

Universidad Nacional
Federico Villarreal

Vicerrectorado de
INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE
ODONTOLOGÍA EN LA RED BEPECA CALLAO 2016

MODALIDAD PARA OPTAR EL GRADO:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

AUTOR:

ARAGÓN GRANEROS EUNICE

ASESOR:

DRA. DONAYRE FERNÁNDEZ DE ATUNCAR MERCEDES ROSA DOMINGA

JURADO:

DR. ROMERO CARLOS PEDRO SEBASTIAN

DR. MENDOZA LUPUCHE ROMÁN

DR. PONTE LUCIO JUAN WILDER

LIMA – PERU

2018

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicada a Dios, porque me regala cosas más grandes de las que yo le pido, a mi esposo, por su amor, confianza y palabras de aliento, y brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente, a mis hijos por ser el motor de superación en mi vida y a mis padres por brindarme su apoyo incondicional y sus sabios consejos para hacer de mí una mejor persona.

AGRADECIMIENTO

A la Red BEPECA porque me abrieron las puertas de su institución sin condiciones. A mis maestros de la Universidad por las grandes enseñanzas que aprendí durante este tiempo.

RESUMEN

El Plan Estratégico Institucional, es una herramienta de gran utilidad en toda organización, porque en él se detalla los Objetivos y Metas de una empresa, cualquiera que sea la actividad que realice ésta.

Motivo por el cual el presente proyecto de investigación tiene como objetivo conocer el nivel de difusión y conocimiento del PEI en la red BEPECA Callao, ya que un mal conocimiento y desinformación del PEI, repercute en la utilización y manejo de los recursos de nuestra institución, afectando la atención a nuestros usuarios y por ende la imagen institucional.

Es muy importante la difusión del PEI, porque en él se incluyen los valores que debe existir en la Red BEPECA Callao, tales como: Los Valores Morales del Profesional, Los Valores Esenciales para el Trabajo y los Valores Fundamentales del Paciente.

Con la difusión del PEI, no solo se da a conocer el mismo, sino que además permite al profesional de la salud y demás participantes de esta actividad, poner la Red BEPECA Callao, en la vanguardia de la salud.

En virtud, el presente proyecto examinará la realidad de la situación del Direccionamiento Estratégico a la Red BEPECA del Callao, dado que los elementos de dicho direccionamiento, componen la base fundamental para una adecuada planificación estratégica, que a su vez mejore la organización y la gestión del servicio y, por ende, el buen funcionamiento y atención a los usuarios.

Palabras Claves: Plan Estratégico Institucional (PEI), Conocimiento, Nivel de Difusión, Nivel de Conocimiento, Valores.

ABSTRACT

The Institutional Strategic Plan is a very useful tool in any organization, because it details the Objectives and Goals of a company, whatever the activity carried out by it.

Reason for which the present research project aims to know the level of dissemination and knowledge of the PEI in the BEPECA Callao network, since a bad knowledge and disinformation of the PEI, affects the use and management of the resources of our institution, affecting the attention to our users and therefore the institutional image.

The dissemination of the PEI is very important, because it includes the values that must exist in the BEPECA Callao Network, such as: The Professional's Moral Values, Essential Values for Work and the Fundamental Values of the Patient.

With the dissemination of the PEI, not only is it known, but also allows the health professional and other participants in this activity to put the PEPECA Callao Network at the forefront of health.

By virtue of this, the present project will examine the reality of the situation of the Strategic Direction to the BEPECA Network of Callao, given that the elements of said addressing, constitute the fundamental basis for an adequate strategic planning, which in turn improves the organization and management of the service and therefore, the good operation and attention to the users.

Key Words: Institucional Strategic Plan (PEI), Knowledge, Level of Dissemination, Level of Knowledge, Values.

INTRODUCCIÓN

El conocimiento del Plan estratégico por parte del profesional de la salud, juega un papel fundamental en el desarrollo integral del ser humano, ya que la constante preparación y capacitación que tengan dependerá su participación en el cuidado y bienestar de la población, requisito indispensable en el abordaje de la atención de la salud bajo un enfoque integral y participativo, privilegiando las acciones de promoción de la salud, a fin de satisfacer necesidades sociales que demanda la población en las áreas y niveles de atención en salud a nivel nacional. A tal efecto, el impacto del proyecto está de manifiesto en el papel que deben cumplir los profesionales de la salud a través de sus competencias y por ende, en la ejecución de las directrices operativas enmarcadas en el Plan estratégico Institucional, respaldado por el Ministerio de Salud, lo que significa la toma de conciencia y el pensamiento sistémico, integrando prácticas y actitudes con profundas reflexiones e ideas rectoras que den paso al sentido preciso del compromiso colectivo a cerca del presente que desea mantener, el futuro que desea crear, los valores y objetivos con los cuales esperan lograrlo.

Actualmente, la difusión del Plan Estratégico Institucional (PEI) no se encuentra en un nivel adecuado, por el contrario, solo se dispone en medio digital en la página web de la Institución, y por el medio impreso o físico, es casi inexistente, solamente algunas autoridades cercanas pueden disponer del mencionado documento. Este bajo nivel de difusión podría estar relacionado con el desconocimiento que presentan los profesionales de salud sobre el PEI, y que repercute en la utilización y manejo de los recursos de nuestra institución, afectando la atención a nuestros usuarios y por ende la imagen institucional.

En el Perú, la población requiere y exige servicios de calidad y la inversión de recursos que el Estado realiza en los hospitales y exige ser conducidos de manera competitiva. La gestión

tradicional en salud, fundamentalmente administrativa, ha existido por décadas y se ha desarrollado muchas veces intuitivamente. Hoy todo esto ya no es suficiente. En ese sentido, considerando a la Red BEPECA del Callao, presentan similares problemas, es necesario promover una verdadera innovación que converja con la situación histórica y alentadora que viene atravesando el país. Frente a éste escenario, se hace necesario aplicar nuevos modelos que permitan ejercer una acción real en los planes de políticas de salud que generen transformaciones de conciencia en la sociedad y especialmente en el personal que labora en éste tipo de instituciones.

Entre los principales componentes que debe contener todo tipo de PEI, tenemos:

1) **La misión** de una institución, debe definir y responder a la interrogante ¿cuál es la razón de ser de nuestra organización? La misión es una declaración de la razón de ser de la organización que la distingue de otras similares. Es definida por los niveles superiores de la organización, pues son quienes tienen el conocimiento global y la evolución que se desea que tenga en el tiempo. No obstante, quienes participan de este nivel de planificación deben obtener información, ideas, opiniones y realimentación de grupos de otros niveles de la organización, así como de proveedores, usuarios e instancias externas, con el fin de obtener un amplio panorama sobre lo que sucede, de las expectativas de su recurso humano, de sus proveedores y sus usuarios.

2) Debe plantearse **la visión** en forma clara, para que pueda ser comprendida por cualquiera que la lea, debe ser un enunciado breve, conciso, preciso e inspirador de cómo se desea que luzca la organización en el futuro. Debe señalar claramente hacia dónde se desea direccionar los esfuerzos de la organización en el tiempo, y debe servir de base para la definición de los

objetivos y estrategias. En resumen, constituye la imagen de éxito de la entidad prestadora del servicio de salud.

3) Finalmente, la planeación normativa debe identificar **los valores** compartidos de la organización, porque deben influir en la forma en que ésta trabaja y logra sus objetivos. Los valores compartidos son modos de conducta, actitudes, creencias, formas de ser, positivas y necesarias para alcanzar los objetivos y las metas de la institución.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	vi
ÍNDICE	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
Capítulo I: Planteamiento del Problema	1
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	1
1.2 Descripción de la Realidad Problemática	5
1.3 Formulación del Problema.....	7
1.3.1 Problema General	7
1.3.2 Problemas Específicos.....	7
1.4 Objetivos de la Investigación.....	8
1.4.1 Objetivo General	8
1.4.2 Objetivos Específicos	8
1.5 Justificación e importancia de la Investigación	9
Capítulo II: Marco Teórico	10
2.1 Bases Teóricas	10
2.1.1 Plan Estratégico Institucional.....	10
2.1.2 Origen y significado actual de los conceptos	11
2.1.3 Algunas definiciones de Plan estratégico:	11
2.1.4 Plan Estratégico en Salud.....	13

2.1.5 Gerencia Estratégica	14
2.1.6 La Misión	15
2.1.7 La Visión.....	16
2.1.8 Los Valores	17
2.2 La Planificación Estratégica	18
2.3 El Conocimiento.....	19
2.3.1 Concepto del Conocimiento:.....	20
2.4 Difusión	20
2.5 Marco Conceptual.....	21
2.5.1 Valores Morales del Profesional	21
2.5.2 Valores Esenciales con el Trabajo	23
2.5.3 Valores Fundamentales del Paciente.....	27
Capítulo III: Hipótesis y Variables	31
3.1 Formulación de Hipótesis	31
3.1.2 Hipótesis Específicas	31
3.2 Operacionalización de las Variables.....	32
Capítulo IV: Metodología de la Investigación	34
4.1. Tipo de Estudio.....	34
4.2. Diseño de Investigación.....	34
4.3. Población y Muestra	35
4.3.1. Población.....	35
4.3.2. Muestra	35
4.4. Criterios de inclusión y exclusión	37
4.5. Técnicas e Instrumentos	37
4.5.1 Técnicas	37

4.5.2. Instrumentos.....	38
4.6. Técnica de Procesamiento y Análisis de datos	38
4.6.1. Técnicas de Procesamiento.....	38
4.6.2 Análisis de Datos.....	39
4.7. Presentación de Datos.....	39
4.8 Análisis de Resultados.....	62
Capítulo V: Discusión	64
5.1 Discusión.....	64
5.2 Conclusiones	66
5.3 Recomendaciones:	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
ANEXOS.....	72
Anexo 1:	73
Anexo 2:	75
Anexo 3:	78
Anexo 4:	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Valor honestidad y su relación con el nivel de Conocimiento del Plan Estratégico en los Profesionales de Odontología de la Red BEPECA del Callao.	40
Tabla 2: Valor lealtad y su relación con el nivel de Conocimiento del Plan Estratégico en los Profesionales de Odontología de la Red BEPECA del Callao.....	41
Tabla 3: Valor fidelidad y su relación con el nivel de conocimiento del Plan Estratégico en los Profesionales de Odontología de la Red BEPECA del Callao.....	43
Tabla 4: ¿Cree usted que difundiendo con sinceridad, el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?.....	44
Tabla 5: ¿Cree usted que difundiendo con entusiasmo, el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?.....	46
Tabla 6: ¿Cree usted que sin responsabilidad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?.....	47
Tabla 7: ¿Cree usted que sin integridad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	49
Tabla 8: ¿Cree usted que sin solidaridad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?.....	50

Tabla 9: ¿Cree usted que sin innovación, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	52
Tabla 10: ¿Cree usted que si se invoca colaboración, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	53
Tabla 11: ¿Cree usted que si se invoca participación, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	55
Tabla 12: ¿Cree usted que si se invoca puntualidad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	56
Tabla 13: ¿Cree usted que difundiendo valores morales dentro del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	58
Tabla 14: ¿Cree usted que difundiendo valores esenciales dentro del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	59
Tabla 15: ¿Cree usted que difundiendo valores fundamentales dentro del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Valor honestidad y su relación con el nivel de Conocimiento del Plan Estratégico en los Profesionales de Odontología de la Red BEPECA del Callao	40
Gráfico 2: Valor lealtad y su relación con el nivel de Conocimiento del Plan Estratégico en los Profesionales de Odontología de la Red BEPECA del Callao	42
Gráfico 3: Valor fidelidad y su relación con el nivel de conocimiento del Plan Estratégico en los Profesionales de Odontología de la Red BEPECA del Callao	44
Gráfico 4: ¿Cree usted que difundiendo con sinceridad, el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	45
Gráfico 5: ¿Cree usted que difundiendo con entusiasmo, el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	47
Gráfico 6: ¿Cree usted que sin responsabilidad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?.....	48
Gráfico 7: ¿Cree usted que sin integridad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	50
Gráfico 8: ¿Cree usted que sin solidaridad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?.....	51
Gráfico 9: ¿Cree usted que sin innovación, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?.....	53

Gráfico 10: ¿Cree usted que si se invoca colaboración, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	54
Gráfico 11: ¿Cree usted que si se invoca participación, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	56
Gráfico 12: ¿Cree usted que si se invoca puntualidad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	57
Gráfico 13: ¿Cree usted que difundiendo valores morales dentro del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	59
Gráfico 14: ¿Cree usted que difundiendo valores esenciales dentro del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	60
Gráfico 15: ¿Cree usted que difundiendo valores fundamentales dentro del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?.....	62

Capítulo I

Planteamiento del Problema

1.1 Antecedentes de la Investigación

Son escasos los estudios realizados en nuestro medio acerca de la aplicación y difusión de planes estratégicos en establecimientos hospitalarios. Aquí se mencionan los hallados a nivel de países de la región latinoamericana.

Peña M. (2014). Ecuador, estudió “Plan Estratégico para el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo 2013-2014”. Su Objetivo: Elaborar un Plan Estratégico para el mejoramiento de los servicios de salud pública del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo, que contribuya al buen vivir de las personas. Método: Inductivo, deductivo, analítico, sintético, descriptivo. Tipo de Investigación: Investigación de campo, Bibliográfica, científica. Diseño de la investigación: encuesta y observación. Muestra: 399 personas Resultados: el 71% de los encuestados dicen que un plan estratégico mejorará la gestión administrativa y los servicios de la salud para los pacientes. Conclusiones: las

actividades del personal no se enmarcan en la visión que tiene como institución para ofrecer un servicio de calidad y calidez a los pacientes (Peña, M. , 2014).

Freire Á. (2011), Ecuador. Realizó una Investigación del “Plan Estratégico de Comunicación Hospitalaria para el Hospital Padre Carollo”. Objetivo: Proponer un programa estratégico de comunicación Interna que promueva la transmisión de información, integración y motivación del personal que conforma el Hospital Padre Carollo “un Canto a la Vida”. Tipo de estudio: Observacional, descriptivo y transversal. Diseño de la Investigación: entrevista y encuesta. Muestra: 100 usuarios de consultorio externo. Resultados: el 78% de los encuestados afirman que sí conocen el remitente o emisor de los mensajes que reciben, mientras que el 22% no lo identifica. el 52% del personal del Hospital manifiesta que algunas veces recibe información sobre eventos o actividades, el 34% recibió información y el 14% no lo recibió. El 52% recibió información a través del correo electrónico, y el 45 % por medio de rumores. Conclusiones: No cuenta con un departamento de comunicación interna y externa que permita fortalecer al público objetivo y tampoco con el recurso humano necesario que gestione y se encargue de la comunicación (Freire, A., 2011).

Torres G. (2012). Ecuador. Tiene una investigación que titula “Planeación estratégica para la Clínica Nataly de la ciudad de Loja, periodo 2012- 2016. Su objetivo: Desarrollar estrategias de corto, mediano y largo plazo que aporten en el crecimiento de la Clínica Nataly. Método: Científico, deductivo, analítico, descriptivo, estadístico. Técnicas: observación directa, encuesta. Muestra: 65 personas, 15 empleados y 50 usuarios. Resultados: el 93.3% contestó que no aplica una planeación que guíe sus actividades y mejore sus servicios, mientras que el 16.6% dice lo contrario. Conclusiones: la inexistencia de un plan estratégico no le permite a esta empresa el desarrollo de un direccionamiento estratégico acorde con las necesidades del entorno, ocasionando con ello

una inadecuada gestión financiera, administrativa, comercial, de producción y de talento humano (Torres, G. , 2012).

Rogel L., García A. (2011). Ecuador. “Plan Estratégico para mejorar la Calidad de Atención al Cliente en el Área de pensionado del Hospital León Becerra”. Su Objetivo: Evaluar y mejorar la calidad del servicio entregado a los usuarios del pensionado del Hospital León Becerra, a través de la realización de una investigación de mercadeo, a fin de identificar las debilidades del servicio. Metodología: investigación cuantitativa. Tipo de estudio: descriptiva. Muestra: 100 personas entre 8 pacientes y 92 familiares. Diseño de investigación: encuesta. Resultados: el 64% califica de excelente el manejo de turnos de atención a los pacientes, 10% de muy buena, 16% buena, 4% de regular. Desde el punto de vista del paciente el 71% manifiesta recibir un excelente servicio y el 25% como bueno. Conclusión: el factor mejor evaluado por los pacientes es la confianza en los médicos porque las áreas más débiles del servicio son la infraestructura por tecnología en las salas de espera e instalaciones, agilidad en trámites entre otras (Rogel, L.; García, A. , 2011).

