



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Liderazgo personal y calidad de atención a los usuarios en la
Clínica de la Facultad de Odontología – UNMSM, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Leslie Inheldy Gil Mori

ASESOR:

Mg. Sonia Romero Vela

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de la Salud

PERÚ –2017

Página del jurado

.....
Dr. Damián Chumbe Felimon Angel

Presidente

.....
Mg. Pedro Chapi Choque

Secretario

.....
Mg. Sonia Romero Vela

Vocal

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mis padres, María y Eisenhower, por su gran apoyo y estar siempre a mi lado cuando deseo empezar un nuevo reto, a mi hermano, Heisenberg, por estar siempre impulsándome a seguir hacia delante para seguir creciendo profesionalmente.

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por permitirme culminar mi tesis y lograr el grado de magister, también a la plana docente de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad Cesar Vallejo; por último a la de Decana de la facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, que sin ellos esto no hubiese sido posible.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Leslie Inhedy Gil Mori, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 70428896, con la tesis titulada: "Liderazgo personal y calidad de atención a los usuarios en la clínica de la facultad de odontología – UNMSM, 2016".

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 optar 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 presencia de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, febrero del 2017

.....

Firma

Leslie I. Gil Mori

DNI: 70428896

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Liderazgo personal y calidad de atención a los usuarios en la clínica de la facultad de odontología – UNMSM, 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de Servicios de Salud.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las, diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema. Hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, Se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis.

La discusión, las conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las Sugerencias y los Aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Contenido

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Contenido	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
 I. Introducción	
1.1. Antecedentes	14
1.1.1. Internacionales	14
1.1.2. Nacionales	16
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	18
1.3. Justificación	38
1.4. Problema	40
1.4.1. Realidad problemática	40
1.4.2. Formulación del Problema general	41
1.5. Hipótesis	41
1.6. Objetivos de la investigación	42
1.6.1. Objetivo general	42
1.6.2. Objetivos específicos	42
 II. Marco Metodológico	
2.1. Variables	45
2.2. Operacionalización de la variable	46
2.3. Metodología	47
2.4. Tipo de estudio	48
2.5. Diseño de investigación	48
2.6. Población, muestra y muestreo	48
2.6.1. Población	48

2.6.2. Muestra	48
2.6.3. Muestreo	48
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
2.7.1. Validación y confiabilidad del instrumento	50
2.8. Método de análisis de datos	51
III. Resultados	
3.1. Descripción de resultados	53
3.2. Contraste de hipótesis.	55
3.2.1. La dimensión 1	55
3.2.2. La dimensión 2	55
3.2.3. La dimensión 3	56
3.2.4. La dimensión 4	57
IV. Discusión	60
V. Conclusiones	63
VI. Recomendaciones	65
VII. Referencias Bibliográficas	68
ANEXOS	

Lista de tablas		Página
Tabla 1	<i>Operacionalización de la variable liderazgo personal</i>	46
Tabla 2	<i>Operacionalización de la Variable calidad de atención</i>	47
Tabla 3	<i>Análisis de consistencia interna de las variables liderazgo personal y calidad de atención</i>	51
Tabla 4	<i>Niveles de liderazgo personal</i>	53
Tabla 5	<i>Niveles de la calidad de atención</i>	54
Tabla 6	<i>Relación entre el control del ego y calidad de atención</i>	55
Tabla 7	<i>Relación entre el equilibrio y calidad de atención</i>	56
Tabla 8	<i>Relación entre el desapego y calidad de atención</i>	57
Tabla 9	<i>Relación entre el control del ego y calidad de atención</i>	58
Tabla 10	<i>Relación entre las variables liderazgo personal y calidad de atención</i>	59

Lista de tablas		Página
Figura 1	<i>El Grid Gerencial</i>	24
Figura 2	<i>Leyenda del Grid gerencial</i>	24
Figura 3	<i>Niveles de liderazgo personal</i>	53
Figura 4	<i>Niveles de la calidad de atención</i>	54

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar la relación que existe entre el liderazgo personal y la calidad de atención a los usuarios en la Clínica de la Facultad de Odontología – UNMSM, 2016 y como problema general es ¿Cómo se relaciona el liderazgo personal y la calidad de atención a los usuarios en la Clínica de la Facultad de Odontología – UNMSM, 2016?

El tipo de investigación es no experimental, diseño descriptivo correlacional, transversal. Se utilizó el muestreo no probabilístico con criterios de inclusión, la muestra asciende a 120 estudiantes de la Facultad de Odontología que estén realizando prácticas clínicas. Se utilizó el cuestionario de liderazgo personal y el cuestionario de la calidad de atención.

Se aplicó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman donde se observó que existe relación entre el liderazgo personal y la calidad de atención a los usuarios en la Clínica de la Facultad de Odontología – UNMSM, 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva considerable $r = 0.846$ con una $p = 0.000$ ($p < .001$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, si existe relación entre ambas variables, se ve la necesidad de implementar programas educativos que se enfoquen en desarrollar el liderazgo en la mayor cantidad de estudiantes.

Palabras clave: Liderazgo personal, calidad de atención.

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship that exists between personal leadership and quality of care to users in the Clinic of the Faculty of Dentistry - UNMSM, 2016 and as a general problem is how relationship does personal leadership and the quality of attention to users in the Clinic of the Faculty of Dentistry - UNMSM, 2016?

The type of research is non-experimental, descriptive, correlational, cross-sectional design. Non-probabilistic sampling was used with inclusion points. The sample was made up of 120 students from the Faculty of Dentistry who are doing clinical practice. We used the personal leadership questionnaire and the quality of care questionnaire.

The non-parametric Rho de Spearman statistic was applied where it was observed that there is a relationship between personal leadership and quality of care at the Clinic of the Faculty of Dentistry - UNMSM, 2016. We obtained a significant positive correlation coefficient $r = 0.846$ with a $p = 0.000$ ($p < .001$), with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. Therefore, if there is a relationship between the two variables, there is a need to implement educational programs that focus on developing leadership in the largest number of students.

Key words: Personal leadership, quality of care.