p> <p>Nada? 1 → PASE A 52</p>	<p>53. DE LA POSIBILIDAD DE INTERVENCIÓN DEL MINSA EN LOS CASOS DE DECLARACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA EN LOS ÁMBITOS REGIONAL Y LOCAL, ¿UD. DIRÍA QUE EL IMPACTO SOBRE EL SISTEMA DE SALUD SERÁ:</p> <p>Muy bueno? 5</p> <p>Bueno? 4</p> <p>Ni bueno / Ni malo? ... 3</p> <p>Malo? 2</p> <p>Muy malo? 1</p>
<p>50. PARA UD. ¿QUÉ SON LAS ASOCIACIONES PÚBLICO PRIVADAS?</p> <p>Son mecanismos por los cuales algunos de los servicios brindados por los establecimientos públicos, mediante convenios licitados, son prestados por privados 1</p> <p>Es la privatización total o de muchos de los servicios de salud que actualmente brinda el Estado 2</p> <p>Es la venta de los establecimientos de salud del Estado a las empresas privadas 3</p> <p>Es un mecanismo de inversión para mejorar la infraestructura y operación del hospital 4</p> <p>Otro 5 (Especifique)</p>	<p>54. RESPECTO A LAS FACULTADES SANCIONADORAS OTORGADAS A SUSALUD SOBRE LAS IPRESS, ¿UD LAS CONSIDERA:</p> <p>Muy bueno? 5</p> <p>Bueno? 4</p> <p>Ni bueno / Ni malo? ... 3</p> <p>Malo? 2</p> <p>Muy malo? 1</p>

OBSERVACIONES:	

XII. DE LA GESTIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

55. ¿CÓMO EVALUA SU GESTIÓN CON RESPECTO AL SERVICIO QUE BRINDA EN:

MOSTRAR TARJETA Nº 3

		MM	M	NM/NB	B	MB	NS/NR
1	<i>Consulta externa?</i>	1	2	3	4	5	0
2	<i>Emergencia?</i>	1	2	3	4	5	0
3	<i>Hospitalización?</i>	1	2	3	4	5	0
4	<i>Centro quirúrgico?</i>	1	2	3	4	5	0
5	<i>Referencia y contrareferencia?</i>	1	2	3	4	5	0
6	<i>Atención extramural?</i>	1	2	3	4	5	0
7	<i>Nutrición?</i>	1	2	3	4	5	0
8	<i>Otras unidades especializadas (hemodiálisis, radioterapia, entre otros)?</i>	1	2	3	4	5	0
9	<i>UCI?</i>	1	2	3	4	5	0
10	<i>Laboratorio, imagenología, y patología?</i>	1	2	3	4	5	0
11	<i>Farmacia?</i>	1	2	3	4	5	0
12	<i>Admisión y citas?</i>	1	2	3	4	5	0
13	<i>Archivo de historias clínicas?</i>	1	2	3	4	5	0
14	<i>La unidad/oficina de seguros?</i>	1	2	3	4	5	0
15	<i>Quejas y reclamos?</i>	1	2	3	4	5	0
16	<i>Banco de sangre?</i>	1	2	3	4	5	0

56. ¿CÓMO EVALUA SU GESTIÓN CON RESPECTO A LA INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS HUMANOS, RESPECTO DE:

MOSTRAR TARJETA Nº 3

		MM	M	NM/NB	B	MB	NS/NR
1	<i>Ambientes o módulos de atención?</i>	1	2	3	4	5	0
2	<i>Salas de espera?</i>	1	2	3	4	5	0
3	<i>Consultorios?</i>	1	2	3	4	5	0
4	<i>Ambiente de hospitalización?</i>	1	2	3	4	5	0
5	<i>Sala de emergencia?</i>	1	2	3	4	5	0
6	<i>Equipos y mobiliarios?</i>	1	2	3	4	5	0
7	<i>Seguridad y vigilancia?</i>	1	2	3	4	5	0
8	<i>Señalización?</i>	1	2	3	4	5	0
9	<i>Bioseguridad?</i>	1	2	3	4	5	0
10	<i>Ambulancias?</i>	1	2	3	4	5	0
11	<i>Recursos humanos y perfil ocupacional?</i>	1	2	3	4	5	0

