



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La Organización Anticipada de Citas y el Cumplimiento  
de la Programación diaria de Atención del Servicio  
Odontológico del Centro de Salud San Hilarión del  
Ministerio de Salud del distrito de San Juan de  
Lurigancho en el Año 2014**

**Tesis para optar el Grado Académico de:  
Magister en Gestión de Servicios de Salud**

**Autor:**

**Br.: Alarcón Huaytaya, Katerine Patricia**

**Asesor:**

**Dr. Guillen Valle, Oscar Rafael PhD.**

**Sección:**

**Maestría en Gestión de Servicios de Salud**

**Línea de Investigación:**

**Gestión de los Servicios de Salud**

**Lima - Perú**

**2014**

**Página Del Jurado**

**Mag. Sebastian Sanchez Diaz  
Presidente**

**Mag. Jannet Maribel Florez Ibarra  
Secretario**

**Dr. Ing. Oscar Rafael Guillen Valle Phd.  
Vocal**

## Declaración jurada

Yo, .: ALARCÓN HUAYTAYA, KATERINE PATRICIA, estudiante del Programa de MAGISTER EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI09657912, con la tesis titulada "ORGANIZACIÓN ANTICIPADA DE CITAS Y EL CUMPLIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN DIARIA DE ATENCIÓN DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO DEL CENTRO DE SALUD SAN HILARIÓN DEL MINISTERIO DE SALUD DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO EN EL AÑO 2014", declaro bajo juramento que:

1) La tesis es de mi autoría.

2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha San Juan de Lurigancho, 06 de Mayo del 2014

Firma:  .....

Nombres y apellidos: ALARCÓN HUAYTAYA, KATERINE PATRICIA

DNI: 40123439

## **Dedicatoria**

A mi madre, y a mi hija quienes me motivaron a persistir en la realización del presente trabajo de investigación.

## **Agradecimiento**

A Dios, a la Universidad Cesar Vallejo y en forma muy especial a la Escuela de Postgrado, de la misma forma a quienes nos brindaron su asesoría en la elaboración de esta investigación; y de manera muy especial a mi asesor de tesis Dr. Ing. Oscar Rafael Guillén Valle PhD. por haber confiado en mí y brindado sus conocimientos y apoyo en el desarrollo de la presente.

De la misma manera por haber enseñado que la investigación científica consiste en la búsqueda permanente de la verdad por métodos objetivos adecuados y precisos. Las diligencias para tal pesquisa deben llevarse a cabo concienzudamente, en forma cada vez más amplia y sin interrupción, como lo manifiesta muy expresivamente la palabra "research", que literalmente significa una búsqueda incesantemente repetida o sea buscar y volver a buscar para aclarar cada vez mejor.

## **Presentación**

Señores integrantes del jurado, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, dejamos a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado: “La organización anticipada de citas y el cumplimiento de la programación diaria de atención del servicio odontológico del centro de Salud San Hilarión del ministerio de salud del distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2014”, realizado para optar el Grado de Magister, el cual esperamos sea un referente para otros, que conlleve a su posterior aprobación.

El presente estudio consta de cinco capítulos: problema de investigación, marco teórico, marco metodológico, resultados, conclusiones y recomendaciones.

Con esta investigación, estoy convencido que permitirá sensibilizar al paciente usuario para el cumplimiento de su cita y evitar la perdida de citas programadas por el servicio de odontología y como poner en practica los planes de mejora en cuanto a la calidad de atención al paciente usuario; explicar y conocer más acerca de la organización anticipada de citas y el cumplimiento de la programación diaria del Servicio Odontológico del Centro de Salud San Hilarión del Ministerio de Salud del distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2014.

**EL AUTOR**

## Índice

Declaración jurada	iii
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Presentación	vii
índice	viii
índice de Tablas	11
índice de Figuras	13

### Capítulo I: Problema de investigación

1.1 Planteamiento del Problema	19
1.1.1 Realidad Problemática	19
1.2 Formulación del Problema	21
1.2.1 Problema General	21
1.2.2 Problemas Específicos:	21
1.3 Justificación.	22
1.3.1 Justificación Teórica.	23
1.3.2 Justificación Metodológica.	24
1.3.3 Justificación Práctica.	24
1.4 Limitaciones	24
1.5 Antecedentes	25
1.5.1 Internacionales	25
1.5.2 Nacionales	26
1.6 Objetivos	27
1.6.1 Objetivo General:	27
1.6.2 Objetivos Específicos:	27

### Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Marco Teórico	30
2.1.1 Conceptualización de la Variable 1: La Organización anticipada de citas.	30
2.1.2 Enfoques teóricos de la Variable 1: La Organización anticipada de citas.	30
2.1.3 Dimensiones de la Variable 1: La Organización anticipada de citas.	31



2.1.4	Conceptualización de la Variable 2: El cumplimiento de la programación diaria de atención del Servicio Odontológico.	33
2.1.5	Enfoques teóricos de la Variable 2: El cumplimiento de la programación diaria de atención del Servicio Odontológico.	34
2.1.6	Dimensiones de la Variable 2: El cumplimiento de la programación diaria de atención del Servicio Odontológico.	36
2.2.	Definiciones de Términos Básicos	38

### **Capítulo III: Marco Metodológico**

3.1	Hipótesis	47
3.1.1	Hipótesis General	47
3.1.2	Hipótesis Específicos	47
3.2	Variables	47
3.2.1	Definición conceptual de las Variables:	48
3.2.2	Operacionalización de las Variables:	49
3.3	Metodología	51
3.3.1	Tipo de Estudio	51
3.3.2	Diseño de Investigación	52
3.4	Población y Muestra	52
3.4.1	Población	52
3.4.2	Muestra	53
3.5	Método de Investigación	55
3.6	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	56
3.6.1	Técnicas de Recolección de Datos:	56
3.6.2	Instrumento de Recolección de Datos:	56
3.7	Método de Análisis de Datos.	59
3.7.1	Validez del Instrumento	60

### **Capítulo IV: Resultados de la investigación**

4.1	Descripción de Resultados	63
4.1.1	Base de datos de las encuestas	63
	Conclusiones	86
	Recomendaciones	88
	Aportes	89

## **Referencias Bibliográficas**

**Bibliografías** 91

## **Anexos**

**Anexo 1: Matriz de Consistencia y Matriz del Instrumento** 96

**Anexo 2: Instrumento de Medición de la Variable "1" y la Variable "2"** 101

**Encuesta** 102

**Anexos 3: Certificados de Validación de Instrumentos** 110

## Índice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la Variable 1	49
Tabla 2	Operacionalización de la Variable 2	50
Tabla 3	Coefficiente de correlación	60
Tabla 4	Relación de Validadores	61
Tabla 5	Resumen de procesamiento de casos	63
Tabla 6	Estadísticas de fiabilidad	63
Tabla 7	Resumen de procesamiento de casos	64
Tabla 8	Estadísticas de fiabilidad - V1	64
Tabla 9	Resumen de procesamiento de casos	64
Tabla 10	Estadísticas de fiabilidad - V2	65
Tabla 11	Pruebas de normalidad	65
Tabla 12	Prueba de homogeneidad de varianzas	66
Tabla 13	V1: LA ORGANIZACIÓN ANTICIPADA DE CITAS (agrupado)	66
Tabla 14	V2: EL CUMPLIMIENTO DE LA PROGRAMACION DIARIA DE ATENCION DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO (agrupado)	68
Tabla 15	Análisis numérico de la evaluación con tres respuestas - Baremos	69
Tabla 16	Tabla de frecuencias de la V2	70
Tabla 17	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	71
Tabla 18	Prueba de homogeneidad de varianzas	72
Tabla 19	V2: EL CUMPLIMIENTO DE LA PROGRAMACION DIARIA DE ATENCION DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO (agrupado)	72
Tabla 20	Estadísticos D1 y V2	73
Tabla 21	Tablas de frecuencias - D1: EFECTIVIDAD (agrupado)	73
Tabla 22	Tabla de frecuencias de la D1	74
Tabla 23	D2: OPORTUNIDAD (agrupado)	76
Tabla 24	Tabla de frecuencia de D2	77
Tabla 25	Tabla de frecuencia - D3: SATISFACCION (agrupado)	78
Tabla 26	Tabla de frecuencias D3	79
Tabla 27	Contrastación de V1 - V2 Hipótesis General	81
Tabla 28	Correlaciones D1 y V2	82
Tabla 29	Contrastación de D1 - V2 Hipótesis Especifica 1	82

