



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.