Martínez R., Dueñas R. (2009). Perú. “Cuadro de mando Integral en la ejecución del Plan Estratégico de un Hospital general”. Objetivo: Evaluar la utilidad del Cuadro de mando Integral en la ejecución del Plan Estratégico de un Hospital general. Métodos: descriptivo, observación, retrospectivo. Muestra: 27 unidades orgánicas del Hospital General. Resultados: reducción de los rechazos por prestaciones valorizadas al Sistema Integral de Salud de 13.64% a 8.93% y disminución de las operaciones suspendidas de 13.04% (2007) a 9.83% (2009), optimización de la utilización de camas de 79. 23 % al 15%, el desempeño de los planes operativos de las unidades orgánicas que exposición de las mejoras prestaciones incrementó de 8% a 40%. Conclusión. La aplicación de Cuadro del Monto integral fue útil, como instrumento de seguimiento y control de la ejecución del plan estratégico institucional (Martínez, R.; Dueñas, R., 2009).

De La Fuente Gallegos (2010). Chile. “Diseño de un modelo de planeación agregada para las prestaciones médicas en el Hospital Clínico Herminda Martín de Chillán”. Caso de estudio: Servicio de Ginecología y Obstetricia en Chile”. Objetivo: determinar la aplicabilidad de un modelo de planificación agregada en el campo de las organizaciones de salud. Método: Se desarrolló una exhaustiva investigación bibliográfica la que permitió sustentar los procedimientos realizados al momento de aplicar el caso de estudio. Conclusiones: Dicha investigación permitió identificar los modelos de pronósticos que se han utilizado para pronosticar la demanda en este tipo de problemas, siendo éstos primordialmente modelos de series de tiempo, ya que no agregan una excesiva dificultad matemática para ser manejados por los tomadores de decisiones y además son fáciles de entender. Por otra parte, la investigación permitió tanto comprender el criterio utilizado para agregar los servicios dentro de familias de servicios, como establecer el mejor modelo para desarrollar la planificación agregada de una unidad hospitalaria, que no fue otro que el uso de la programación lineal, más específicamente la programación lineal entera (De la Fuente, G. , 2010).

Ayala R. (2010). Perú. “Perfil de salud y elementos de la planificación local participativa en una comunidad urbano-marginal”. *Objetivo:* Determinar el perfil de salud de las familias que habitan en los 06 sectores del AA.HH. Puerto Nuevo - Callao, y su relación con la planificación local participativa, entre los meses de noviembre 2007 a enero 2008. *Método:* Investigación Cuantitativa-Cualitativa, Aplicada *Resultados:* Existen diversos factores de riesgo identificados que hacen el perfil de salud muy vulnerable: Escasez de servicios básicos y de saneamiento ambiental, hacinamiento familiar, existencia de tosedores crónicos, escasa cultura para la toma de Papanicolaou en mujeres, baja cobertura de vacunación infantil, existencia de violencia familiar y drogadicción, no poseen seguro médico, entre otras. *Conclusiones:* El perfil de salud de las familias que habitan en

el AA.HH. Puerto Nuevo - Callao no se relaciona con la planificación local del C.S. “Puerto Nuevo”. No considera el perfil de salud real de la comunidad, considerando los datos estadísticos de los registros de producción diaria de las hojas HIS (Ayala, 2010).

Quintana (2009). “Análisis organizacional de los establecimientos de salud en su gestión de pacientes con Garantía Explícita en Salud (GES) para cirugías electivas”. Objetivo: analizar los factores que influyen en la gestión de pacientes con GES para intervenciones quirúrgicas electivas, formulando orientaciones y lineamientos de gestión a partir de la experiencia de algunos establecimientos de salud. Método: análisis organizacional desde una perspectiva sistémica. *Resultados:* Se constató que los establecimientos públicos han tenido que hacer un gran esfuerzo organizacional para adaptarse a lo que determina el régimen GES. Los factores identificados por los consultados reflejan una problemática compleja, especialmente en lo relacionado con la gestión en red, que implica mejorar los sistemas de información, los sistemas de costeo y reestructurar la asignación de recursos a los distintos niveles de atención para hacerla más eficiente. *Conclusiones:* Se valoró el considerable aprendizaje organizacional acumulado por el personal, y su concientización con relación al derecho a la salud como una fortaleza que debe ser formalizada de algún modo, para que no se pierda y apoye futuras ampliaciones del régimen GES. Igualmente conviene integrar los sistemas de información para que sean herramientas de gestión para los establecimientos y mejorar los sistemas de costeo (Quintana, E., 2009).

1.2 Descripción de la Realidad Problemática

Actualmente, la difusión del Plan Estratégico Institucional (PEI) no se encuentra en un nivel adecuado, por el contrario, solo se dispone en medio digital en la página web de la Institución, y por el medio impreso o físico, es casi inexistente, solamente algunas

autoridades cercanas pueden disponer del mencionado documento. Este bajo nivel de difusión podría estar relacionado con el desconocimiento que presentan los profesionales de salud sobre el PEI. Motivo por el cual el presente trabajo de investigación tiene como objetivo conocer el nivel de difusión y conocimiento del PEI en institución, ya que un mal conocimiento y desinformación del PEI, repercute en la utilización y manejo de los recursos de nuestra institución, afectando la atención a nuestros usuarios y por ende la imagen institucional (Milla, A. , 2005).

En ese sentido, considerando a la Red BEPECA del Callao, presentan similares problemas, es necesario promover una verdadera innovación que converja con la situación histórica y alentadora que viene atravesando el país. Frente a éste escenario, se hace necesario aplicar nuevos modelos que permitan ejercer una acción real en los planes de políticas de salud que generen transformaciones de conciencia en la sociedad y especialmente en el personal que labora en éste tipo de instituciones.

Es por lo antes señalado, que el presente trabajo pretende analizar la situación actual y real de la Red BEPECA del Callao y como resultado contribuir en dejar un importante precedente a favor de la atención y gestión de los servicios asistenciales.

Persisten muchos problemas de salud pública: pacientes acostumbrados a largas esperas en los hospitales, carente de dotación y distribución de medicamentos de calidad; en el caso de los países con buenos sistemas de repartición de medicamentos gratuitos, tienen la dificultad que los mismos son de baja calidad.

Específicamente a la Red BEPECA del Callao, se observa aproximadamente una realidad similar a los grandes hospitales de nuestro país, donde la falta de una adecuada asignación presupuestaria, escasos recursos humanos, estructura física insuficiente y carencia de elementos organizativos que coadyuven a una gestión de calidad. Este último elemento se considera de gran importancia en el presente proyecto, ya que la atención del

mismo puede conllevar al mejoramiento de los primeros componentes, por lo que, entonces, se puede considerar que para mejorar y consolidar los niveles de calidad del servicio de la institución, resulta importante la determinación de la existencia de un direccionamiento estratégico, ya que su implementación es básica para hacer efectivo un sistema de gestión de calidad (Alcántara, J., 2006).

Se busca a través de la presente investigación, proyecto factible, a partir de la existencia de un direccionamiento estratégico, el conocimiento y aplicación por el personal que trabaja en dicho nosocomio, con la finalidad que contribuya y oriente el mejoramiento de un sistema de gestión de calidad que mejore y consolide el servicio que se brinda en la Red BEPECA del Callao.

1.3 Formulación del Problema:

1.3.1 Problema General

¿Cómo influye la Difusión de los Valores del Plan Estratégico para asegurar su Nivel de Conocimiento Institucional en los profesionales del servicio de Odontología de la Red BEPECA del Callao 2016?

1.3.2 Problemas Específicos

1. ¿Cómo influye la Difusión de los Valores Morales del Plan Estratégico para asegurar su Nivel de Conocimiento Institucional en los profesionales del servicio de Odontología de la Red BEPECA del Callao 2016?

2. ¿Cómo influye la Difusión de los Valores Esenciales del Plan Estratégico para asegurar su Nivel de Conocimiento Institucional en los profesionales del servicio de Odontología de la Red BEPECA del Callao 2016?

3. ¿Cómo influye la Difusión de los Valores Fundamentales del Plan Estratégico para asegurar su Nivel de Conocimiento Institucional en los profesionales del servicio de Odontología de la Red BEPECA del Callao 2016?

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar la influencia de la Difusión de los Valores del Plan Estratégico para asegurar su Nivel de Conocimiento Institucional en los profesionales del servicio de Odontología de la Red BEPECA del Callao 2016.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Determinar la influencia de la Difusión de los Valores Morales del Plan Estratégico para asegurar su Nivel de Conocimiento Institucional en los profesionales del servicio de Odontología de la Red BEPECA del Callao 2016.

2. Determinar la influencia de la Difusión de los Valores Esenciales del Plan Estratégico para asegurar su Nivel de Conocimiento Institucional en los profesionales del servicio de Odontología de la Red BEPECA del Callao 2016.

3. Determinar la influencia de la Difusión de los Valores Fundamentales del Plan Estratégico para asegurar su Nivel de Conocimiento Institucional en los profesionales del servicio de Odontología de la Red BEPECA del Callao 2016.

1.5 Justificación e importancia de la Investigación

El presente proyecto tiene como finalidad conocer el Plan estratégico institucional y siendo éste, un instrumento para reflexionar sobre los logros realizados y transformar los desafíos en oportunidades, es de suma importancia saber la difusión y conocimiento del mismo en los trabajadores de salud. Ya que el hospital como componente del Sistema de Salud se encuentra inmerso bajo los lineamientos de política Institucional y dentro de los Objetivos del Área de Personal.

A tal efecto, el impacto del proyecto está de manifiesto en el papel que deben cumplir los profesionales de la salud a través de sus competencias y por ende, en la ejecución de las directrices operativas enmarcadas en el Plan estratégico Institucional, respaldado por el Ministerio de Salud, lo que significa la toma de conciencia, integrando actitudes con ideas que den paso al sentido del compromiso colectivo a cerca del presente trabajo, que desea crear los valores y objetivos del PEI.

Finalmente, los resultados obtenidos, podrá servir de apoyo teórico, práctico y metodológico a las autoridades de la Red BEPECA del Callao, de forma tal que motiven a la consolidación de esfuerzos con visión de equipo en el conocimiento del Plan estratégico Institucional y a todo el personal de salud para cumplir con su rol dentro de la institución, mejorando la calidad de atención de salud de nuestra institución.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Bases Teóricas

2.1.1 Plan Estratégico Institucional

En la actualidad, se denomina plan estratégico a la toma anticipada de decisiones que permite prever, organizar, coordinar y controlar situaciones, acciones y resultados. Haciendo un recorrido por definiciones de diversos autores, nos encontramos con atributos comunes que nos acercan en mayor medida a la idea de plan. Estas características son: la reflexión previa y concomitante con la acción; la selección y ponderación racional de objetivos y medios que permiten reducir el azar; acciones y decisiones presentes referidas a resultados futuros; previsión, promoción y estructuración de acciones tendientes a arribar a las metas deseadas; apuesta; intención de modificar voluntariamente los acontecimientos y adaptabilidad a los cambios del contexto (De Vicuña, S.; Ancín, J. , 2012).

2.1.2 Origen y significado actual de los conceptos

El término *estrategia*, procede del griego *strategos*, concepto a su vez que identificaba a cada uno de los generales en jefe que la ciudad de Atenas seleccionaba todos los años y que debía de ser 10, uno por cada tribu. Luego se incorporaron al significado factores psicológicos y subjetivos relacionados con las habilidades de conducción de los jefes de un ejército (amplitud de visión, carácter para sostener decisiones, templanza ante situaciones turbulentas destrezas físicas y perceptivas, liderazgo, entre otras). (definición de. pag. web, 2015)

El término *plan*, originario del latín; fue utilizado para denotar la “prefiguración y diseño de un edificio”, es decir, el resultado esperado de una obra por construirse. Más tarde el concepto se aplicó a la idea de un “escrito en que se apuntan las grandes líneas de una cosa” (Universidad Politécnica Salesiana, 2013).

2.1.3 Algunas definiciones de Plan estratégico:

Sainz De Vicuña (2012), Según el autor al hablar del plan estratégico de la organización, nos estamos refiriendo al plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adaptado “hoy” en referencia a lo que hará en los tres próximos años (horizonte más habitual del plan estratégico), para lograr una organización más competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de intereses (*stakeholders*).

(Dess, G. y Lumpkin, G. , 2003) entienden por plan estratégico el conjunto de análisis, decisiones y acciones que una organización lleva a cabo para crear y mantener ventajas comparativas sostenibles a lo largo del tiempo. (Brenes Bonilla, B. , 2003) define el plan estratégico de manera similar considerándolo como el proyecto que incluye un diagnóstico de la posición actual de una entidad, la(s)

estrategia(s) y la organización en el tiempo de las acciones y los recursos que permitan alcanzar la posición deseada.

Para Martínez y Milla (2005) un plan estratégico es un documento que sintetiza a nivel económico-financiero, estratégico y organizativo el posicionamiento actual y futuro de la empresa y cuya elaboración nos obligará a plantearnos dudas acerca de nuestra organización, de nuestra forma de hacer las cosas y a marcarnos una estrategia en función de nuestro posicionamiento actual y del deseado (Martínez, D.; Milla, G., 2005).

Haciendo un recorrido por definiciones de diversos autores, nos encontramos con elementos comunes que nos acercan en mayor medida a la idea de plan estratégico. Estos elementos son: está el concepto de un entorno, es decir, una serie de condiciones ajenas a la organización, a las que ésta debe responder. Algunas de estas condiciones son negativas (amenazas) y otras positivas (oportunidades). Para conocer estas condiciones, se debe llevar a cabo un análisis del entorno. También la gerencia debe realizar un análisis de la situación actual, con el fin de determinar su posición en el entorno y su cantidad de recursos y reconocer sus debilidades y fuerzas. Además, la organización debe poseer la imagen de su futuro (visión) y establecer metas u objetivos estratégicos básicos. El objetivo de más alto nivel se suele conocer como la misión. Por último, la organización proyecta como aplicar sus recursos y describe los programas de acción a largo plazo (estrategias), que determinan los objetivos estratégicos de desarrollo de dicha organización y que muestran cómo lograrlos en forma de objetivos operacionales y tareas a realizar específicas.

Las características que debe tener un plan entre otras son:

- ✓ *Flexible*: para responder a los problemas, necesidades y potencialidades de cada población.
- ✓ *Adaptable*: para garantizar la continuidad de las actividades, a partir de modificaciones, ampliaciones o renovaciones de acuerdo a los cambios que se presenten en la salud y en el contexto socioeconómico.
- ✓ *Simple y coherente*: que pueda ser entendido por todos los trabajadores y los actores sociales que han participado en su elaboración.
- ✓ *Realista*: para que las metas y objetivos sean alcanzables, respondan a los problemas prioritarios y a los recursos financieros y materiales con que se cuentan.
- ✓ *Integral*: porque comprende las actividades de salud pública, así como aquellas atenciones al individuo su familia y su contexto en donde vive.

2.1.4 Plan Estratégico en Salud

Como para cualquier empresa, el plan estratégico de centros de salud suele ser cualitativo, es decir, describe en términos medibles los objetivos de la organización. El plan estratégico es también temporal, enmarcado en intervalos de tiempo concretos y explícitos.

En tal sentido, la planificación en salud es un proceso administrativo y no puramente epidemiológico cuyo propósito es decidir lo qué se quiere, a dónde se quiere llegar en un tiempo determinado, las acciones que se tomarán, los medios que se utilizarán y los individuos que serán los responsables de llegar hasta donde se desea y alcanzar en una forma más efectiva los objetivos organizacionales del futuro. Se hace hincapié en la necesidad de actualizar constantemente los planes estratégicos, lograr la participación de los médicos y el consejo administrativo de la organización,

e integrar los planes estratégicos con otros planes de la organización, utilizando elementos protocolares que corresponden al deber ser así como elementos estratégicos como el poder ser, en una actitud expectativa y anticipativa que permitan la creación de situaciones futuras, intermedias y finales que corresponderían con los objetivos deseables para la organización.