Tabla 30 Correlaciones D2 y V2	83
Tabla 31 Contratación de D2 y V2 - Hipótesis Especifica 2	83
Tabla 32 Correlaciones Dimensión 3 y Variable 2	84
Tabla 33 Contratación de hipótesis especifica 3 – Dimensión 3 y Variable 2	84
Tabla 34 Matriz de Consistencia	97
Tabla 36 Resultados de la variable 1 parte 1	117
Tabla 37 Resultados de la Variable 2 parte 2	120
Tabla 38 Sumatoria de la variable 1 parte 1	122
Tabla 39 Sumatoria de la Variable 1 parte 2	123
Tabla 40 Sumatoria de la Variable 2 parte 1	124
Tabla 41 Sumatoria de la Variable 2 parte 2	125
Tabla 42 Hipótesis	126

## Índice de Figuras

Figura 1	Grafico de barras - V1 - La organización anticipada de citas	67
Figura 2	Grafico de barras - V2 - El cumplimiento de la programación de atención del servicio odontológico	69
Figura 3	Dispersión de puntos - V1 y V2	71
Figura 4	Grafico de barras - D1: Efectividad	74
Figura 5	Dispersión de puntos - D1 y V2	75
Figura 6	Grafico de barras - D2 (porcentajes)	76
Figura 7	Diagrama de barras de la D2	77
Figura 8	Diagrama de dispersión de puntos - D2 - V2	78
Figura 9	Grafico de barras - D3 porcentajes	79
Figura 10	Diagrama de barras de la Dimensión 3	80
Figura 11	Grafica distribución de puntos - D3 - V2	80

## Resumen

La presente investigación tuvo como propósito establecer la relación entre la organización anticipada de citas y el cumplimiento de la programación diaria de atención del servicio odontológico del Centro de Salud San Hilarión del Ministerio de Salud de San Juan de Lurigancho en el año 2014, como se ha analizado en la tabla N° 20 se puede observar que la **Correlación de Pearson** para la base de datos de encuestados es 0.947, cuya interpretación es altamente confiable, de la misma manera se obtuvo en la Tabla N°27 el valor de **sigma bilateral** es de 0.00 el cual es menor a 0,05 lo cual corrobora la aceptación de la hipótesis alterna.

El diseño empleado fue no experimental de tipo descriptivo y correlacional, de enfoque cuantitativo y de tipo aplicada. Los instrumentos empleados fueron el Cuestionario relacionados a la organización anticipada de citas y el cumplimiento de la programación diaria de atención del servicio odontológico. Se realizó el análisis para ambos instrumentos bajo los criterios de confiabilidad y validez.

Los resultados indican que existe una relación significativa entre la organización anticipada de citas y el cumplimiento de la programación diaria de atención del servicio odontológico del Centro de Salud San Hilarión del Ministerio de Salud de San Juan de Lurigancho en el año 2014, siendo esta altamente confiable, de la misma manera se acepta de la hipótesis alterna.

En conclusión: establecer la relación entre la organización anticipada de citas y el cumplimiento de la programación diaria de atención del servicio odontológico del Centro de Salud San Hilarión del Ministerio de Salud de San Juan de Lurigancho en el año 2014, es altamente confiable

**Palabras clave:** Efectividad, Oportunidad, Satisfacción, Accesibilidad y Disponibilidad, Eficiencia, Servicio de Atención.

## Abstract

The present investigation was aimed at establishing the relationship between early scheduling appointments and meeting the daily schedule of care dental service Health Center Saint Hilarion the Ministry of Health of San Juan de Lurigancho in 2014, as has discussed in No. 20 table shows the Pearson correlation for the database is 0.947 respondents, whose interpretation is highly reliable, the same way the value of bilateral sigma was obtained in Table No. 27 is 0.00 which is less than 0.05 which confirms the acceptance of the alternative hypothesis.

The experimental design was descriptive and correlational, quantitative approach and aplicative type. The instruments used were the questionnaire related to early scheduling appointments and meeting scheduling daily dental care service. Analysis for both instruments under the criteria of reliability and validity was performed.

The results indicate a significant relationship between early scheduling appointments and meeting scheduling daily dental care service Health Center Saint Hilarion the Ministry of Health of San Juan de Lurigancho in 2014, this being highly reliable , just as it is accepted by the alternative hypothesis.

In conclusion: It establish the relationship between early scheduling appointments and meeting scheduling daily dental care service Health Center Saint Hilarion the Ministry of Health of San Juan de Lurigancho in 2014, is highly reliable.

Keywords: Effectiveness, Opportunity, Satisfaction, Affordability and Availability, Efficiency, Service.