



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Factores que influyen en la percepción del usuario externo de la calidad del servicio de Odontología del Hospital Rural Picota-2014”

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

AUTOR:

Bach. Cabanillas Cortez Shirley Yadira

ASESOR:

Mg. Keller Sánchez Dávila

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de la Salud

TARAPOTO - PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

T E S I S:

**“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL
HOSPITAL RURAL PICOTA - 2014”**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

PRESENTADA POR LA BACHILLER:

CABANILLAS CORTEZ, SHIRLEY YADIRA

APROBADA POR:

Dr. JUAN RAFAEL JUÁREZ DÍAZ
Presidente

Dr. KIEFFER SEGUNDO BAZÁN VARGAS
Secretario

Mg. KELLER SÁNCHEZ DÁVILA
Vocal

DEDICATORIA

A Dios y mi Ángel de la guarda, por mi existencia y protección

Por no dejarme desfallecer ayudándome ha

Superar dificultades y adversidades que me ayudaron a

Enriquecer mis conocimientos y

Además por iluminarme siempre.

A mi familia: mis abuelos

Mis padres, en especial a mí querida madre María

Mis tíos, en especial a Carlos, y Gladys que está en el cielo

A mis hermanos, Ingrid, Wilmer y Mishel,

Por su comprensión amor y apoyo.

A mis estimados y grandes amigos:

Teito, Charo, Evelyn y Walter por la grandiosa amistad

Que me brindan y por el apoyo incondicional, sincero y

Desinteresado que siempre me mostraron.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirme lograr permanecer en este mundo y lograr alcanzar mis metas trazadas.

Al Hospital Rural Picota y en especial al Director de dicho nosocomio, por brindarme las facilidades y permitirme el desarrollo del trabajo de investigación.

Al Docente de Investigación Mg. Keller Sánchez Dávila por ser un ejemplo de guía y docente de la Universidad César Vallejo, por su paciencia, tiempo y optimismo.

A la Universidad César Vallejo – Filial Tarapoto, especialmente al Área de Post Grado por permitirnos seguir desarrollándonos como profesionales y por brindarnos todas las facilidades para llevar a la culminación esta Maestría y trabajo de investigación.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **SHIRLEY YADIRA CABANILLAS CORTEZ**, estudiante del Programa **MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 44444106, con la tesis titulada **“Factores que influyen en la percepción del usuario externo de la calidad del servicio de Odontología del Hospital Rural Picota-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 presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar 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.

Tarapoto, Febrero del 2015.



Shirley Yadira Cabanillas Cortez

D.N.I. N° 44444106

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“Factores que influyen en la percepción del usuario externo de la calidad del servicio de Odontología del Hospital Rural Picota-2014”**, con la finalidad de Conocer los factores que influyen en la percepción del usuario externo de la calidad del Servicio de Odontología del Hospital Rural Picota-2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

INDICE

Pág.

CARÁTULA

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado -----	i
Dedicatoria -----	ii
Agradecimiento -----	iii
Declaratoria de autenticidad -----	iv
Presentación -----	v
Índice-----	vii
Lista de Cuadros -----	ix
Lista de Gráficos -----	x
RESUMEN -----	xi
ABSTRACT -----	xii

I. INTRODUCCIÓN: -----	13
Antecedentes-----	13
Fundamentación científica-----	20
Justificación	
- Justificación Teórica-----	36
- Justificación Práctica-----	38
Problema -----	39
Hipótesis -----	42
Objetivos -----	42

II. MARCO METODOLÓGICO:

2.1. Variables -----	43
2.2. Operacionalización de variables -----	44
2.3. Metodología -----	46

2.4. Tipos de estudio -----	46
2.5. Diseño -----	47
2.6. Población, muestra y muestreo -----	47
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos -----	49
2.8. Métodos de análisis de datos -----	50
III. RESULTADOS -----	51
IV. DISCUSIÓN -----	61
V. CONCLUSIONES -----	64
VI. RECOMENDACIONES -----	65
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.-----	67
VIII. ANEXOS-----	73
8.1 Anexo 1 Matriz de consistencia-----	74
8.2 Anexo 2 Instrumento de Recolección de Datos.-----	75
8.3 Anexo 3 Solicitud de permiso -----	76