2.1.5 Gerencia Estratégica

Muchos autores consideran el Análisis DAFO o FODA la herramienta estratégica por excelencia más utilizada para conocer las características internas y externas de la organización (esto incluye a los servicios de salud o la industria Farmacéutica) e incentivar la adopción de prácticas exitosas en la organización hospitalaria. Esta metodología de la planificación estratégica se conoce como gerencia estratégica y permite centrarse en los aspectos más críticos o relevantes de la situación analizada, a modo de evaluación.

La situación interna, centrada en la visión de la organización, se compone de dos factores controlables: fortalezas y debilidades, mientras que la situación externa, centrada en la misión de la organización, se compone de dos factores no controlables: oportunidades y amenazas. El análisis FODA permite la creación de matrices que interrelacionan las dos situaciones o ambientes.

Esta herramienta de planificación se popularizó en los años 1960 y 70 en base a las ideas del general SunTzuy permite de manera más o menos sistemática determinar el análisis situacional y la estrategia a seguir de una organización en función a sus posibles riesgos y potenciales (Sun Tzu, 2013).

Existe poca estandarización en la forma en que las organizaciones de salud hacen su planificación, y no está claro si la planificación estratégica conlleva a ventajas en

el rendimiento o en el mercado. Al igual que con muchas prácticas de gestión, la evidencia sobre la eficacia o el valor de la planificación estratégica aún no se ha demostrado.

Las oportunidades y las amenazas, es decir, el medio externo, suele ser evaluado a largo plazo. Las fortalezas y las debilidades a mediano plazo y, en entre las dos, se realiza a corto plazo la planificación operativa diseñado en un plan operativo anual. De manera que la planificación estratégica no puede hacerse en 1 año o 3 años, sino quizás en 10 años o más.

2.1.6 La Misión

Toda organización tiene una misión que la define y que responde a la interrogante ¿cuál es la razón de ser de nuestra organización? Nuestro negocio? La misión es una declaración de la razón de ser de la organización que la distingue de otras similares. Es definida por los niveles superiores de la organización, pues son quienes tienen el conocimiento global y la evolución que se desea que tenga en el tiempo. No obstante, quienes participan de este nivel de planificación deben obtener información, ideas, opiniones y realimentación de grupos de otros niveles de la organización, así como de proveedores, usuarios e instancias externas, con el fin de obtener un amplio panorama sobre lo que sucede, de las expectativas de su recurso humano, de sus proveedores y sus usuarios.

La misión es un enunciado casi permanente, sin embargo, toda organización con el paso de tiempo sufre modificaciones que van desde su gestación, su nacimiento, el crecimiento o desarrollo, la madurez, las crisis e incluso su posible desaparición, por ello, es necesario su revisión en algunos momentos, la cual debe ser crítica en lo

que concierne a su funcionamiento y sus propósitos (Ferrel O.C.; Hirt Geoffrey,, 2004).

En términos generales, debe describir la razón de ser de la organización y sus compromisos con la sociedad, delimitándola lo suficiente como para que otras parecidas queden excluidas; pero a la vez, debe ser lo suficientemente amplia como para que permita el crecimiento creativo, así como debe ser tan clara, como para que cualquiera pueda comprenderla, aún quien no pertenezca a la organización.

2.1.7 La Visión

La visión es la idea que se tiene de la organización en el futuro, el ideal para el largo plazo, es decir, que define hacia donde desea dirigir sus esfuerzos, el horizonte hacia donde se enrumba (Gestiopolis, 2013).

De igual modo que la misión, la visión la definen las altas autoridades, con el aporte de otros grupos de la organización, los usuarios, proveedores y otras instancias.

La visión responde a las interrogantes ¿Qué queremos?, ¿Dónde queremos llegar?, ¿Cómo queremos ser?, ¿Cómo queremos que nos reconozcan?

Muchos de los elementos mencionados para la elaboración de la misión, son también válidos para la visión. Debe plantearse en forma clara, para que pueda ser comprendida por cualquiera que la lea, debe ser un enunciado breve, conciso, preciso e inspirador de cómo se desea que luzca la organización en el futuro. Debe señalar claramente hacia dónde se desea direccionar los esfuerzos de la organización en el tiempo, y debe servir de base para la definición de los objetivos y estrategias. En resumen, constituye la imagen de éxito de la organización.

Un buen planteamiento de la visión debe estar orientado a resultados, crear una imagen holística de la organización que sea creativa, que exhorte a la unión, que su abarcadora, sea reflexiva sobre la diversidad de la organización y, finalmente, que se entienda fácilmente

Si bien la misión es trascendente en el sistema de planificación, porque define el punto de partida, muchas organizaciones no plantean visión, pues de algún modo incorporan en la misión su imagen ideal.

Conclusión:

Al igual que el enunciado de la misión, el de la visión tampoco implica que deban seguirse reglas específicas, sino más bien depende del gusto de la organización y como considere que quede mejor expresado su deseo del futuro. La importancia radica en la claridad y en la inspiración que pueda despertar en sus miembros, para que los esfuerzos se dirijan a alcanzar la imagen proyectada.

2.1.8 Los Valores

La planeación normativa debe identificar los valores compartidos de la organización, porque deben influir en la forma en que ésta trabaja y logra sus objetivos. Los valores compartidos son modos de conducta, actitudes, creencias, formas de ser, positivas y necesarias para alcanzar los objetivos y las metas de la organización (Movimiento 30 Junior, 2013).

1. Concepto de Valor

“Es una convicción o creencia estable en el tiempo, un determinado modo de conducta o una finalidad existencial; es personal o socialmente preferible a su modo opuesto de conducta o a su finalidad contraria”.

2. Tipos de valores

Algunos de los principales valores que toda organización considera son:

- Honestidad
- Lealtad
- Integridad
- Colaboración
- Responsabilidad
- Participación
- Fidelidad
- Sinceridad
- Solidaridad

Esos son algunos ejemplos de valores que muchas organizaciones comparten. Cuando se identifican aquellos que son importantes para la organización, deben de ser jerarquizados para dar prioridad a los que deban ser atendidos, entendidos, promovidos:

2.2 La Planificación Estratégica

La planificación estratégica es la parte del proceso general de planificación que se encarga de definir los objetivos en el largo plazo o macroobjetivos y las estrategias para alcanzarlos. La planificación estratégica mantiene el vínculo entre la misión, la visión y los valores, con los objetivos y las estrategias, que permitirán acercarse a la imagen ideal que se tiene de la organización (Ossorio, A., 2002).

1. Características

- Se basa en el análisis de la información, intuición y perspectivas de quienes participan, para estimar el futuro y decidir los cursos de acción en el largo plazo.

- Es original, en el sentido que es donde se definen lo que se desea alcanzar en el largo plazo.
- Vincula la planificación normativa (misión, visión y valores) con los objetivos y estrategias por abordar.
- Define las pautas generales para la planificación y la gestión de la organización.
- Vincula además el futuro con la planificación táctica y operativa.
- Es planteada y conducida en los más altos niveles de la organización.
- Cubre períodos largos.
- No da lineamientos detallados.
- Se enfrenta a mayor incertidumbre que los otros niveles de planificación por su temporalidad.
- Es flexible, pues dada su temporalidad, se requiere ir haciendo modificaciones para ajustarse a las circunstancias cambiantes.
- Fomenta la planificación y la comunicación interdisciplinarias y de las diferentes unidades de la organización.
- Asigna prioridades sobre los propósitos de la organización y con base en ello, dirige los recursos hacia las áreas prioritarias (De Vicuña, S.; Ancín, J. , 2012).

2.3 El Conocimiento.

Aunque el conocimiento existía desde las más remotas eras de la humanidad, incluso hoy, en la era de la información o la era del “trabajo del conocimiento”, continúa la dificultad de definirlo y comprenderlo, generando todavía conflictos en torno a la esencia del significado de las palabras “dato”, “información” y “conocimiento”, que son, muchas veces, usadas como sinónimos.

Las definiciones más significativas para estos términos son:

2.3.1 Concepto del Conocimiento:

Acto o efecto de conocer, Idea, noción, Noticia, ciencia, Práctica de vida, experiencia, Discernimiento, criterio, apreciación, Conciencia de sí mismo, acuerdo, En el sentido más amplio, atributo general que tienen los seres vivos de regir activamente el mundo circundante, en la medida de su organización biológica y en el sentido de su supervivencia. Uniendo los conceptos expresados anteriormente bajo una definición práctica se puede afirmar que conocimiento:

Son las creencias cognitivas, confirmadas, experimentadas y contextualizadas del conocedor sobre el objeto, las cuales estarán condicionadas por el entorno, y serán potenciadas y sistematizadas por las capacidades del conocedor, las cuales establecen las bases para la acción objetiva y la generación de valor.

2.4 Difusión

El término **difusión** (del latín *diffusio*, *-ōnis*) puede hacer referencia a los siguientes conceptos:

Difusión, proceso de propagación o divulgación de conocimientos, noticias, actitudes, costumbres, modas, etc. Este concepto a su vez engloba, entre otros, a los siguientes:

- **Broadcast**, difusión y **multidifusión** en redes informáticas.
- **Difusión cultural**, proceso mediante el cual se transmite la cultura entre sociedades.
- **Difusión léxica**, proceso mediante el cual se propagan diversos cambios fonéticos.
- **Difusión (negocios)**, proceso mediante el cual se difunden ideas, **negocios** o productos en la sociedad de consumo.
- **Radiodifusión**, proceso mediante el cual se difunden ideas utilizando como medio el radio.

Formas de difusión:

No hay una forma única de difusión, sino diferentes tipos de productos y servicios capaces de vehicular la información hacia los usuarios. Con objeto de sistematizar se pueden distinguir dos formas básicas de difusión, la difusión bajo demanda y la difusión documental.

En cuanto a las vías de difusión pueden ser: papel impreso, tabloneros de anuncios, expositores, soporte magnético para consulta en ordenadores, páginas web, correo electrónico, difusión verbal (persona a persona, conferencias, cursos), medios audiovisuales (videos informativos).

La difusión del conocimiento consiste en compartir esquemas mediante un proceso de interacciones de colaboración y retos. Es el proceso de compartir conocimiento cuyo objetivo es ampliar o mejorar el valor y la calidad del contenido y no permutar y comercializar su valor en el mercado abierto.

2.5 Marco Conceptual

2.5.1 Valores Morales del Profesional

Los valores morales corresponden a las acciones correctas o incorrectas y llevan al profesional a defender y a crecer en su honorabilidad como persona que conlleva al bien moral que mejora y completa; el valor moral que siempre mejora al profesional en su socialización, voluntad y en su libertad. El valor moral lleva a perfeccionar a la persona para hacerla más humana dependiendo libremente de la elección ideal donde el sujeto decide alcanzar dichos valores y ello sólo será posible a base de esfuerzo persistentes. El hombre puede comportarse como ser vivo y no como pasivo ante los valores morales porque los obtienen como premio o sanción.

➤ **Honestidad:**

Es el valor de decir la verdad, ser justo, ser leal, decente, razonable y cuidar lo ajeno. Es una cualidad humana, que desde un punto de vista filosófico, consiste en actuar de acuerdo como se siente y como se piensa. Como cualidad, se refiere a la actitud con la cual se designa a aquella persona que se muestra, tanto en su manera de pensar, como en su trabajo como recta justa y dedicada. Quien es honrado se caracterizará por sobresalir con ánimo de rectitud e integridad con la cual actúa en todo en lo que se realiza, respetando por sobre todo las normas que consideradas correctas y adecuadas para la comunidad en la cual se convive.

➤ **Lealtad:**

La lealtad es una virtud desarrollada en la conciencia y que conduce a cumplir con un compromiso independientemente a circunstancias cambiantes o adversas. Se trata de una obligación que uno se impone para solidarizarse con el prójimo. La lealtad es básicamente el no darle la espalda a determinada persona o grupo étnico social porque están unidos por lazos de amistad o por alguna relación social, esto quiere decir que la lealtad es el cumplimiento de honor y gratitud, la lealtad está muy cerca con la relación en grupo; es decir que la lealtad mínima es entre dos (Pérez, J.; Gardey, A., 2009).

➤ **Fidelidad:**

La fidelidad es la relación de dos seres sin importar las consecuencias que esto pueda traer. Proviene el término del idioma latín fidelitas y permite hacer referencia a la exactitud o puntualidad en la realización de una acción. La fidelidad trata de un pacto que implica una serie de responsabilidades y que no debe ser variado por ninguna de las partes que intervienen en el mismo. Prometer

es un compromiso en donde se decide qué es lo que se va a hacer a futuro donde éste no es muy claro (Giraldo, K., s.f.).

➤ **Sinceridad:**

Una virtud que deben poseer muchos seres humanos es la sinceridad, es un valor o regla que puede llegar a definir la personalidad de un ser en cierto sentido, no se trata únicamente de decir la verdad, va más lejos, la sinceridad es una acción que repercute en el tiempo y afecta la forma: de desarrollo, de expresión además de afectar el ánimo, pues si tú eres sincero, te sientes bien consigo mismo.

➤ **Entusiasmo:**

El entusiasmo es la exaltación del ánimo, es actuar con alegría y fuerza por algo que cautiva o que es admirado, se llama entusiasmo al deseo voluntario y vehemente por lo que reconoces como de necesidad personal o social. El término procede del latín tardío *enthusiasmus*, aunque su nacimiento más remoto se encuentra en el idioma griego como muchas palabras relacionadas con valores. Para los ellos, entusiasmo significaba “tener un dios dentro de sí”. Por lo tanto la persona entusiasmada, era aquella que guiada por la fuerza y por la sabiduría de un dios, era capaz de hacer que pasaran cosas de importancia. En la actualidad, se conoce como entusiasmo a aquello que se mueve con el objeto de realizar una tarea, favorecer una causa o desarrollar un trabajo que te beneficie conjuntamente con los que te rodean (Pérez Porto, J.; Gardey, A., 2010).

2.5.2 Valores Esenciales con el Trabajo

Los valores Esenciales son normas que nos permiten guiar nuestro comportamiento en relación de lo que realizamos como personas dentro de la sociedad. Son creencias muy especiales para muchos que nos ayudan a elegir,

apreciar y adquirir unas cosas en lugar de otras. Constituye como fuente de satisfacción reconfortante respecto a nuestra asociación organizada, en este caso con la red de hospitales BEPECA.

Nos proporcionan los valores para el trabajo, una guía para formular objetivos y propósitos, individuales o colectivos. Reflejan nuestros deseos, sentimientos y entendimiento convencionales más importantes. Los valores se refieren a necesidades del trabajador y representan ideales, sueños y aspiraciones que todo trabajador desea como tal dentro de la organización, con una importancia independiente de las circunstancias que el puesto que ocupa le ofrece. Los valores esenciales, valen por sí mismos y son importantes porque son lineamientos para el compañerismo laboral, lo que significan, y lo que representan, no es opinión de otro, es para uno.

Valores, actitudes y conductas están estrechamente relacionados como principios que orgullece. Cuando se menciona sobre la actitud, se menciona la disposición de actuar en cualquier momento, de acuerdo con nuestros principios, creencias y forma de creer. Los valores se traducen en sentimientos, ideas o juicios, pero lo que más se considera dentro del trabajo es el comportamiento, lo que define claramente a las personas como ser humano que es. Una persona es valiosa porque vive de acuerdo con los valores en los que profesa, realiza sin exigencia lo que dice; es decir predica con el ejemplo. Ella vale por sus valores y por la manera de cómo los vive dentro de la sociedad.

➤ **Responsabilidad:**

La responsabilidad profesional constituye una modalidad del compromiso civil, caracterizado porque los hechos o presupuestos de que deriva pertenecen a la actividad propia de una actividad definida como profesión, sea esta liberal o esté

determinada por una relación de empleo, pública o privada, que ligue al hombre con otra persona o entidad. Quiere decirse con esto, que el ejercicio profesional al que pertenece el hecho o acción del que deriva la responsabilidad tanto puede ser propia de la actividad de un funcionario al servicio de cualesquiera de las organizaciones públicas existentes (del Estado, Autonómica, Local o Institucional), como de la actividad de un empleado o trabajador, no funcionario, al servicio de una persona o entidad, sea esta, también, pública o privada (recuérdese que hay trabajadores no funcionarios al servicio de la Administración), o de la actividad del que se conoce como “profesional liberal”.

