



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Relación entre la calidad de atención en el servicio de
odontología y la satisfacción del usuario externo en el
Puesto de Salud David Guerrero Duarte del distrito de Villa
María del Triunfo, 2014

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORES:

Br. Julio Víctor Ponce Cajahuaringa
Br. Carlos Sebastián Choquechua Alejos

ASESORA:

Mgtr. Maritza Guzmán Meza

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ - 2015

Dedicatoria

A nuestros padres y maestros que con su ejemplo y espíritu de superación hemos salido adelante.

Agradecimiento

A la Dirección regional de salud DISA II

Lima Sur y PS. “David Guerrero Duarte”

al brindarnos su apoyo y colaboración.

Presentación

Sres. Miembros del Jurado

En cumplimiento del reglamento de grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el grado de “Maestría en Gestión de servicios de Salud”. Presentamos la tesis titulada “Relación de la calidad en el servicio de odontología y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud. David Guerrero Duarte del distrito de Villa María del Triunfo”, que tiene por objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo.

La presente tesis se realiza con la finalidad de identificar los aspectos que determinan la relación entre la calidad y la satisfacción del usuario externo; y consecuentemente establecer algunas estrategias para mejorar el nivel de la calidad de atención en el servicio de odontología.

El presente estudio contiene:

Capítulo I Introducción

Capítulo II Marco metodológico

Capítulo III Resultados

Capítulo IV Discusión

Capítulo V Conclusiones

Capítulo VI Recomendaciones

Capítulo VII Referencias bibliográficas

Los Autores.

Índice

Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vii
Índice	viii
Índice Tablas	xi
Índice Figuras	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
Introducción	xvi
I. Planteamiento del problema	21
1.1. Realidad Problemática	22
1.2. Formulación del problema	23
1.3. Justificación, relevancia y contribución	24
1.3.1. Teórica	24
1.3.2. Practica	25
1.3.3. Metodológica	25
1.3.4. Social	25
1.4. Objetivos	25
1.4.1. Objetivo General	25
1.4.2. Objetivos Específicos	26

II. Marco referencial	27
2.1. Antecedentes	28
2.1.1. Antecedentes Nacionales	28
2.1.2. Antecedentes Internacionales	32
2.2. Marco teórico	36
2.3. Perspectiva teórica	55
III. Hipótesis y variables	56
3.1. Hipótesis	57
3.1.1. Hipótesis General	57
3.1.2. Hipótesis Específicas	57
3.2. Identificación de variables	58
3.3. Descripción de variables	58
3.3.1. Definición conceptual	58
3.3.2. Definición operacional	58
3.4. Operacionalización de variables	59
IV. Marco metodológico	60
4.1. Tipo de investigación	61
4.2. Población, muestra y muestreo	61
4.3. Criterios de selección	62
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
4.5. Validación y confiabilidad del instrumento	64
4.6. Procedimientos de recolección de datos	66
4.7. Métodos de análisis e interpretación de datos	66

V. Resultados	67
5.1. Presentación de resultados (descriptivos) (inferenciales)	68
5.2. Contrastación de las hipótesis	76
VI. Discusión	82
Conclusiones	88
Sugerencias	90
Referencias bibliográficas	91
Anexos	96

Índice de tablas

Tabla	Página
Tabla 1 Distribución de frecuencias entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud.	68
Tabla 2 Distribución de frecuencias entre la calidad de atención y la fiabilidad en el Puesto de Salud.	70
Tabla 3 Distribución de frecuencias entre la calidad de atención y la capacidad de respuesta en el Puesto de Salud	71
Tabla 4 Distribución de frecuencias entre la calidad de atención y la seguridad en el Puesto de Salud.	72
Tabla 5 Distribución de frecuencias entre la calidad de atención y la empatía en el Puesto de Salud.	73
Tabla 6 Distribución de frecuencias entre la calidad de atención y los aspectos tangibles en el Puesto de Salud.	75
Tabla 7 Grado de correlación y nivel de significación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud.	76

Tabla 8	
Grado de correlación y nivel de significación entre la calidad de atención y la fiabilidad en el Puesto de Salud.	77
Tabla 9	
Grado de correlación y nivel de significación entre la calidad de atención y la capacidad de respuesta en el Puesto de Salud.	78
Tabla 10	
Grado de correlación y nivel de significación entre la calidad de atención y la seguridad en el Puesto de Salud.	79
Tabla 11	
Grado de correlación y nivel de significación entre la calidad de atención y la empatía en el Puesto de Salud.	80
Tabla 12	
Grado de correlación y nivel de significación entre la calidad de atención y aspectos tangibles en el Puesto de Salud.	81

Índice de figuras

	Página
Figura N° 1	
Niveles entre la calidad de atención y Satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud	69
Figura N° 2	
Niveles entre la calidad de atención y la Fiabilidad en el Puesto de Salud.	70
Figura N° 3	
Niveles entre la calidad de atención y la Capacidad de respuesta en el Puesto de Salud	71
Figura N° 4	
Niveles entre la calidad de atención y la Seguridad en el Puesto de Salud.	73
Figura N° 5	
Niveles entre la calidad de atención y la Empatía en el PS. “David Guerrero Duarte”	74
Figura N° 6	
Niveles entre la calidad de atención y los Aspectos tangibles en el Puesto de Salud.	75

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo reflexionar sobre la necesidad de integración de elementos de carácter técnico y también de procesos, objetivos y subjetivos, involucrados en el fenómeno de la calidad y enfatizar en su elemento subjetivo: la satisfacción, que representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo.

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad evaluar la calidad del servicio recibida por pacientes atendidos en el Puesto de Salud “David Guerrero Duarte” en Villa María del Triunfo en el mes de Diciembre del 2014. Es de tipo Correlacional, y de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo. La población muestra de estudio fueron 150 pacientes. Los Instrumentos de investigación que se utilizaron fueron, la encuesta SERVQUAL modificada, elaborada por Parasuraman et al (1988), diseñada y validada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios; y la encuesta de Buen trato para medir la calidad de atención. Y se realizó el análisis con el aplicativo brindado por el MINSA.

En conclusión conociendo las debilidades que tenemos como atención al cliente, por la cual la convertiremos en oportunidades de mejorar en infraestructura, calidad y servicio para lograr satisfacer a nuestros pacientes, donde la calidad en la atención odontológica será basada en actividades encaminadas a garantizar los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales óptimos y teniendo en cuenta los recursos disponibles, logrando la satisfacción del usuario con la atención recibida.

Palabras clave: Calidad de atención, odontología, satisfacción del usuario.

Abstract

The present paper was aimed at reflecting on the need of integration of technical elements and objective and subjective processes involved in quality and at putting emphasis on its subjective element, that is, the satisfaction that represents the subjective experience derived from the met or unmet expectations of an individual.

This research aims to evaluate the quality of service received by patients treated in the PS. "David Guerrero Duarte" in Villa María del Triunfo in December of 2014. The research work is correlational and non-experimental design, with a quantitative approach. These research instrument that was used is the modified SERVQUAL survey, developed by Parasuraman et al (1988), designed and validated to measure satisfaction of external users in service companies, and the buen trato And the analysis with the application provided by the MINSA was performed.

In conclusion knowing the weaknesses we have as a customer, which shall turn them into opportunities to improve infrastructure, quality and service in order to satisfy our patients, the dental care quality must be based on activities that assure accessible and equitable health services offered by skilled professionals, taking the available resources into account, and make the user be satisfied with the medical care provided.

Key words: quality of care, odontology, user satisfaction.