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Nº 1 Distribución de pacientes según género y grupo etáreo	51
Nº 2 Distribución de frecuencias y porcentajes de calidad de servicio En el usuario externo de Odontología.	53
Nº 3 Distribución de frecuencias y porcentajes de factores que Influyen en la percepción en el usuario externo de Odontología	55
Nº 4 Tabla de contingencia de factores que influyen en la percepción y la calidad del servicio en el usuario externo de Odontología.	57
Nº 5 Tabla de contingencia con puntajes esperados de factores que influyen en la percepción y la calidad del servicio en el usuario externo de Odontología	58

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Nº 1 Distribución de pacientes según género y grupo etáreo	52
Nº 2 Distribución de frecuencias y porcentajes de calidad de servicio En el usuario externo de Odontología.	53
Nº 3 Distribución porcentual de calidad de servicio en el usuario externo de Odontología.	54
Nº 5 Distribución porcentual de los factores que influyen en la percepción En el usuario externo del servicio de odontología	56

RESUMEN

La investigación que se presenta por su asignación de factores es de tipo **observacional**, porque es un estudio donde se examina la distribución o los determinantes de un evento, sin intentar modificar los factores que los influyen. Por su secuencia temporal es de corte **transversal**, porque mide la prevalencia de una exposición y/o resultado en una población dada en un punto específico de tiempo. Tuvo como objetivo general conocer los factores que influyen en la percepción del usuario externo de la calidad del Servicio de Odontología del Hospital Rural Picota-2014. La población estuvo conformada por todos los pacientes que recibieron atención en el servicio de odontología del Hospital Rural de Picota. La muestra estuvo integrada por 70 pacientes, mayores de 18 años, que fueron elegidos al azar, para lo cual se realizó un muestreo aleatorio simple bietápico. Se utilizó el instrumento SERVQHOS modificado. Los resultados obtenidos definieron 2 factores, calidad subjetiva y calidad objetiva, respecto a la calidad objetiva, el indicador "peor de lo que esperaba y mucho peor de lo que esperaba" fueron los más prevalentes en las categorías de tecnología, tiempo de espera, puntualidad en las consultas, respecto a la calidad subjetiva, "mejor de lo que esperaba" obtuvo las frecuencias más altas (20%). En tanto hay una uniformidad en las respuestas en el resto de las dimensiones y categorías.

En conclusión éste trabajo se centró en explorar y determinar, aquellos factores o componentes principales, que ejercen un mayor impacto sobre la percepción de la calidad de los usuarios o pacientes del Hospital. Esto permite constituir una base para la puesta en marcha de mejoras en dicha institución, con la consecuente mayor satisfacción de sus clientes y un mejoramiento continuo de la calidad.

Palabras clave: calidad percibida, satisfacción del usuario, calidad de servicios.

ABSTRACT

The research presented by its allocation of factors is observational, because it is a study where the distribution and determinants of an event, without trying to alter the factors that influence is examined. For its temporal sequence is cross-sectional, because it measures the prevalence of exposure and / or result in a given at a specific point of time population. Overall objective was to determine the factors that influence the perception of the external user service quality Rural Hospital Dentistry Pillory -2014. The population consisted of all patients who received care in dentistry service Pillory Rural Hospital. The sample consisted of 70 patients aged 18 , who were elected to blossom , for which a two-stage simple random sampling was performed. SERVQHOS modified instrument was used. The results identified two factors , subjective quality and objective quality with respect to the objective quality , the " worse than expected and worse than I expected " indicator were most prevalent in the categories of technology, timeout , timely consultations with respect to " better than expected" subjective quality obtained higher frequencies (20 %). While there is a uniform answers in other dimensions and categories.

In conclusion this work focused on exploring and determining those factors or components that exert a greater impact on perceptions of the quality of users or patients of the Hospital. This can be a basis for the implementation of improvements in this institution, with consequent increased customer satisfaction and continuous quality improvement.

Keywords: perceived quality, satisfaction, service quality.