Por lo demás, cuando se habla generalmente de responsabilidad civil, se quiere referenciar a la obligación de reparar el daño causado que incumbe a toda persona autora del mismo, ya sea consecuencia del incumplimiento de sus atribuciones contractuales, ya de la comisión de cualquier hecho ilícito, bien de la realización de actos y omisiones en que participe, ya sea en cualquier género de culpa o negligencia y aun de la realización de hechos, que no obstante el haber sido llevados a cabo con diligencia y cuidado, se inserten en actividades que originen riesgos para los demás y beneficio o ventaja solo para su autor.

➤ **Integridad:**

Integridad es actuar con rectitud, honestidad, franqueza y justicia, es decir, tener presente los principios personales y morales. Es hacer las cosas bien y, además, las cosas a manera acertada, buscando siempre la mejora continua, tanto personal como la de los demás. La integridad también se manifiesta en la lealtad. Lealtad incluso con quien no es merecedor, pues construye la confianza de los demás. Cuando uno defiende o deja de acusar, aunque pudiera hacerlo, es una persona íntegra, leal, que se gana la confianza de los demás.

La falta de integridad puede derivar en corrupción y en pérdida de la confianza. Muchas veces se justifica cuando no hay argumentos con “todo el mundo lo hace”. Lo peor que puede sufrir un profesional a largo plazo, es la desconfianza y es muy difícil casi imposible lograr restablecer la confianza. La falta de integridad te lleva a la cima en el corto plazo, pero a largo plazo puede incluso eliminarte profesionalmente. Un profesional vale por lo que hace día a día y la causa y efecto de una conducta coherente es la transparencia y la confianza.

Un profesional con integridad sabe quién es y lo que es importante, y sabe que integridad es confianza, su posición es sin ambigüedades, es ejemplo. La confianza implica responsabilidad, ser transparente y persistente en el logro de metas auténticas. Un profesional íntegro dice “SI” a la verdad, aunque le cueste su posición. Es un excelente operador, con relación cordial, diligente y con buena predisposición.

➤ **Solidaridad:**

La solidaridad tiene una gran importancia para el provenir de las profesiones y de la sociedad conjunta. En la sociedad moderna las agrupaciones profesionales ya se han convertido en entidades esenciales, que cada día se hacen más necesarias, exigiendo mayor autoridad y autonomía para el desarrollo del bien común para todos sus miembros. Pero la profesión, en tanto puede desempeñar la función administrativa que le ha asignado la comunidad moderna, en cuanto los profesionales tomen conciencia de que deben ser una institución disciplinada y organizada por el vínculo del deber y, sientan la responsabilidad de ese deber, hasta el punto de convertirlo en virtud necesaria.

En la actividad profesional no es difícil entrever todo un estilo: de claridad, de serena seguridad, de cortés desenvoltura, de energía generosa, conciencia iluminada,

voluntad eficiente y honesta libertad que debe caracterizar y calificar un grupo constituido en organismo indispensable del bienestar colectivo.

➤ **Innovación:**

La Innovación Profesional se basa en tres pilares:

- ✓ Innovación tecnológica.
- ✓ Innovación pedagógica.
- ✓ Colaboración con las empresas.

La formación profesional es un ámbito profesional que está en permanente evolución. Motivos no le faltan, porque tiene que abrazar e integrar las nuevas vías de especialización que van surgiendo, porque debe adaptarse a las nuevas necesidades del mercado laboral y, sobre todo, porque ha de mejorar para ofrecer la formación más competitiva del mercado. Integrar dentro del proceso el concepto de innovación en toda su magnitud, es la forma más adecuada de llevar a cabo esta tarea, hoy en día.

2.5.3 Valores Fundamentales del Paciente

El médico debe resolver en su quehacer diario problemas que comprometen los valores más sagrados del ser humano: la vida, la salud, la enfermedad, la felicidad y la capacidad de continuar con un proyecto de vida. De ahí que desde los inicios de la medicina occidental el médico fue considerado un "profesional", según la concepción histórica de la palabra. De acuerdo con Diego Gracia, "las profesiones son actividades muy particulares que obligan no sólo 'al bien hacer' sino a la 'perfección'". Según esta concepción, las profesiones, a diferencia de los oficios, poseían un tipo de responsabilidad fuerte o responsabilidad moral, mientras que los oficios tenían responsabilidad jurídica. La responsabilidad moral protegía a estos

profesionales de la responsabilidad jurídica, de forma que un profesional responsable era inmune.

➤ **Colaboración:**

Con síntomas como dolor: de cabeza, del cuerpo, malestar general, entre otros, los pacientes que acuden a consulta en ocasiones “disfrazan u ocultan” la verdadera razón para acudir con su médico. En la disponibilidad a escuchar y hablar de las experiencias de vida diaria de los pacientes, ya que son la fuente de gratificación y alegría, así como de sueños y expectativas, pero también de preocupaciones, tensiones y problemas, y el genuino interés en la persona, expresar con claridad la habilidad de “escuchar activo” del doctor; esta actitud facilita que los pacientes lo identifiquen y ubiquen como el recurso de salud primario, en el que puede apoyar para buscar su asesoría de forma clara y directa.

Un caso típico de falta de colaboración por parte del paciente, que no implica responsabilidad al facultativo que le atiende se produce cuando el paciente abandona un tratamiento antes de su finalización. Este caso es muy típico en reclamaciones derivadas de tratamientos dentales, en los que el paciente no acude a las revisiones programadas por el facultativo y el tratamiento acaba fracasando.

➤ **Participación:**

La participación del paciente en la toma de decisiones precisa un cambio en la forma tradicional de la atención médica, pasando de un modelo paternalista a una relación más colaborativa, donde la opinión del paciente (y sus familiares) conlleva a ceder parte del control de la consulta, un trabajo de negociación continuado, y si nos atenemos a respetar las decisiones del paciente, un claro ejercicio que le permita ejercer su autonomía, lo que constituye un imperativo ético, siempre y cuando el paciente conozca las alternativas propuestas.

Las estrategias orientadas con la participación del paciente en la mejora de la calidad, sea de forma activa o a instancias del sistema, han experimentado un gran desarrollo últimamente, de la mano del enfoque en el usuario como una de las dimensiones clave de la calidad con el énfasis en la seguridad, para la cual el papel del paciente no puede ser ignorado. Sin embargo, su incorporación a los sistemas de gestión de la calidad sigue siendo, en gran medida, una tarea pendiente por desconocimiento del tratante. El objetivo de este artículo periodístico es contribuir a esta incorporación, facilitando la selección de las estrategias y acciones más adecuadas para cada entorno. Con este fin se describen las tres estrategias principales existentes en la actualidad; la movilización de los pacientes para su seguridad; promover la participación activa del paciente en la prevención de incidentes de seguridad; solicitar y utilizar la información relevante que pueden aportar los pacientes.

➤ **Puntualidad:**

Si algo hay aburrido es tener que acudir a los servicios médicos, pues la puntualidad no es justamente una característica básica del sistema de salud nacional. Todos hemos pasado la incomodidad que nos causa el concurrir a una consulta médica en la cual se nos cita a una hora determinada, pero nos atienden una o dos o más horas después por todas las razones que existen para tratar de justificar este trato, con atenuantes descorteses.

Se observa en primera instancia que la tendencia es citar a varios pacientes al mismo tiempo, lo cual impone un caos en la atención, porque aunque llegemos puntuales nos vamos a encontrar con otros tantos pacientes que también fueron convocados a la misma hora, por lo cual tenemos que esperar a que se hagan las consultas en turno, implicando la cita que ya es un inconveniente. Otro pretexto común es que

el médico tratante está ocupado operando, impidiéndole llegar a la hora prevista obligando a los pacientes a esperar, pues al fin y al cabo pareciera que el único ocupado es él y los demás simplemente que aguanten, pues ese es el modelo que impera en la seguridad social y en el MINSA.

Capítulo III

Hipótesis Y Variables

3.1 Formulación de Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

La difusión de los Valores del Plan Estratégico influye significativamente en el nivel de conocimiento institucional en los profesionales del servicio Odontológico de la Red BEPECA del Callao 2016.

3.1.2 Hipótesis Específicas

La difusión de los Valores Morales del Plan Estratégico influye significativamente en el nivel de conocimiento institucional en los profesionales del servicio Odontológico de la Red BEPECA del Callao 2016.

La difusión de los Valores Esenciales del Plan Estratégico influye significativamente en el nivel de conocimiento institucional en los profesionales del servicio Odontológico de la Red BEPECA del Callao 2016.

La difusión de los Valores Fundamentales del Plan Estratégico influye significativamente en el nivel de conocimiento institucional en los profesionales del servicio Odontológico de la Red BEPECA del Callao 2016.

3.2 Operacionalización de las Variables

Variable Independiente:

Difusión de Valores del Plan Estratégico

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES
Difusión de Valores del Plan Estratégico	Morales	Honestidad Lealtad Fidelidad Sinceridad Entusiasmo
	Esenciales	Responsabilidad Integridad Solidaridad Innovación
	Fundamentales	Colaboración Participación Puntualidad

Variable Dependiente:

Nivel de Conocimiento Institucional

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES
Nivel de Conocimiento Institucional	Visión	.- ¿Sabe Ud. cuál es la Visión de la Red BEPECA del Callao? .- ¿Dio su opinión para la elaboración de la visión? .- ¿Por qué medio recibió la información sobre la visión de la Red BEPECA del Callao?

	Misión	.- ¿Sabe Ud. cuál es la Misión de la Red BEPECA del Callao? .- ¿Dio su opinión para la elaboración de la Misión de la Red BEPECA del Callao? .- ¿Por cuál medio recibió la información sobre la Misión de la Red BEPECA del Callao?
	Valores	.- ¿Sabe Ud. cuáles son los Valores de la Red BEPECA del Callao? .- ¿Dio su opinión para la elaboración de los Valores de la Red BEPECA del Callao? .- ¿Por cuál medio recibió la información sobre los Valores de la Red BEPECA del Callao?
	Objetivos	.- ¿Sabe Ud. cuáles son los Objetivos de la Red BEPECA del Callao? .- ¿Dio su opinión para la elaboración de los Objetivos de la Red BEPECA del Callao? .- ¿Por cuál medio recibió la información sobre los Objetivos de la Red BEPECA del Callao?

Capítulo IV

Metodología de la Investigación

4.1. Tipo de Estudio

Descriptivo correlacional.

El tipo de investigación para este estudio es descriptivo porque busca detallar las características de la Red BEPECA del Callao, como tema de estudio, también es de carácter explicativo, porque está dirigido a responder por las variables de los eventos sociales manifestados en el Servicio Odontológico materia de estudio. (Hernández, Fernández, Baptista, 2015): Se ha utilizado la entrevista como instrumento para recopilar los datos que sirvieron de soporte a la investigación sobre las características de la Red BEPECA, de la cual se obtendrá información que se requiere de los profesionales que participan en el Servicio Odontológico y verificar la relación existente entre las variables (p. 43).

4.2. Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es de corte transversal y no experimental.

Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un solo tiempo. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento especificado con la variable dependiente (Nivel de Conocimiento Institucional)”. (Hernández, Fernández, Baptista, 2015)

Es descriptivo porque al medir las variables nos ayuda a medir el nivel de percepción que hay en las variables de referencia en un momento oportuno y así tener conocimiento de cómo están formadas las variables en la realidad. Se correlacionan en la investigación la variable general independiente identificada como **Difusión de Valores del Plan Estratégico** en el Servicio Odontológico de la Red BEPECA del Callao, con la variable dependiente identificada como **Nivel de Conocimiento Institucional** en el Servicio Odontológico.

4.3. Población y Muestra

4.3.1. Población

La población total en el presente proyecto está conformada por 146 profesionales del Servicio de Odontología que trabajan en la Red BEPECA del Callao 2017.

4.3.2. Muestra

La muestra representa a una parte de la población y está conformada por un conjunto de elementos que se centra la distribución de determinados caracteres en la totalidad de la población, esto quiere decir que la muestra representa a la población, tal como está constituida pero en número más pequeño, está definida en forma probabilística, debido a que, las unidades de muestreo son seleccionadas mediante métodos al azar, permitiendo que el tamaño de la muestra se determine

por el nivel de precisión requerido, por el error de muestreo considerado como aceptable y por el nivel de confianza, siendo para esta investigación una muestra constituida por el uso de la siguiente fórmula estadística, aplicable a poblaciones menores de 100 000.

$$n = \frac{Z^2 N(p \cdot q)}{E^2(N - 1) + Z^2(p \cdot q)}$$

Definición de las variables de la fórmula:

- n** = Es el tamaño de la muestra.
- p y q** = Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a las reglas, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.
- Z** = Es el intervalo de confianza del 95% en la estimación de la muestra, por tanto el valor $Z = 1.96$
- N** = El total de la población. Este caso 146
- E** = Representa el error relativo 0.07.

Se reemplaza en la fórmula los valores señalados y hallamos “n”:

$$n = \frac{146 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{0.07^2 (145) + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 84$$

Por lo tanto, la muestra está conformada por un total de 84 profesionales de Odontología entre Nombrados y Contratados.

4.4. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión.

Profesionales nombrados y contratados en dicho periodo.

Criterios de exclusión:

Profesionales de salud con Descanso Médico.

Consideraciones Éticas

En el presente trabajo de investigación, se aplicarán los principios bioéticos que rigen al profesional de Odontología, que permitirán cumplir con el aspecto ético y moral de la investigación, que aseguren la honestidad, legalidad, conducta honorable, justa, solidaria y competente del Odontólogo, proporcionándole una base para el razonamiento y orientación de sus acciones.

4.5. Técnicas e Instrumentos

4.5.1 Técnicas

Las técnicas más comunes de investigación son la utilizada y estas son:

a) Técnica de la entrevista.

Esta técnica emplea a una persona encargada de interpretar las interrogantes de la encuesta con el único propósito de que el encuestado, responda de manera igual y se ponga como pretexto, que no entendió la interrogante.

b) Técnica de Observación.

Esta técnica se considera dos sentidos para obtener información, que son el ver y oír: archivos, grabaciones, filmaciones, textos, revistas, etc. que tienen datos útiles para el caso que se investiga. La técnica emplea como instrumento: archivos o publicaciones para la investigación. Los archivos y publicaciones son hechos con otros designios, lo que es útil para la investigación en su contenido.

4.5.2. Instrumentos

Los instrumentos que se pueden utilizar en la recolección de datos son:

a) Encuesta:

Compuesta por una serie de preguntas dirigidas al trabajo de investigación y que corresponden a las variables propias referidas a los indicadores que se desea investigar. Anexos 2 y 3.

b) Registros:

Está conformado por un conjunto de: libros, revistas, grabaciones, archivos, fichas bibliografías estadísticas. etc. que tienen información de gran utilidad útil para la investigación que fueron hechos con otro propósito que no es precisamente el de investigación.

4.6. Técnica de Procesamiento y Análisis de datos

4.6.1. Técnicas de Procesamiento.

Es la Estadística que se refiere al razonamiento sobre las frecuencias de información y se ocupa de estudiar la población partiendo de una muestra, ello es conocido como procesamiento de datos.

Los datos recolectados mediante el instrumento propuesto para la encuesta, es mediante la técnica de entrevista, y se procesaron y analizaron, con la técnica del *Statistica Packageforthe Social Sciences* (SPSS) versión 22. El programa ordena, clasifica y analiza estadísticamente y presenta los datos procesados en tablas de distribución de frecuencias y gráficos para poder interpretar el resultado de los objetivos propuestos.

4.6.2 Análisis de Datos.

El estudio de la relación existente entre una población y la muestra, es uno de los problemas fundamentales de la Estadística. Según la línea que tome tal conexión, la Estadística.

En consecuencia, la forma como se ha llevado la investigación, se ha empleado para el análisis el método inductivo. Como se conoce, la Estadística Inferencial hace viable la inferenciación de la característica de una población basándose en los resultados de una muestra.

4.7. Presentación de Datos

Se observarán y analizarán las preguntas de la encuesta, para decidir si verdaderamente con la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico.

Las preguntas fueron enunciadas con la finalidad de saber el parecer de los encuestados acerca de, cada una de las variables e indicadores que se investigan y fueron considerados como muy necesarios para obtener las respuestas para lo que se investiga. En la elaboración de las preguntas de la encuesta se tuvo que tener en cuenta el nivel de conocimiento de los participantes, para que puedan entender el objeto de las preguntas, respecto a la forma de elaborar las interrogantes, cuidando que los encuestados sean conscientes que con las preguntas que se hagan, se interpreten con claridad y de ellas se obtengan la información que la investigación necesita.

