



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión institucional y la satisfacción de los pacientes del
servicio odontológico del Centro de Salud Público San
Cosme en el distrito la victoria, 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión de los servicios de la salud

AUTOR:

Br. Ruiz Gutiérrez David

ASESOR:

Dr. Damián Chumbe Felimón Ángel

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de salud – Problemática en salud pública.

PERÚ – 2017

Página del jurado

Presidente

Dr. Delgado Arena Raúl

Secretario

Dr. Damián Chumbe Felimón Ángel

Vocal

Dr. Sánchez días Sebastián

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedico a mi esposa y a mis queridos hijos Renzo, Nicole y Dominic porque ellos son la fuerza para seguir adelante

Agradecimiento

Agradezco a mi asesor de tesis Dr. Ángel Damián Chumbe por su dedicación y apoyo en la elaboración de la presente tesis y a todos mis excelentes docentes y amigos que son grandes personas que conocí durante mi formación académica.

Declaración de Autoría

Yo, Ruiz Gutiérrez David, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado **"Gestión institucional y la satisfacción de los pacientes del servicio odontológico del Centro de Salud Público San Cosme en el distrito la victoria durante el periodo 2016"**, presentada, en 88 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 04 de marzo del 2017



Ruiz Gutiérrez David

DNI: 47359485

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos sección de Postgrado de la Universidad "César Vallejo" para optar el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, presento el trabajo de investigación descriptivo correlacional denominado: Gestión institucional y la satisfacción de los pacientes del servicio odontológico del Centro de Salud Público San Cosme en el distrito la victoria durante el periodo 2016.

La investigación tiene la finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión institucional y la satisfacción de los pacientes del servicio odontológico.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: En el Capítulo I se expone la Introducción que incluye, los antecedentes, la fundamentación científica, la justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos generales y específicos. En el Capítulo II, el Marco Metodológico en el cual se presentan las variables, la operacionalización de las variables, la metodología, los tipos de estudio, el diseño de estudio, la población, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el capítulo III Resultados. Capítulo IV Discusión. Capítulo V Conclusiones. Capítulo VI Recomendaciones. Capítulo VII Referencias Bibliográficas

Señores miembros del jurado espero que esta investigación al ser evaluada, merezca su aprobación.

El autor

Resumen

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación existente entre la gestión institucional y la satisfacción de los pacientes del servicio odontológico del Centro de Salud Público San Cosme del distrito la Victoria, 2016. La presente investigación responde al enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transeccional y correlacional y tipo de estudio descriptivo aplicada. La población se conformó de 280 pacientes de donde se obtuvo la muestra fue un total de 153 pacientes a quienes se les aplicó una encuesta para recoger sus percepciones e impresiones respecto a las variables mencionadas. Del tratamiento estadístico se concluye con la existencia de una correlación positiva muy fuerte y significativa entre la gestión institucional y la satisfacción de los pacientes del servicio odontológico del Centro de Salud Público San Cosme del distrito la victoria, 2016, siendo el Rho de ,934**; es decir, el índice de correlación al 93.4%. Confirmando a mayor gestión institucional, mayor satisfacción de los pacientes.

Palabras clave: gestión institucional, gestión de salud, satisfacción de los pacientes y servicio odontológico.

Abstract

The present research aims to determine the relationship between institutional management and patient satisfaction of the dental service of the San Cosme Public Health Center of la Victoria, 2016. The present research responds to the quantitative approach, non-experimental, transectional design And correlational and type of descriptive applied study. The population consisted of 280 patients from which the sample was obtained. A total of 153 patients were given a survey to collect their perceptions and impressions regarding the mentioned variables. From the statistical treatment we conclude with the existence of a very strong and significant positive correlation between the institutional management and the patient satisfaction of the dental service of the San Cosme Public Health Center of the Victory district, 2016, being Rho de, 934 * *; That is, the correlation index to 93.4%. Confirming greater institutional management, greater patient satisfaction.

Key word: institutional management, health management, patient satisfaction and dental service.