57. ¿CÚALES SON LAS PRINCIPALES ÁREAS O ASPECTOS CON PROBLEMAS EN SU ESTABLECIMIENTO DE SALUD? (Acepte una o más alternativas)

- Recursos financieros1*
- Oportunidades de pago de las IAFAS2*
- Especialistas3*
- Infraestructura4*
- Emergencia5*
- Sistema de referencia y contrareferencias6*
- Medicamentos, insumos y material médico7*
- Consulta externa8*
- Unidad de cuidados intensivos9*
- Ambulancias10*
- Resolver quejas11*
- Recursos humanos12*
- Resistencia al cambio del personal13*
- Marco normativo14*
- Clima laboral15*
- Sindicato16*
- Centro quirúrgico17*

Otro? _____ 18

(Especifique)

58. ¿CÓMO EVALUA SU GESTIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN SU ESTABLECIMIENTO DE SALUD, RESPECTO DE:

MOSTRAR TARJETA Nº 3

		MM	M	NM/NB	B	MB	NS/NR
1	<i>Plataforma de atención al ciudadano?</i>	1	2	3	4	5	0
2	<i>Libro de reclamaciones?</i>	1	2	3	4	5	0
3	<i>Oficina de gestión de calidad?</i>	1	2	3	4	5	0
4	<i>Responsable de quejas y reclamos?</i>	1	2	3	4	5	0
5	<i>Sistema de información de quejas y reclamos?</i>	1	2	3	4	5	0
6	<i>Defensoría del asegurado?</i>	1	2	3	4	5	0

59. ¿CÓMO EVALUA LA DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DEBERES Y DERECHOS DE LA SALUD DE LOS USUARIOS EN SU ESTABLECIMIENTO DE SALUD, RESPECTO A:

MOSTRAR TARJETA Nº 3

		MM	M	NM/NB	B	MB	NS/NR
1	<i>Oficina de promoción de la salud?</i>	1	2	3	4	5	0
2	<i>Gestores del SIS?</i>	1	2	3	4	5	0
3	<i>Responsable de quejas y reclamos?</i>	1	2	3	4	5	0
4	<i>Delegados de SUSALUD?</i>	1	2	3	4	5	0
5	<i>Defensores de la salud (GR, MIMSA, EESS)?</i>	1	2	3	4	5	0
6	<i>Otras áreas o estrategias de difusión y promoción?</i>	1	2	3	4	5	0

OBSERVACIONES:

Anexo 3: Grafico de como se obtuvo la muestra final.

PROBLACIÓN INICIAL

Población de los establecimientos de salud administrados por el MINSA, EsSalud, FF.AA, PNP y clínicas privadas de todo el Perú(24818).



SELECCIÓN DE

UNIDADES SECUNDARIA

Se seleccionan usuarios de consulta externa (13670), profesionales de salud que laboran dentro del establecimiento (5067), unidades de seguro (MINSA) (1856), boticas-farmacias aledañas (3863) y personal de dirección o de gestión (362).



CRITERIOS DE

INCLUSIÓN

Se consideran las siguientes variables como profesiones, género, edad, tiempo laboral e institución .



SELECCIÓN DE

UNIDADES PRIMARIA DE

Constituida de forma aleatoria por los establecimientos de salud del MINSA-GR, EsSalud, clínicas privadas y sanidades de FF.AA y PNP, considerando las categorías de los establecimientos de salud.



RECOLECCIÓN DE

DATOS

Las entrevistas se realizan con dispositivos móviles (tablets) en los 181 establecimientos seleccionados, y se recogen datos de 24818 participantes distribuidos entre consultas externas, personal médico, boticas-farmacias, oficina de seguros y personal directivo o gestión.



CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

No se incluyeron los registros que tengan información incompleta, errónea, irrelevante o contradictoria.



MUESTRA FINAL

Se logra tras aplicar el proceso de selección de los datos recolectados aplicando los criterios de inclusión y exclusión teniendo como resultado 361 personas como muestra final.