La encuesta contiene quince preguntas cerradas de **tipo Likert**, para los doce indicadores y tres dimensiones. Este tipo de preguntas de opinión se realiza en una escala de medición con 5 opciones, estimadas como idóneos para conocer la magnitud de la respuesta que brindan los encuestados.

Interrogante 1:

¿Cree usted que, difundiendo con honestidad, ¿el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?

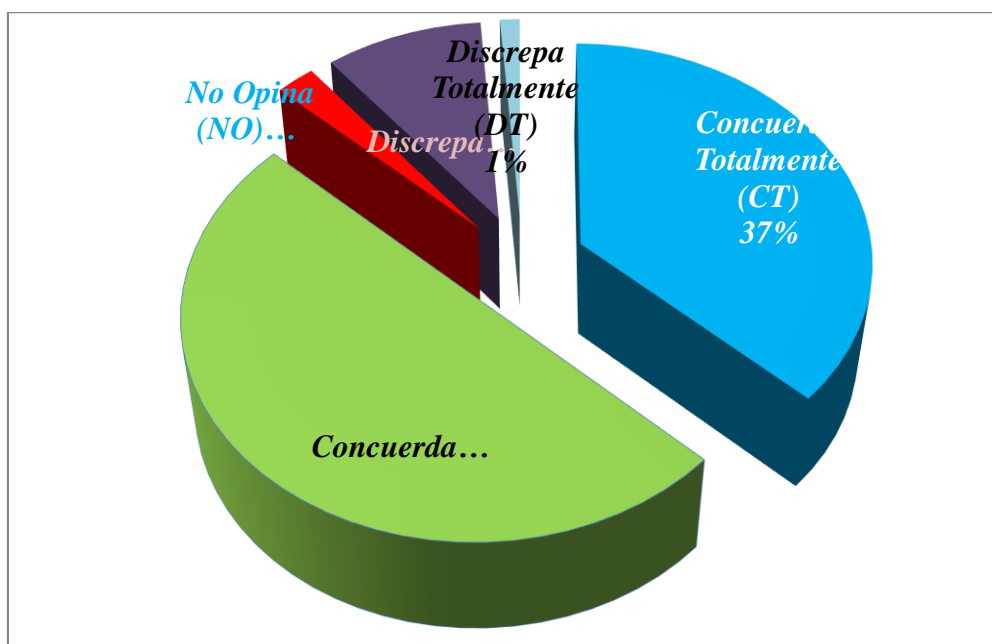
Tabla 1

Valor honestidad y su relación con el nivel de Conocimiento del Plan Estratégico en los Profesionales de Odontología de la Red BEPECA del Callao.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Concuerda Totalmente (CT)	31	37 %
Concuerda (C)	42	50 %
No Opina (NO)	2	2 %
Discrepa (D)	8	10 %
Discrepa Totalmente (DT)	1	1 %
Total	84	100 %

De acuerdo al resultado, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico: 73 odontólogos que representan el 87%, no consideran que, difundiendo con honestidad, el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; entre ellas: 31 (37%) concuerdan totalmente y 42 (50%) solo concuerdan. Por otro lado, un porcentaje menor está representada por 9 (11%) odontólogos, están de acuerdo con la interrogante y creen que, emitiendo con honestidad, el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede aseverar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; de los cuales 8 (10%) odontólogos discrepan y 1 (1%) discrepa totalmente. Finalmente, entre los encuestados: 2 (2%) odontólogos están indecisos.

Gráfico 1



Fuente: Elaboración propia

Interrogante 2:

¿Cree usted que, difundiendo con lealtad, ¿el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?

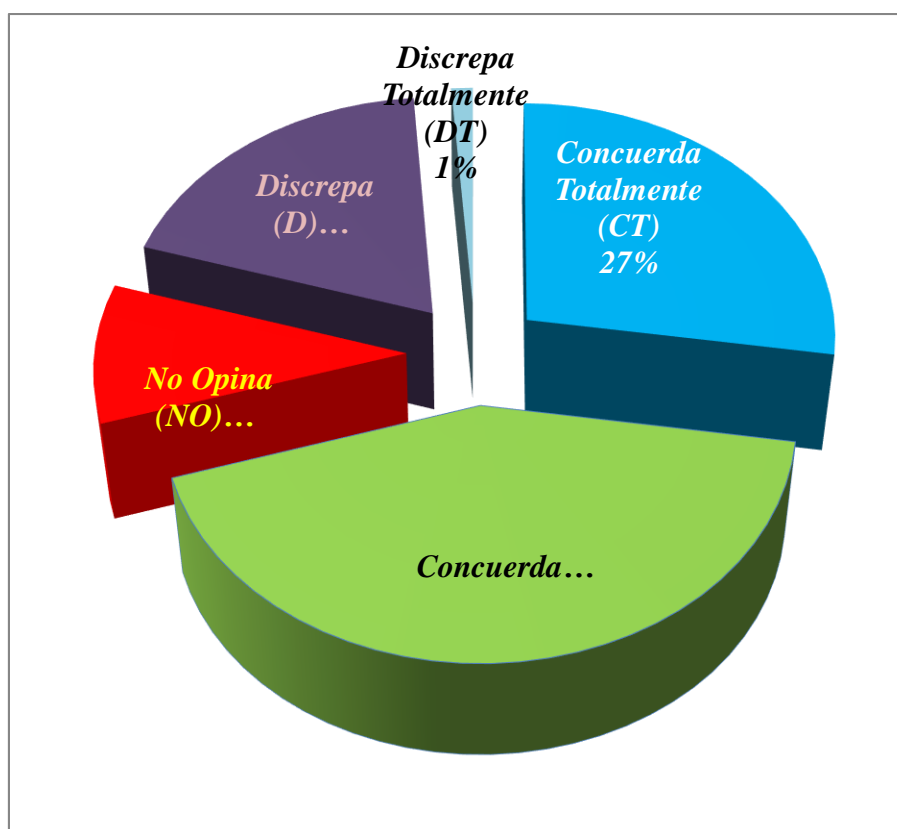
Tabla 2

Valor lealtad y su relación con el nivel de Conocimiento del Plan Estratégico en los Profesionales de Odontología de la Red BEPECA del Callao.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Concuera Totalmente (CT)	23	27 %
Concuera (C)	36	43 %
No Opina (NO)	8	10 %
Discrepa (D)	16	19 %
Discrepa Totalmente (DT)	1	1 %
Total	84	100 %

De acuerdo con el resultado, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico: 59 odontólogos que representan el 70%, no consideran que, difundiendo con lealtad, el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; entre ellas: 23 (27%) concuerdan totalmente y 36 (43%) solo concuerdan. Por otro lado, un porcentaje menor está representado por 17 (20%) odontólogos, están de acuerdo con la interrogante y creen que, difundiendo con lealtad, el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede aseverar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; de los cuales 16 (19%) odontólogos discrepan y 1 (1%) discrepa totalmente. Finalmente, entre los encuestados 8 (10%) odontólogos están indecisos.

Gráfico 2



Fuente: elaboración propia

Interrogante 3:

¿Cree usted que, difundiendo con fidelidad, ¿el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?

Tabla 3

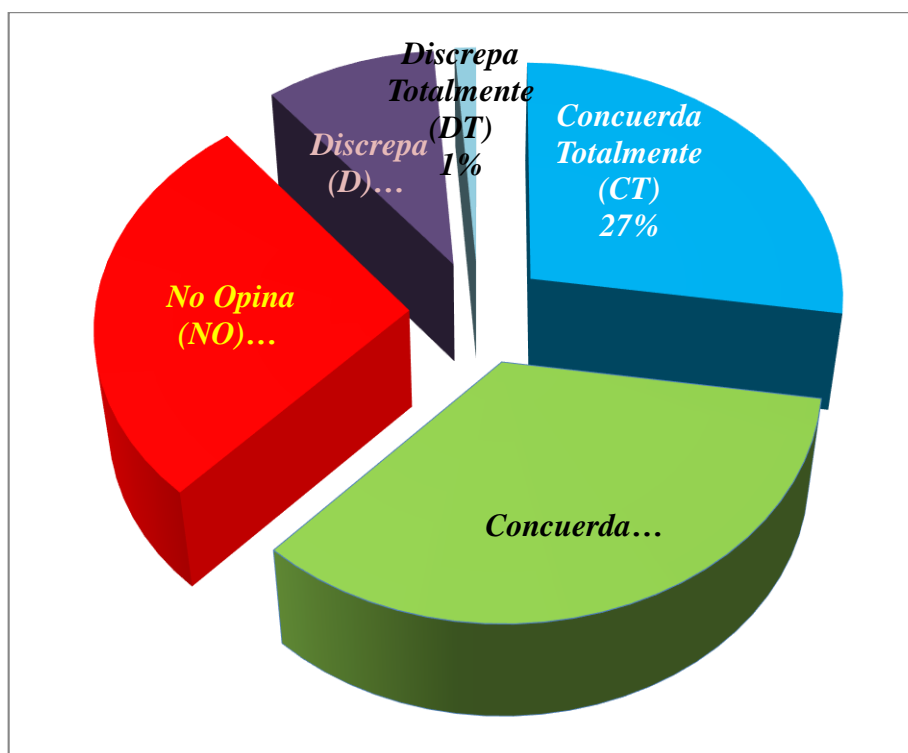
Valor fidelidad y su relación con el nivel de conocimiento del Plan Estratégico en los Profesionales de Odontología de la Red BEPECA del Callao.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Concuerda Totalmente (CT)	23	27 %
Concuerda (C)	29	35 %
No Opina (NO)	23	27 %
Discrepa (D)	8	10 %
Discrepa Totalmente (DT)	1	1 %
Total	84	100 %

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el resultado, se puede asegurar el nivel conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico: 52 odontólogos que representan el 62%, no consideran que, difundiendo con fidelidad, el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; entre ellas: 23 (27%) concuerdan totalmente y 29 (35%) solo concuerdan. Por otro lado, un porcentaje menor está representado por 9 (11%) odontólogos, están de acuerdo con la interrogante y creen que, difundiendo con fidelidad, el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; de los cuales 8 (10%) odontólogos discrepan y 1 (1%) discrepa totalmente. Finalmente, entre los encuestados 23 (27%) odontólogos están indecisos.

Gráfico 3



Fuente: Elaboración propia

Interrogante 4:

¿Cree usted que difundiendo con sinceridad, el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?

Tabla 4

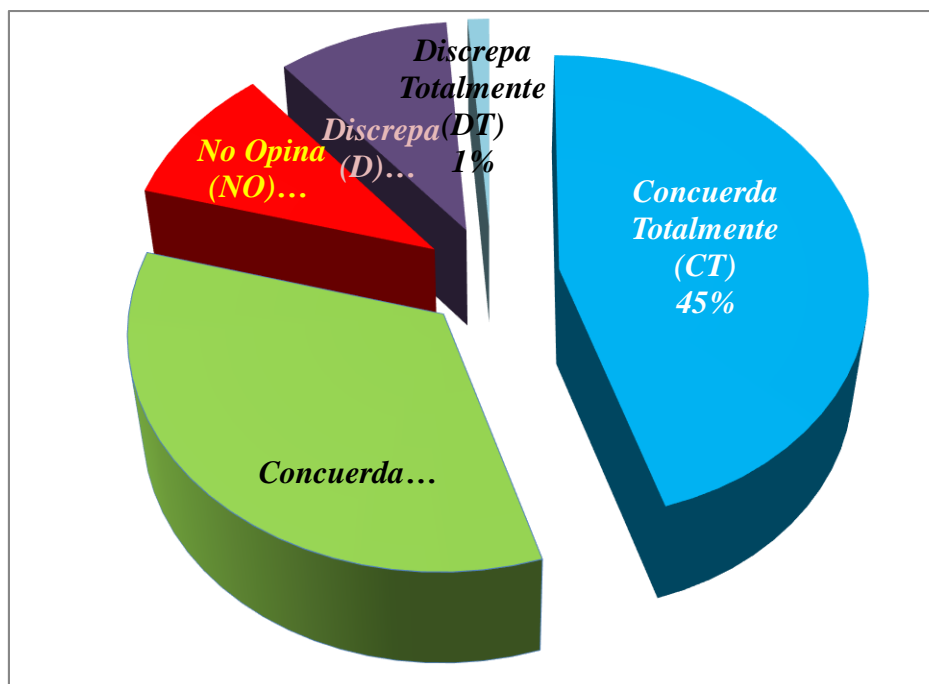
Frecuencias de las Respuestas Obtenidas:

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Concuerda Totalmente (CT)	38	45 %
Concuerda (C)	29	34 %
No Opina (NO)	8	10 %
Discrepa (D)	8	10 %
Discrepa Totalmente (DT)	1	1 %
Total	84	100 %

Fuente: Elaboración propia

Con relación a la pregunta ¿Cree usted que difundiendo con sinceridad, el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico? 67 odontólogos que representan el 79%, no consideran que difundiendo con sinceridad, el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; entre ellas: 38 (45%) concuerdan totalmente y 29 (34%) solo concuerdan. Una gran minoría que está representada por 9 (11%) odontólogos, están de acuerdo con la interrogante y creen que difundiendo con sinceridad, el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; de los cuales 8 (10%) odontólogos discrepan y 1 (1%) discrepa totalmente. Por otro lado, entre los encuestados 8 (10%) odontólogos están indecisos.

Gráfico 4



Fuente: Elaboración propia

Interrogante 5:

¿Cree usted que difundiendo con entusiasmo, el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?

Tabla 5

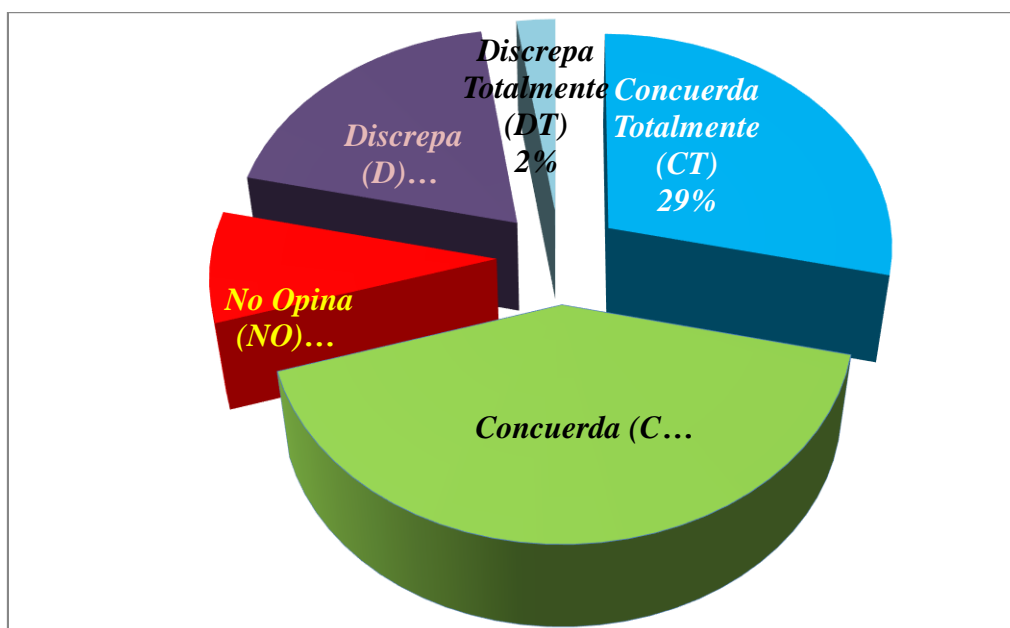
Frecuencias de las Respuestas Obtenidas:

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Concuerda Totalmente (CT)	24	29 %
Concuerda (C)	35	42 %
No Opina (NO)	7	8 %
Discrepa (D)	16	19 %
Discrepa Totalmente (DT)	2	2 %
Total	84	100 %

Fuente: elaboración propia

Con relación a la pregunta ¿Cree usted que difundiendo con entusiasmo, el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico? 59 odontólogos que representan el 71%, no consideran que difundiendo con entusiasmo, el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; entre ellas: 24 (29%) concuerdan totalmente y 35 (42%) solo concuerdan. Una gran minoría que está representada por 18 (21%) odontólogos, están de acuerdo con la interrogante y creen que difundiendo con entusiasmo, el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; de los cuales 16 (19%) odontólogos discrepan y 2 (2%) discrepan totalmente. Por otro lado, entre los encuestados 7 (8%) odontólogos están indecisos.