Índice de contenidos

Página del jurado	ii
Dedicatoria... iii	
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Lista de tablas	xi
Lista de figuras.....	xii
I.INTRODUCCIÓN ii	
Antecedentes 15	
Fundamentación científica, técnica o humanística.....	21
Justificación 36	
1.3.1 Justificación teórica.....	36
1.3.2 Justificación Metodológica.....	36
1.3.3Justificación Práctica.....	37
Problemas 37	
Objetivos 38	
Hipótesis 39	
II. MARCO METODOLOGICO	40
2.1. Variables 41	
2.2. Operacionalización de variables.....	41
2.3. Metodología 44	
Método de investigación	44

2.4. Tipo de estudio	44
2.5. Diseño de investigación	45
2.6. Población, muestra y muestreo	46
Población	46
Muestra	47
Muestreo	48
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8. Métodos de análisis de datos	50
Confiabilidad	50
III. RESULTADOS	52
3.1. Análisis descriptivo	53
Resultados de tablas cruzadas o de contingencia	64
Prueba de hipótesis	73
DISCUSIONES	79
CONCLUSIONES	85
RECOMENDACIONES	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
Anexo	94
MATRIZ DE CONSISTENCIA	91

Lista de tablas

Tabla 1: <i>Operacionalización de la variable Gestión Institucional</i>	41
Tabla 2: <i>Escala valorativa para la variable Gestión Institucional</i>	42
Tabla 3: <i>Escala valorativa para las dimensiones de Gestión Institucional</i>	42
Tabla 4: <i>Operacionalización de la variable Satisfacción del paciente</i>	42
Tabla 5: <i>Escala valorativa para la variable Satisfacción del paciente</i>	43
Tabla 6: <i>Escala valorativa para las dimensiones de satisfacción del paciente</i>	43
Tabla 7: <i>Estadísticos de fiabilidad de gestión institucional</i>	50
Tabla 8: <i>Estadísticos de fiabilidad de satisfacción del paciente</i>	51
Tabla 9: <i>Frecuencias de Gestión institucional</i>	53
Tabla 10: <i>Frecuencias del Liderazgo directivo</i>	54
Tabla 11: <i>Frecuencias de la Planificación estratégica</i>	55
Tabla 12: <i>Frecuencias de la Evaluación de la gestión</i>	56
Tabla 13: <i>Frecuencias del Clima institucional</i>	57
Tabla 14: <i>Frecuencias sobre Capacitación del personal</i>	58
Tabla 15: <i>Frecuencias de la satisfacción</i>	59
Tabla 16: <i>Frecuencias del confort</i>	60
Tabla 17: <i>Frecuencias de la accesibilidad</i>	61
Tabla 18: <i>Frecuencias de la Competencia técnica</i>	62
Tabla 19: <i>Frecuencias de la percepción general del servicio</i>	63
Tabla 20: <i>contingencia V1: Gestión institucional * V2: Satisfacción</i>	66
Tabla 21: <i>contingencia D1: Liderazgo directivo * V2: Satisfacción</i>	67
Tabla 22: <i>contingencia D2: Planificación estratégica * V2: Satisfacción</i>	68
Tabla 23: <i>contingencia D3: Evaluación de la gestión * V2: Satisfacción</i>	70
Tabla 24: <i>contingencia D4: Clima institucional * V2: Satisfacción</i>	71
Tabla 25: <i>contingencia V2: Satisfacción * D5: Capacitación del personal</i>	72
Tabla 26: <i>Correlación entre la gestión institucional y la satisfacción</i>	73
Tabla 27: <i>Correlación entre el liderazgo directivo y la satisfacción</i>	74
Tabla 28: <i>Correlación entre la planificación estratégica y la satisfacción</i>	75
Tabla 29: <i>Correlación entre la evaluación de la gestión y la satisfacción</i>	76
Tabla 30: <i>Correlación entre el clima institucional y la satisfacción</i>	77
Tabla 31: <i>Correlación entre el clima institucional y la satisfacción</i>	78

Lista de figuras

<i>Figura 1: Gestión institucional</i>	53
<i>Figura 2: Liderazgo directivo</i>	54
<i>Figura 3: Planificación estratégica</i>	55
<i>Figura 4: Evaluación de la gestión</i>	56
<i>Figura 5: Clima institucional</i>	57
<i>Figura 6: Capacitación del personal</i>	58
<i>Figura 7: Satisfacción</i>	59
<i>Figura 9: Confort</i>	60
<i>Figura 10: Accesibilidad</i>	61
<i>Figura 11: Competencias técnicas</i>	62
<i>Figura 12: Percepción general del servicio</i>	63
<i>Figura 13: V1: Gestión institucional * V2: Satisfacción</i>	67
<i>Figura 14: D1: Liderazgo directivo * V2: Satisfacción</i>	69
<i>Figura 15: D2: Planificación estratégica * V2: Satisfacción</i>	70
<i>Figura 16: D3: Evaluación de la gestión * V2: Satisfacción</i>	71
<i>Figura 17: D4: Clima institucional * V2: Satisfacción</i>	72
<i>Figura 18: V2: Satisfacción * D5: Capacitación del personal</i>	73