Gráfico 5



Fuente: elaboración propia

Interrogante 6:

¿Cree usted que sin responsabilidad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?

Tabla 6

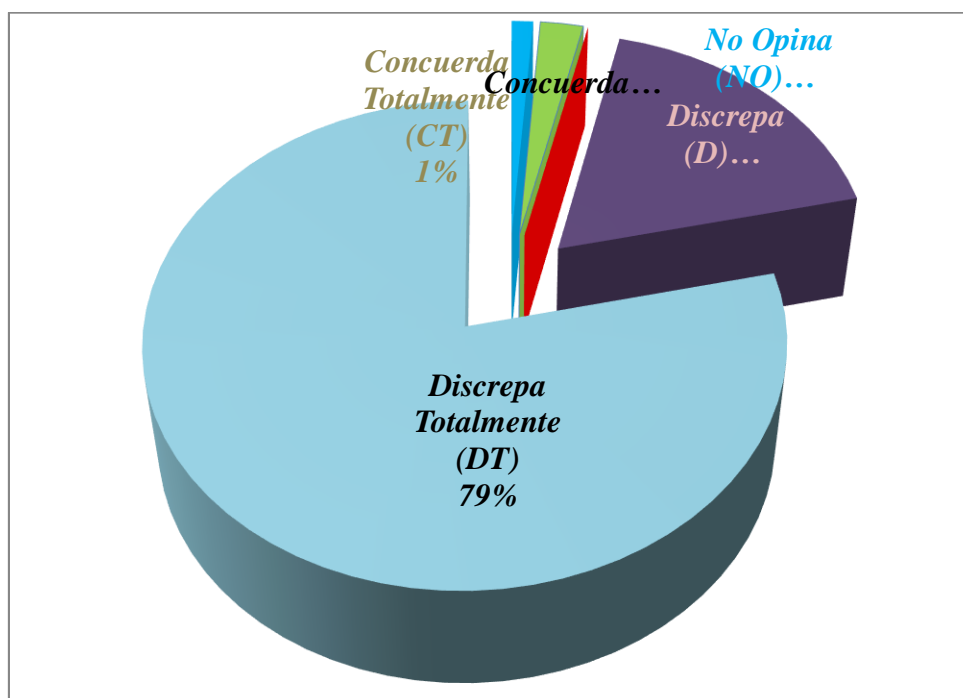
Frecuencias de las Respuestas Obtenidas:

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Concuerta Totalmente (CT)	1	1 %
Concuerta (C)	2	2 %
No Opina (NO)	0	0 %
Discrepa (D)	15	18 %
Discrepa Totalmente (DT)	66	79 %
Total	84	100 %

Fuente: elaboración propia

Con relación a la pregunta ¿Cree usted que sin responsabilidad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico? 3 odontólogos que representan el 3%, no consideran que sin responsabilidad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; entre ellas: 1 (1%) concuerdan totalmente y 2 (2%) solo concuerdan. Una gran mayoría está representada por 81 (97%) odontólogos, están de acuerdo con la interrogante y no creen que sin responsabilidad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; de los cuales 15 (18%) odontólogos discrepan y 66 (79%) discrepan totalmente. Por otro lado, entre los encuestados 0 (0%) odontólogo está indeciso.

Gráfico 6



Fuente: Elaboración propia

Interrogante 7:

¿Cree usted que sin integridad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?

Tabla 7

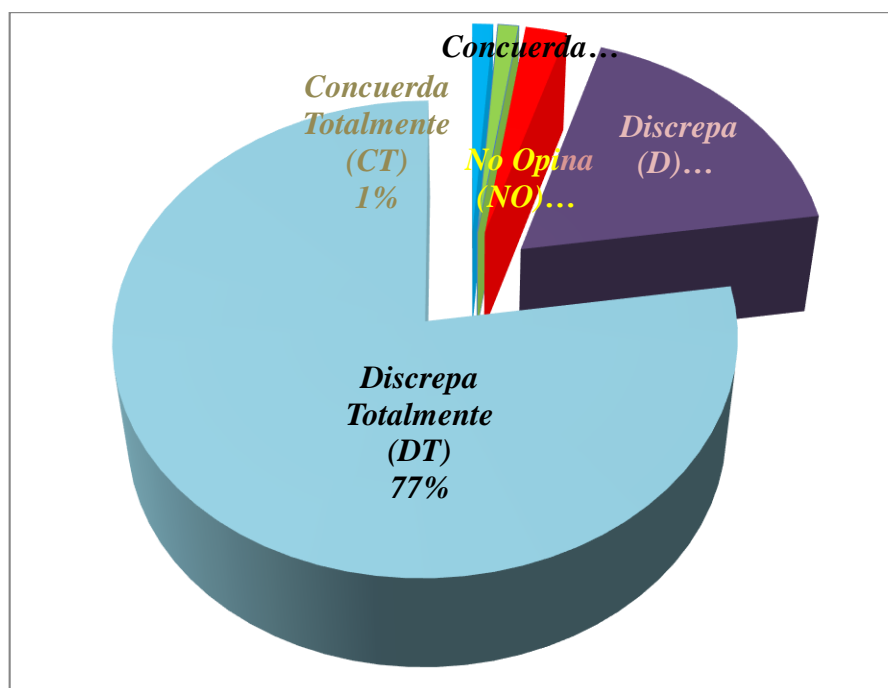
Frecuencias de las Respuestas Obtenidas:

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Concuerta Totalmente (CT)	1	1 %
Concuerta (C)	1	1 %
No Opina (NO)	2	3 %
Discrepa (D)	15	18 %
Discrepa Totalmente (DT)	65	77 %
Total	84	100 %

Fuente: elaboración propia

Con relación a la pregunta ¿Cree usted que sin integridad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico? 2 odontólogos que representan el 2%, no consideran que sin integridad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; entre ellas: 1 (1%) concuerdan totalmente y 1 (1%) solo concuerdan. Una gran mayoría está representada por 80 (95%) odontólogos, están de acuerdo con la interrogante y no creen que, sin integridad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; de los cuales 15 (18%) odontólogos discrepan y 65 (77%) discrepan totalmente. Por otro lado, entre los encuestados 2 (3%) odontólogos están indecisos.

Gráfico 7



Fuente: Elaboración propia

Interrogante 8:

¿Cree usted que sin solidaridad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?

Tabla 8

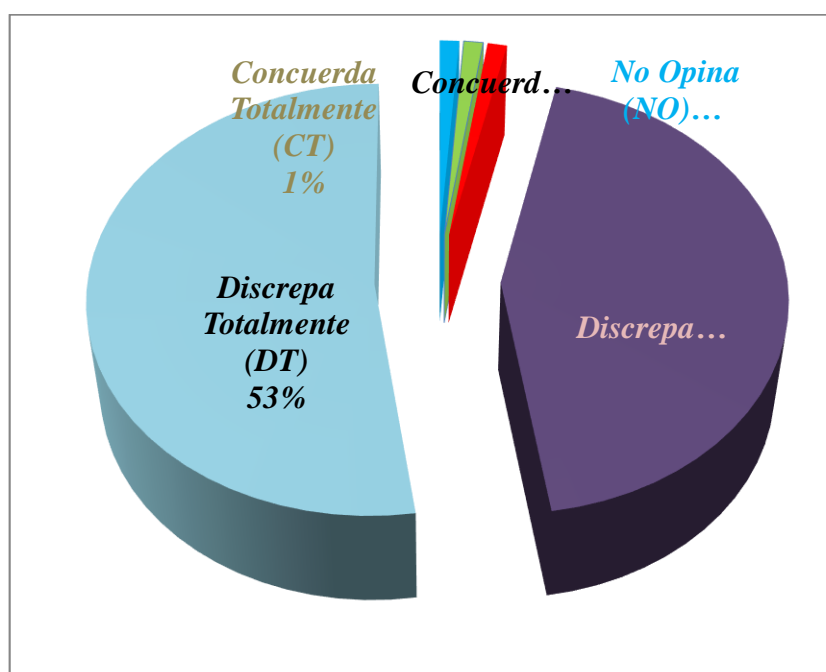
Frecuencias de las Respuestas Obtenidas:

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Concuera Totalmente (CT)	1	1 %
Concuera (C)	1	1 %
No Opina (NO)	1	1 %
Discrepa (D)	37	44 %
Discrepa Totalmente (DT)	44	53 %
Total	84	100 %

Fuente: Elaboración propia

Con relación a la pregunta ¿Cree usted que sin solidaridad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico? 2 odontólogos que representan el 2%, no consideran que sin solidaridad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; entre ellas: 1 (1%) concuerdan totalmente y 1 (1%) solo concuerdan. Una gran mayoría que en cambio está representada por 81 (97%) odontólogos, están de acuerdo con la interrogante y no creen que sin solidaridad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; de los cuales 37 (44%) odontólogos discrepan y 44 (53%) discrepan totalmente. Por otro lado, entre los encuestados 1 (1%) odontólogo está indeciso.

Gráfico 8



Fuente: elaboración propia

Interrogante 9:

¿Cree usted que sin innovación, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?

Tabla 9

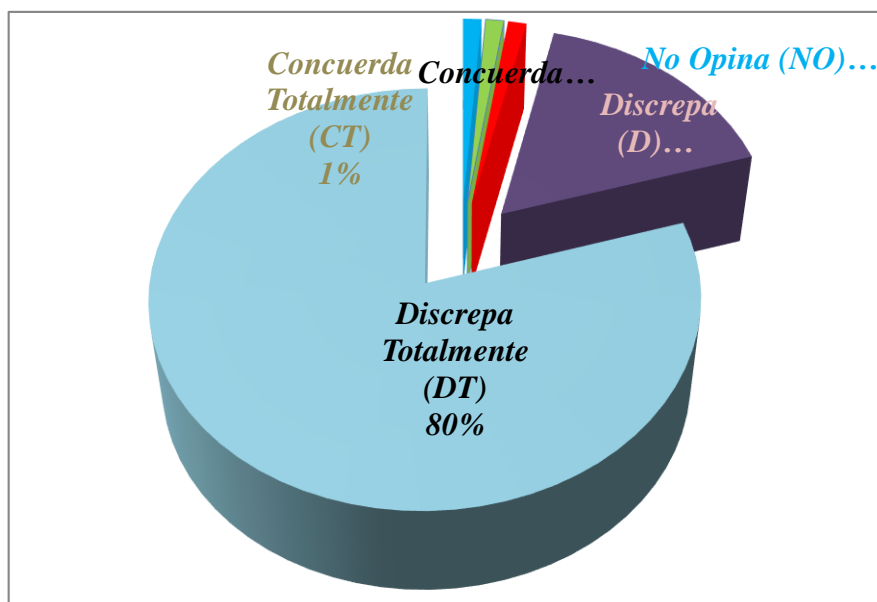
Frecuencias de las Respuestas Obtenidas:

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Concuerda Totalmente (CT)	1	1 %
Concuerda (C)	1	1 %
No Opina (NO)	1	1 %
Discrepa (D)	14	17 %
Discrepa Totalmente (DT)	67	80 %
Total	84	100 %

Fuente: elaboración propia

Con relación a la pregunta ¿Cree usted que sin innovación, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico? 2 odontólogos que representan el 2%, no consideran que sin innovación, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; entre ellas: 1 (1%) concuerdan totalmente y 1 (1%) solo concuerdan. Una gran mayoría que en cambio está representada por 81 (97%) odontólogos, están de acuerdo con la interrogante y no creen que sin innovación, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; de los cuales 14 (17%) odontólogos discrepan y 67 (80%) discrepan totalmente. Por otro lado, entre los encuestados 1 (1%) odontólogo está indeciso.

Gráfico 9



Fuente: Elaboración propia

Interrogante 10:

¿Cree usted que si se invoca colaboración, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?

Tabla 10

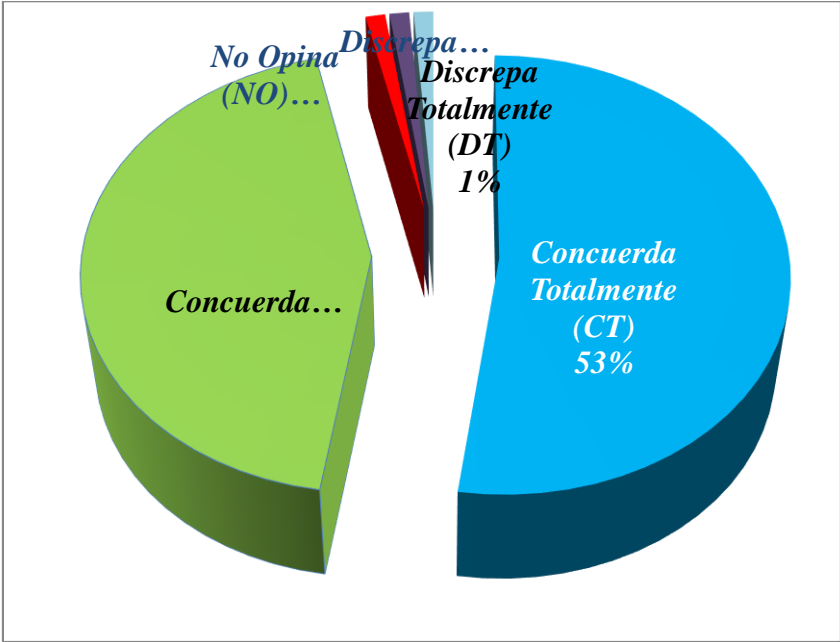
Frecuencias de las Respuestas Obtenidas:

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Concuerda Totalmente (CT)	44	53 %
Concuerda (C)	37	44 %
No Opina (NO)	1	1 %
Discrepa (D)	1	1 %
Discrepa Totalmente (DT)	1	1 %
Total	84	100 %

Fuente: Elaboración propia

Con relación a la pregunta ¿Cree usted que si se invoca colaboración, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico? 81 odontólogos que representan el 97%, no consideran que si se invoca colaboración, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; entre ellas: 44 (53%) concuerdan totalmente y 37 (44%) solo concuerdan. Una gran minoría que está representada en cambio por 2 (2%) odontólogos, están de acuerdo con la interrogante y creen que si se invoca colaboración, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; de los cuales 1 (1%) odontólogo discrepa y 1 (1%) discrepa totalmente. Por otro lado, entre los encuestados 1 (1%) odontólogo está indeciso.

Gráfico 10



Fuente: Elaboración propia

Interrogante 11:

¿Cree usted que si se invoca participación, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?

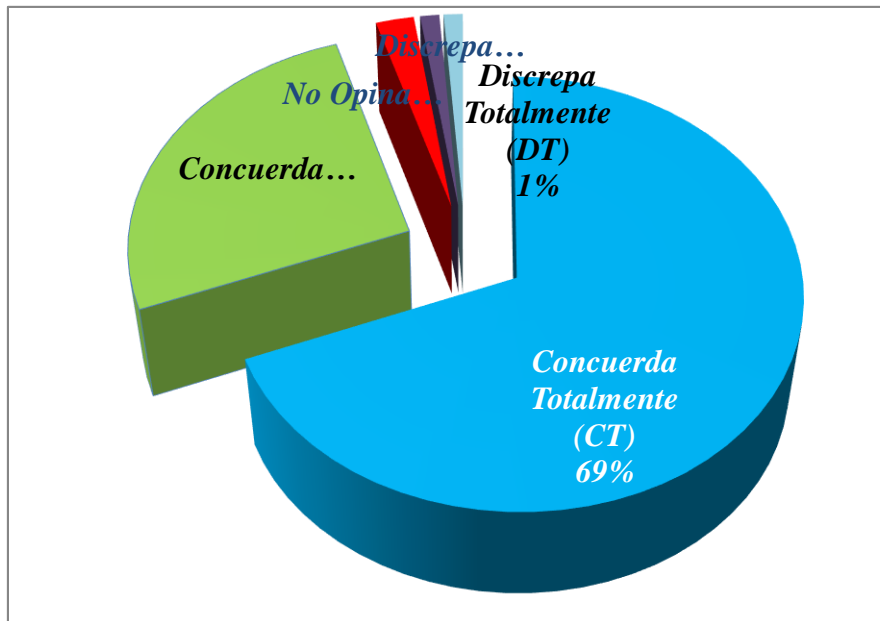
Tabla 11**Frecuencias de las Respuestas Obtenidas:**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Concuerda Totalmente (CT)	58	69 %
Concuerda (C)	22	26 %
No Opina (NO)	2	3 %
Discrepa (D)	1	1 %
Discrepa Totalmente (DT)	1	1 %
Total	84	100 %

Fuente: elaboración propia

Con relación a la pregunta ¿Cree usted que si se invoca participación, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico? 80 odontólogos que representan el 95%, no consideran que si se invoca participación, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; entre ellas: 58 (69%) concuerdan totalmente y 22 (26%) solo concuerdan. Una gran minoría que está representada por 2 (2%) odontólogos, están de acuerdo con la interrogante y creen que si se invoca participación, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; de los cuales 1 (1%) odontólogo discrepa y 1 (1%) discrepa totalmente. Por otro lado, entre los encuestados 2 (2%) odontólogos están indecisos.

Gráfico 11



Fuente: elaboración propia

Interrogante 12:

¿Cree usted que si se invoca puntualidad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?

Tabla 12

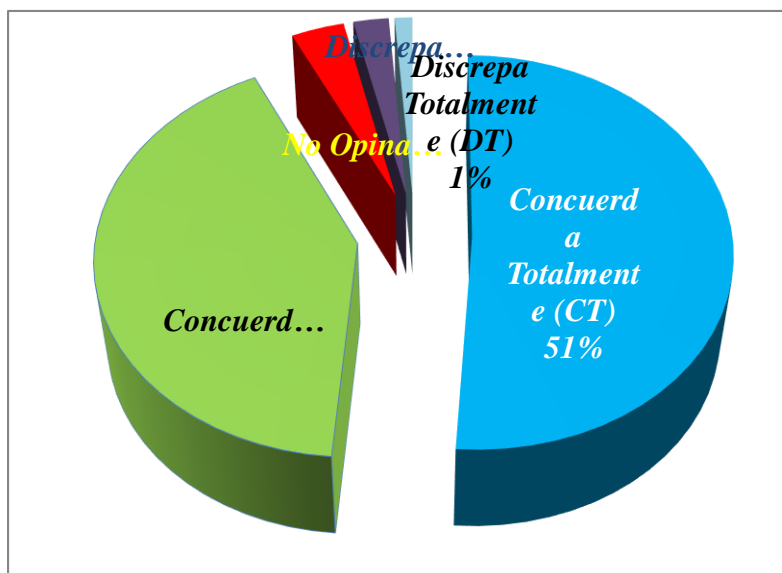
Frecuencias de las Respuestas Obtenidas:

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Concuerda Totalmente (CT)	43	51 %
Concuerda (C)	35	42 %
No Opina (NO)	3	4 %
Discrepa (D)	2	2 %
Discrepa Totalmente (DT)	1	1 %
Total	84	100 %

Fuente: elaboración propia

Con relación a la pregunta ¿Cree usted que, si se invoca puntualidad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico? 78 odontólogos que representan el 93%, no consideran que, si se invoca puntualidad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; entre ellas: 43 (51%) concuerdan totalmente y 35 (42%) solo concuerdan. Una gran minoría que está representada en cambio por 3 (3%) odontólogos, están de acuerdo con la interrogante y creen que, si se invoca puntualidad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; de los cuales 2 (2%) odontólogos discrepan y 1 (1%) discrepa totalmente. Por otro lado, entre los encuestados 3 (4%) odontólogos están indecisos.

Gráfico 12



Fuente: Elaboración propia

Interrogante 13:

¿Cree usted que difundiendo valores morales dentro del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?

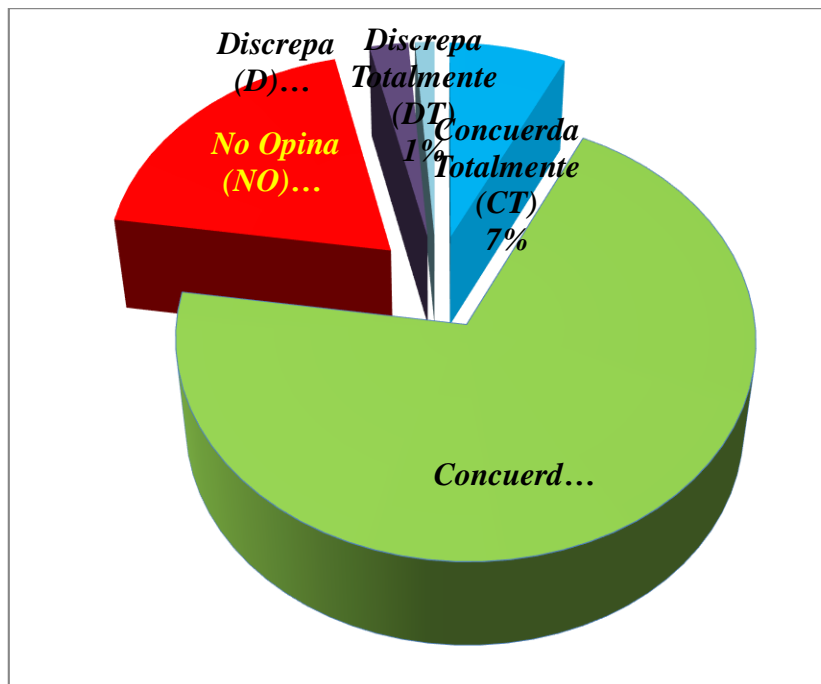
Tabla 13**Frecuencias de las Respuestas Obtenidas:**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Concuerda Totalmente (CT)	6	7 %
Concuerda (C)	59	70 %
No Opina (NO)	16	19 %
Discrepa (D)	2	3 %
Discrepa Totalmente (DT)	1	1 %
Total	84	100 %

Fuente: elaboración propia

Con relación a la pregunta ¿Cree usted que difundiendo valores morales dentro del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico? 65 odontólogos que representan el 77%, no consideran que difundiendo valores morales dentro del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; entre ellas: 6 (7%) concuerdan totalmente y 59 (70%) solo concuerdan. Una gran minoría que está representada por 3 (4%) odontólogos, están de acuerdo con la interrogante y creen que difundiendo valores morales dentro del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; de los cuales 2 (3%) odontólogos discrepan y 1 (1%) discrepa totalmente. Por otro lado, entre los encuestados 16 (19%) odontólogos están indecisos.

Gráfico 13



Fuente: elaboración propia

Interrogante 14:

¿Cree usted que difundiendo valores esenciales dentro del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?

Tabla 14

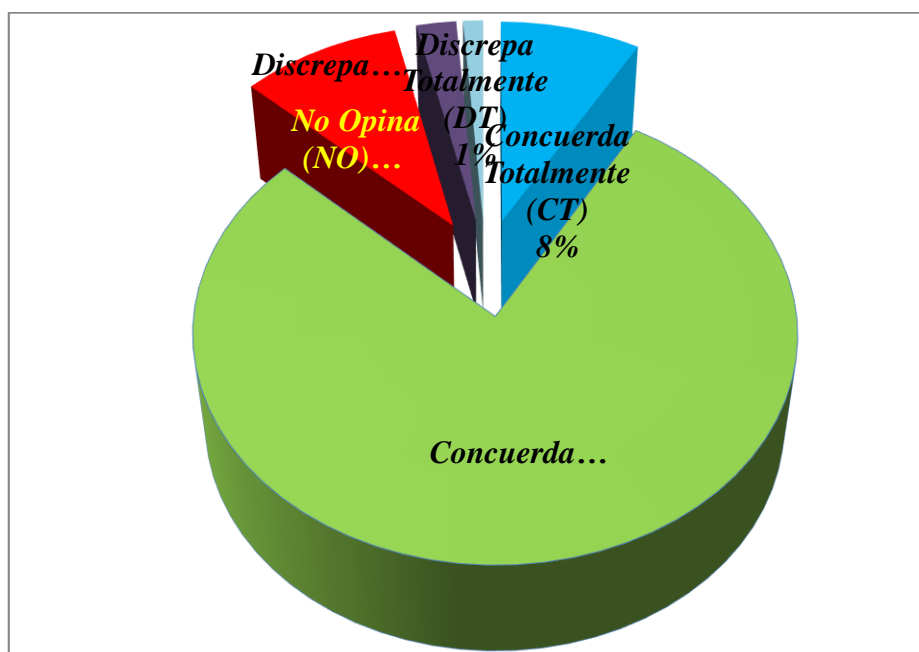
Frecuencias de las Respuestas Obtenidas:

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Concuerd Totalmente (CT)	7	8 %
Concuerd (C)	66	79 %
No Opina (NO)	8	10 %
Discrepa (D)	2	2 %
Discrepa Totalmente (DT)	1	1 %
Total	84	100 %

Fuente: Elaboración propia

Con relación a la pregunta ¿Cree usted que difundiendo valores esenciales dentro del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico? 73 odontólogos que representan el 87%, no consideran que difundiendo valores esenciales dentro del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; entre ellas: 7 (8%) concuerdan totalmente y 66 (79%) solo concuerdan. Una gran minoría que está representada por 3 (3%) odontólogos, están de acuerdo con la interrogante y creen que difundiendo valores esenciales dentro del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; de los cuales 2 (2%) odontólogos discrepan y 1 (1%) discrepa totalmente. Por otro lado, entre los encuestados 8 (10%) odontólogos están indecisos.

Gráfico 14



Fuente: elaboración propia

Interrogante 15:

¿Cree usted que difundiendo valores fundamentales dentro del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?

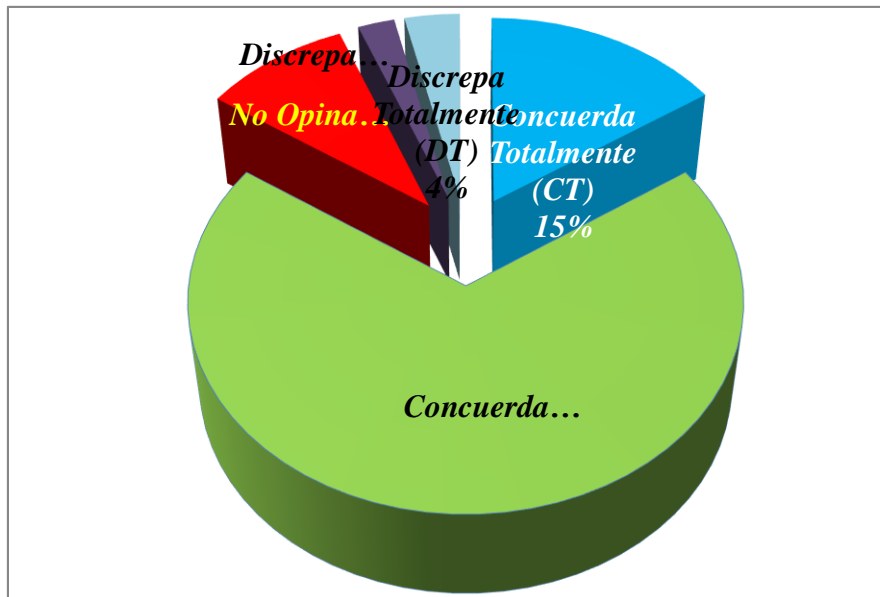
Tabla 15**Frecuencias de las Respuestas Obtenidas:**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Concuerda Totalmente (CT)	13	15 %
Concuerda (C)	58	69 %
No Opina (NO)	8	10 %
Discrepa (D)	2	2 %
Discrepa Totalmente (DT)	3	4 %
Total	84	100 %

Fuente: Elaboración propia

Con relación a la pregunta ¿Cree usted que difundiendo valores fundamentales dentro del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico? 71 odontólogos que representan el 84%, no consideran que difundiendo valores fundamentales dentro del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; entre ellas: 13 (15%) concuerdan totalmente y 58 (69%) solo concuerdan. Una gran minoría que está representada por 5 (6%) odontólogos, están de acuerdo con la interrogante y creen que difundiendo valores fundamentales dentro del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico; de los cuales 2 (2%) odontólogos discrepan y 3 (4%) discrepan totalmente. Por otro lado, entre los encuestados 8 (10%) odontólogos están indecisos.

Gráfico 15



Fuente: elaboración propia

4.8 Análisis de Resultados.

Para contrastar de hipótesis, se ha empleado la prueba de Hipótesis de Friedman (Fr), porque este tipo de prueba puede emplearse en aquellas situaciones en las que se seleccionan “n” grupos de “x” elementos de forma que los elementos de cada grupo sean lo más parecidos posible entre sí, y a cada uno de los elementos del grupo se le aplica uno de entre “x” "tratamientos", es decir si los grupos “n” de n elementos tienen la misma distribución.

En la decisión se determina que, si el estadístico “Fr” hallado es mayor al punto crítico, se rechaza la hipótesis nula después de analizar el nivel de significación. Las hipótesis se formulan de la siguiente manera:

Ejemplo:

H₀: Todas las “n” poblaciones tienen la misma distribución

H₁: Todas las “n” poblaciones no tienen la misma distribución.

La hipótesis nula que se prueba debe estar en relación con las respuestas asociadas a cada uno de los "tratamientos", creyendo que tienen la misma distribución de probabilidad o distribuciones con la misma mediana, comparándose con la hipótesis alternativa de que al menos la distribución de una de las respuestas es diferente a las demás. Para poder utilizar esta prueba las respuestas deben estar medido por lo menos en una escala ordinal y ser variables continuas.

Para el procesamiento se ha utilizado el software SPSS versión 22. El mismo que ha procesado las estadísticas de las 3 interrogantes que intervienen en este objetivo con $3 - 1 = 2$ grados de libertad.

El resultado obtenido fue 10,93; con este resultado se contrastan las hipótesis de la siguiente manera:

Fr = 10,93, es mayor que el punto crítico ($\chi^2_{0,95} = 5,99$), por lo tanto al estar este valor en la región de rechazo, se rechaza la Hipótesis Nula (H₀); es decir, que la difusión de los Valores del Plan Estratégico **si** influye significativamente en el nivel de conocimiento institucional en los profesionales del servicio Odontológico de la Red BEPECA del Callao 2017.

Capítulo V

Discusión

5.1 Discusión

1. En nuestra investigación el 97% de los encuestados está de acuerdo que sin responsabilidad dentro de los valores esenciales con el hospital no se puede asegurar el conocimiento del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao. En la investigación de Peña Mariela (2014), “Plan Estratégico para el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo 2013-2014”. el 71% de los encuestados dicen que un plan estratégico mejorará la gestión administrativa y los servicios de la salud para los pacientes.
2. En los valores Fundamentales de los pacientes la colaboración es importante para un 53% de los encuestados que concuerda totalmente. En cambio, en la investigación de Freire Ángel (2011), del “Plan Estratégico de Comunicación Hospitalaria para el Hospital Padre Carollo”, el 78% de los encuestados afirman que sí conocen el remitente o emisor de los mensajes que reciben.

3. Torres Gina (2012). En su investigación: “Planeación estratégica para la Clínica Nataly de la ciudad de Loja, periodo 2012- 2016., resalta que el 93.3% contestó que no aplica una planeación que guíe sus actividades y mejoras sus servicios, mientras que el 16.6% dice lo contrario. Mientras que en nuestra investigación el 97% de los encuestados creen que con innovación se puede asegurar el nivel de conocimiento del PEI.
4. Rogel Lilian, García Alexandra (2011), en su trabajo de: “Plan Estratégico para mejorar la Calidad de Atención al Cliente en el Área de pensionado del Hospital León Becerra”, el 64% califica de excelente el manejo de turnos de atención a los pacientes, 10% de muy buena, 16% buena, 4% de regular. Mientras que en nuestro trabajo en los Valores Morales del Profesional el 79% considera que difundiendo con sinceridad el PEI se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico.

5.2 Conclusiones

Podemos exponer que el resultado del trabajo de investigación con las siguientes conclusiones con relación a los contrastes de hipótesis:

1. La difusión de los Valores del Plan Estratégico **si** influye significativamente en el nivel de conocimiento institucional en los profesionales del servicio Odontológico de la Red BEPECA del Callao 2016.
2. La difusión de los Valores Morales del Plan Estratégico **si** influye significativamente en el nivel de conocimiento institucional en los profesionales del servicio Odontológico de la Red BEPECA del Callao 2016.
3. La difusión de los Valores Esenciales del Plan Estratégico **si** influye significativamente en el nivel de conocimiento institucional en los profesionales del servicio Odontológico de la Red BEPECA del Callao 2016.
4. La difusión de los Valores Fundamentales del Plan Estratégico **si** influye significativamente en el nivel de conocimiento institucional en los profesionales del servicio Odontológico de la Red BEPECA del Callao 2016.

5.3 Recomendaciones:

- Se debe concientizar al personal involucrado y responsable de realizar Plan Estratégico en de la Red BEPECA del Callao, para que, con una adecuada y oportuna programación, incluya de manera primordial, los valores del Plan Estratégico Institucional de la Red BEPECA del Callao.
- Se recomienda utilizar todos los medios actuales de comunicación para mejorar el grado de conocimiento del Plan estratégico Institucional y así asegurar el nivel de difusión del Plan Estratégico en de la Red BEPECA del Callao en el Servicio de Odontología.
- Se debe realizar un recordatorio periódico del PEI en el personal que labora en el servicio de odontología, así como de los pacientes que acuden a diario a este servicio de la Red BEPECA del Callao para mejorar el grado de conocimiento de los Valores del plan estratégico institucional de la Red BEPECA del Callao
- Se recomienda capacitar periódicamente al personal que labora en el servicio de odontología, difundiendo el Plan Estratégico Institucional, para que esto pueda revertir en mejorar la atención de toda la Red BEPECA del Callao

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcántara, J. (2006). *Direccionamiento Estratégico para el Servicio de Emergencia Pediátrica. Tesis de post grado.* . Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello. Acceso em 23 de 06 de 2016
- Alemàn, Y. (s.d.). *www, monografias.com.* Acceso em 23 de 06 de 2016
- Aramayo, O. (s.d.). *Manual de Planificación Estratégica. Recuperado de: <http://www/Users/walte/Downloads/ResultadosDelModeloEFQMDeGestionDeCalidadTotal>.* Acceso em 25 de 06 de 2016
- Ayala, R. (2010). *Perfil de Salud y Elementos de la planificación Local Participativa del AAHH Puerto Nuevo Callao.* Perú.
- Barquín, M. (Ed.). (2002). *Dirección de Hospitales.* Colombia: McGraw Hill.
- Brenes Bonilla, B. . (2003). *Dirección Estratégica para Organizaciones Inteligentes.* Costa Rica: EUNED.
- Clinica Medellin. (2007). *Vision.* www.clinicamedellin.com.
- Clínica Medellín. (2013). Fonte: <https://www.clinicamedellin.com/institucion/linea-etica>
- Clínica Medellín. (2013). *Plataforma estratégica.* Fonte: Colombia: <https://www.clinicamedellin.com/institucion/plataforma-estrategica>
- De la Fuente, G. . (2010). *Diseño de un Modelo de Planeación Agregada para las Prestaciones Médicas en el Hospital Clínico Herminida Martín de Chillán.* . Tesis. Chile: Universidad.
- De Vicuña, S.; Ancín, J. . (2012). *Empresa .El Plan Estratégico en la Práctica.* . Madrid: McGraw Hill.
- definición de. pag. web. (2015). *Definición de estrategia.* Fonte: <https://definicion.de/estrategia/>

- Dess, G. y Lumpkin, G. . (2003). *Dirección Estratégica*. Fonte: <http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/aprisabac/32.pdf>.
- Espinoza Miranda, K. (02 de 12 de 2011). planificación estratégica en salud. Slideshare. Fonte: <https://es.slideshare.net/tarcics05/planificacion-estrategicaensalud>
- Ferrel O.C.; Hirt Geoffrey,. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*. McGraw Hill. Fonte: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mision-concepto.htm>
- Freire, A. (2011). *Plan Estratégico de Comunicación Hospitalaria para el Hospital Padre Carollo*. . Guayaquil, Ecuador.
- Gestiopolis. (2013). *concepto de visión*. Fonte: <http://www.gestiopolis.com/concepto-de-vision/>
- Giraldo, K. (s.d.). *Fidelidad*. Fonte: <https://www.kathegiraldo.com/fidelidad/>
- Hernández Sampieri . (2009). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*.
- Hernández, Fernández, Baptista. (2015). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill. 6ta Edición.
- Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa. . (2013). *Misión y Visión*. Fonte: Recuperado de <http://www.hejcu.gob.pe/portal/Institucional.asp?surf=1>
- Huertas, F. . (07 de 01 de 2013). *El método PES, planificación estratégica situacional*. . Fonte: <https://renatamarciniak.wordpress.com/2013/01/07/que-es-un-plan-estrategico/>
- King's College London. . (2013). *London* . Fonte: <http://www.kingsch.nhs.uk>.
- Martínez, D.; Milla, G. (2005). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral*. . Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Martínez, R.; Dueñas, R. (2009). Cuadro de mando Integral en la ejecución del Plan Estratégico de un Hospital general. *Revista Médica Hered* , 21 (3).
- Massé, P. . (1996). *El plan y el antiazar*. Buenos Aires: Nueva Colección Labor.

Médicos sin fronteras. (2013). Fonte: <http://www.msf.es>.

Mendoza, P.; Robles, L. . (2000). *Planeamiento Estratégico Aplicado al Servicio de Salud*.
Lima: Peru.

Milla, A. . (2005). *La Elaboración del Plan Estratégico y su Implantación a través del Cuadro de mando Integral*. Lima, Peru.

MINSA. (06 de Setiembre de 2013). *Plan Nacional Concertado de Salud 2008-2011*. Fonte:
Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe>

Movimiento 30 Junior. (12 de 07 de 2013). *administración estratégica*. Fonte:
<https://movimiento30juniord.wordpress.com/2013/07/12/administracion-estrategica-mision-vision-y-valores-2/>

Ossorio, A. (2002). *Planeamiento estratégico, modernización del Estado y reforma administrativa*. . Buenos Aires, Argentina.

Peña, M. . (2014). *Plan Estratégico para el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo 2013-2014*. Ecuador.

Pérez Porto, J.; Gardey, A. (2010). *Definición de entusiasmo*. España. Fonte:
<https://definicion.de/entusiasmo/>

Pérez, J.; Gardey, A. (2009). *Definición de lealtad*. Fonte: Recuperado de
<http://definicion.de/lealtad/>

Plataforma estratégica. (4 de Setiembre de 2013). Fonte:
<http://www.clinicamedellin.com/plataforma-estrategica/>.Leído el 4 Setiembre del 2013.

Quintana, E. (2009). *Análisis organizacional de los establecimientos de salud en su gestión de pacientes con garantía explícita en salud (GES) para cirugías electivas*. Santiago, Chile. .

- Rogel, L.; García, A. . (2011). Plan estratégico para renovar la calidad de atención al cliente en el área de Pensionado del Hospital León Becerra. . *Tesis de Grado previo a la obtención del Título de Ingeniera Comercial*. Ecuador.
- Sainz de Vicuña. (2012). *El Plan Estratégico en la Práctica*. España.
- Sun Tzu. (2013). *El arte de la guerra, sus 87 mejores ideas estratégicas*. . Fonte: Recuperado de <http://manuelgross.bligoo.com>.
- Torres, G. . (2012). *Planeación estratégica para la Clínica Nataly de la ciudad de Loja, periodo 2012- 2016*. . Ecuador .
- Universidad Politécnica Salesiana. (2013). *Plan Operativo*. Ecuador. Fonte: https://es.wikipedia.org/wiki/Plan_estrat%C3%A9gico
- Vargas, L. . (2005). *Planificación en los servicios de salud. Curso especial de posgrado en gestión local de salud*.
- Vidal, M.; Castell, P. . (2010). *Formación en Valores y Ética en el Trabajo de Salud*. Cuba : p. 158.
- Zarate Palomino, J. (2005). *Integridad y los valores de la organización*. Gestipolis.com. Fonte: <https://www.gestipolis.com/integridad-valores-organizacion/>

ANEXOS

Anexo 1:

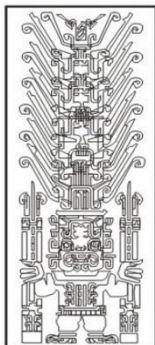
Matriz de Consistencia

“PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE LA RED BEPECA DEL CALLAO, 2015 – 2016”.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
General	General	General		1- Tipo de Investigación:
¿Cómo influye la Difusión de los Valores del Plan Estratégico para asegurar su Nivel de Conocimiento Institucional en los profesionales del servicio de Odontología de la Red BEPECA del Callao, 2015 – 2016?	Determinar la influencia de la Difusión de los Valores del Plan Estratégico para asegurar su Nivel de Conocimiento Institucional en los profesionales del servicio de Odontología de la Red BEPECA del Callao, 2015 – 2016.	La difusión de los Valores del Plan Estratégico influye significativamente en el nivel de conocimiento institucional en los profesionales del servicio Odontológico de la Red BEPECA del Callao, 2015 – 2016.	<p>Variable Independiente (X) Difusión de Valores del Plan Estratégico.</p> <p>-Variable Dependiente (Y) Nivel de Conocimiento Institucional.</p> <p>- Variable Interviniente Servicio Odontológico de la Red BEPECA del Callao.</p>	De acuerdo con los objetivos, la investigación reúne las condiciones suficientes para el desarrollo conceptual del tema que se investiga.
1er. Problema Específico	1er. Objetivo Específico	1ra Hipótesis Específica	Indicadores Morales	2- Nivel de Investigación
¿Cómo influye la Difusión de los Valores Morales del Plan Estratégico para asegurar su Nivel de Conocimiento Institucional en los profesionales del servicio de Odontología de la Red BEPECA del Callao, 2015 – 2016?	Determinar la influencia de la Difusión de los Valores Morales del Plan Estratégico para asegurar su Nivel de Conocimiento Institucional en los profesionales del servicio de Odontología de la Red BEPECA del Callao, 2015 – 2016.	La difusión de los Valores Morales del Plan Estratégico influye significativamente en el nivel de conocimiento institucional en los profesionales del servicio Odontológico de la Red BEPECA del Callao, 2015 – 2016.	<p>VALORES MORALES (del profesional)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Honestidad ➤ Lealtad ➤ Fidelidad ➤ Sinceridad ➤ Entusiasmo 	Será descriptiva en sus inicios, para luego pasar a una explicativa y finalmente una investigación correlacionada de acuerdo con los objetivos.

2do. Problema Específico	2do. Objetivo Específico	2da Hipótesis Específica	Indicadores Esenciales	3- Metodología de la Investigación:
¿Cómo influye la Difusión de los Valores Esenciales del Plan Estratégico para asegurar su Nivel de Conocimiento Institucional en los profesionales del servicio de Odontología de la Red BEPECA del Callao, 2015 – 2016?	Determinar la influencia de la Difusión de los Valores Esenciales del Plan Estratégico para asegurar su Nivel de Conocimiento Institucional en los profesionales del servicio de Odontología de la Red BEPECA del Callao, 2015 – 2016.	La difusión de los Valores Esenciales del Plan Estratégico influye significativamente en el nivel de conocimiento institucional en los profesionales del servicio Odontológico de la Red BEPECA del Callao, 2015 – 2016.	VALORES ESENCIALES (con el hospital) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsabilidad ➤ Integridad ➤ Solidaridad ➤ Innovación 	Se utiliza en esta parte el método descriptivo, el mismo que será complementado con los métodos: estadísticos, de análisis inductivos y deductivos, síntesis, etc.
3er. Problema Específico	3er. Objetivo Específico	3ra Hipótesis Específica	Indicadores Fundamentales	4- Diseño de la Investigación:
¿Cómo influye la Difusión de los Valores Fundamentales del Plan Estratégico para asegurar su Nivel de Conocimiento Institucional en los profesionales del servicio de Odontología de la Red BEPECA del Callao, 2015 – 2016?	Determinar la influencia de la Difusión de los Valores Fundamentales del Plan Estratégico para asegurar su Nivel de Conocimiento Institucional en los profesionales del servicio de Odontología de la Red BEPECA del Callao, 2015 – 2016.	La difusión de los Valores Fundamentales del Plan Estratégico influye significativamente en el nivel de conocimiento institucional en los profesionales del servicio Odontológico de la Red BEPECA del Callao, 2015 – 2016.	VALORES FUNDAMENTALES (del paciente) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Colaboración ➤ Participación ➤ Puntualidad 	Dada la naturaleza de las variables e indicadores de investigación, considerados como necesarios según los objetivos, el presente estudio responde a la metodología de la investigación por objetivos.

Anexo 2:



**UNIVERSIDAD NACIONAL
FEDERICO VILLARREAL
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE POST GRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE SERVICIOS DE SALUD**

**ENCUESTA SOBRE PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL Y SU APLICACIÓN
EN EL SERVICIO DE ODONTOLÓGIA DE LA RED BEPECA DEL CALLAO
2016.**

Instructivo:

Concuerda Fuertemente (CF)

Concuerda (C)

No Opina (NO)

Discrepa Fuertemente (DF)

Discrepa (D)

Conteste a las interrogantes con un aspa (X) en la columna de su elección:

PREGUNTAS	CF	C	NO	D	DF
1.- ¿Cree usted que, difundiendo con honestidad el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?					
2.- ¿Cree usted que, difundiendo con lealtad el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?					
3.- ¿Cree usted que, difundiendo con fidelidad el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?					

4.- ¿Cree usted que, difundiendo con sinceridad el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?					
5.- ¿Cree usted que, difundiendo con entusiasmo el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?					
6.- ¿Cree usted que, sin responsabilidad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?					
7.- ¿Cree usted que, sin integridad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?					
8.- ¿Cree usted que, sin solidaridad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?					
9.- ¿Cree usted que, sin innovación, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?					
10.- ¿Cree usted que, si se invoca colaboración, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?					
11.- ¿Cree usted que, si se invoca participación, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?					

12.- ¿Cree usted que, si se invoca puntualidad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?					
13.- ¿Cree usted que difundiendo valores morales dentro del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?					
14.- ¿Cree usted que difundiendo valores esenciales dentro del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?					
15.- ¿Cree usted que difundiendo valores fundamentales dentro del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?					

Muchas Gracias por su colaboración

Anexo 3:**RESUMEN DE LA ENCUESTA**

PREGUNTAS	CF	C	NO	D	DF	TOT
1.- ¿Cree usted que difundiendo con honestidad, el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	31	42	2	8	1	84
2.- ¿Cree usted que difundiendo con lealtad, el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	23	36	8	16	1	84
3.- ¿Cree usted que difundiendo con fidelidad, el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	23	29	23	8	1	84
4.- ¿Cree usted que difundiendo con sinceridad, el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	38	29	8	8	1	84
5.- ¿Cree usted que difundiendo con entusiasmo, el Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	24	35	7	16	2	84
6.- ¿Cree usted que sin responsabilidad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	1	2	0	15	66	84

7.- ¿Cree usted que sin integridad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	1	1	2	15	65	84
8.- ¿Cree usted que sin solidaridad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	1	1	1	37	44	84
9.- ¿Cree usted que sin innovación, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	1	1	1	14	67	84
10.- ¿Cree usted que si se invoca colaboración, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	44	37	1	1	1	84
11.- ¿Cree usted que si se invoca participación, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	58	22	2	1	1	84
12.- ¿Cree usted que si se invoca puntualidad, la difusión del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	43	35	3	2	1	84

13.- ¿Cree usted que difundiendo valores morales dentro del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	6	59	16	2	1	84
14.- ¿Cree usted que difundiendo valores esenciales dentro del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	7	66	8	2	1	84
15.- ¿Cree usted que difundiendo valores fundamentales dentro del Plan Estratégico de la Red BEPECA del Callao, se puede asegurar el nivel de conocimiento institucional entre los profesionales del servicio odontológico?	13	58	8	2	3	84

Anexo 4:

FICHA TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN

Cuadro resumen de la técnica de Investigación

Ámbito de la Investigación	Provincia Constitucional del Callao
Marco Referencial	Todos los odontólogos que trabajan en la Red BEPECA del Callao.
Población	146 odontólogos que trabajan en la Red BEPECA del Callao.
Muestra	El tamaño de la muestra alcanza a 84 odontólogos que trabajan en la Red BEPECA del Callao, según la fórmula definida por PEDRET
Procedimiento	Se entrevistaron a 84 odontólogos que trabajan en la Red BEPECA del Callao.
Fecha del trabajo	Segundo Semestre del año 2016
Administración de la encuesta	Entrevista por a cada uno de los involucrados en esta investigación
Información recogida	A través de encuestadores.

Fuente: Propia