



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Resultados de la Implementación de un Plan de
Intervención en el Servicio de Odontología del Centro de
Salud Bocanegra, mediante la Satisfacción del Usuario
Externo, Callao - 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

AUTORES:

Br. Evelyn Cristina Mosquera Flores.

Br. Ronal Dante Armas Lama.

ASESOR:

Mg. Rubén Balabonce Chumpitaz Durand.

SECCIÓN

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los servicios de salud

PERÚ - 2015

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación es dedicado a Dios que es mi fortaleza, a mis padres Ángel y María por su amor, confianza, enseñanzas, sacrificios y ejemplo de vida, a mis hermanas Mercedes y Rosa María por su apoyo moral, a mi mami Emilia y mis ángeles que desde el cielo me guardan y se han de sentir orgullosos de mí; a mi fiel Dindi que me acompaña en todos mis momentos.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación es dedicado: a mis padres que siempre están a mi lado apoyándome en todas las etapas de mi vida, a mi familia: Yolanda mi gran apoyo y mis 3 hijos que son los que día a día me dan fuerza e inspiración para superarme cada día más, A mi hermano Aldo, sé que estas orgulloso de mi en el cielo.

AGRADECIMIENTOS

A los docentes de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, por sus enseñanzas durante los estudios de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, al Dr. Leonidas Arrieta Mucha por permitirnos realizar el estudio de investigación en las instalaciones del Centro de Salud Bocanegra y brindarnos todas las facilidades para nuestro ágil desempeño, al Mg. Rubén Chumpitáz Durand por su asesoría constante en la elaboración y desarrollo del presente estudio de investigación.

PRESENTACIÓN

A los señores miembros del jurado de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presentamos la Tesis titulada: “Efecto de la Implementación de un Plan de Acción sobre la satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Centro de Salud Bocanegra, Callao- Perú 2015”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud.

El documento consta de siete capítulos; el primer capítulo comprende la Introducción, constituida por los antecedentes y el marco teórico. El segundo capítulo comprende el marco metodológico, constituido por variables, operacionalización de variables, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos y análisis de datos y aspectos éticos. El tercer capítulo comprende los resultados. El cuarto capítulo comprende la discusión. El quinto Capítulo comprende las conclusiones. El sexto capítulo comprende las recomendaciones. El sétimo capítulo comprende las referencias bibliográficas y finalmente los anexos.

Los autores.

Índice

	Pg.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
Resumen	xiv
Abstract	xv
I. INTRODUCCIÓN	
1. Introducción	17
1.1 Antecedentes	19
1.1.1 Antecedentes nacionales	19
1.1.2 Antecedentes internacionales	21
1.1.3 Fundamentación científica, técnico humanística	24
Satisfacción del usuario	24
Calidad	
Planeamiento Estratégico	
Pensamiento Estratégico	
Plan Estratégico	
La Estrategia	
Plan de Intervención	

1.2	Justificación	47
1.3	El problema	50
1.3.1	Problema general	50
1.3.2	Problemas específicos	50
1.4	Hipótesis	50
1.4.1	Hipótesis general	50
1.4.2	Hipótesis específicas	50
1.5	Objetivos	51
1.5.1	Objetivo General	51
1.5.2	Objetivos Específicos	51
II. MARCO METODOLÓGICO		
2.1	Variables	53
2.2	Operacionalización de variables	58
2.3	Metodología	58
2.4	Tipo de estudio	58
2.5	Diseño	58
2.6	Población, muestra y muestreo	58
2.7	Técnica e instrumento de recolección de datos	61
2.8	Métodos de análisis e interpretación de datos	61
2.9	Aspectos éticos	63
2.10	Plan de Intervención para mejorar la satisfacción del usuario	63

externo del servicio de odontología del Centro de Salud

Bocanegra, Callao 2015.

III: RESULTADOS	
3.1 Descripción	74
3.2 Prueba de hipótesis	74
IV: DISCUSIÓN	
4.1 Discusión	105
V. CONCLUSIONES	110
VI.RECOMENDACIONES	112
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	114
ANEXOS:	
Anexo 1: Matriz de consistencia	121
Anexo 2: Autorización para la aplicación del estudio	124
Anexo 3: Instrumento	125
Anexo 4: Base de datos	136

Índice de tablas

	Pg.
Tabla 1 Operacionalización de variables	54
Tabla 2 Dimensiones de variable plan de intervención	55
Tabla 3 Dimensiones de la variable satisfacción del usuario	56
Tabla 4 Niveles o rangos de las Dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo	57
Tabla 5 categorías de satisfacción del usuario externo	74
Tabla 6 Satisfacción e insatisfacción antes de la Implementación de un Plan de Intervención según dimensiones	75
Tabla 7 Satisfacción e insatisfacción después de la Implementación de un Plan de Intervención según dimensiones	78
Tabla 8 Comparación del nivel de satisfacción del usuario externo antes y después de la Implementación de un Plan de Intervención	82
Tabla 9 Satisfacción e insatisfacción antes de la Implementación de un Plan de Intervención según fiabilidad	84
Tabla 10 Satisfacción e insatisfacción antes de la Implementación de un Plan de Intervención según preguntas capacidad de respuesta	86
Tabla 11 Satisfacción e insatisfacción antes de la Implementación de un Plan de Intervención según seguridad	88

Tabla 12 Porcentaje de satisfacción e insatisfacción antes de la Implementación de un Plan de Intervención según empatía	90
Tabla 13 Satisfacción e insatisfacción antes de la Implementación de un Plan de Intervención según aspectos tangibles	92
Tabla 14 Satisfacción e insatisfacción después de la Implementación de un Plan de Intervención según fiabilidad	94
Tabla 15 Satisfacción e insatisfacción después de la Implementación de un Plan de Intervención según capacidad de respuesta	96
Tabla 16 Satisfacción e insatisfacción después de la Implementación de un Plan de Intervención según seguridad	98
Tabla 17 Satisfacción e insatisfacción después de la Implementación de un Plan de Intervención según empatía	100
Tabla 18 Satisfacción e insatisfacción después de la Implementación de un Plan de Intervención según aspectos tangibles	102

Índice de figuras

	Pg.
Figura 6 Satisfacción e insatisfacción antes de la Implementación de un Plan de Intervención según dimensiones	76
Figura 7 Niveles de insatisfacción, antes de la Implementación de un Plan de Intervención, según dimensiones	77
Figura 8 Satisfacción e insatisfacción después de la Implementación de un Plan de Intervención según dimensiones	79
Figura 9 Niveles de insatisfacción, después de la Implementación de un Plan de Intervención	80
Figura 10 Comparación del nivel de satisfacción del usuario externo por la Implementación de un Plan de Intervención	81
Figura 11 Satisfacción e insatisfacción antes de la Implementación de un Plan de Intervención según fiabilidad	85
Figura 12 Satisfacción e insatisfacción antes de la Implementación de un Plan de Intervención según capacidad de respuesta	87
Figura 13 Satisfacción e insatisfacción antes de la Implementación de un Plan de Intervención según seguridad	89
Figura 14 Satisfacción e insatisfacción antes de la Implementación de un Plan de Intervención según empatía	91

Figura 15 Satisfacción e insatisfacción antes de la Implementación de un Plan de Intervención según aspectos tangibles.	93
Figura 16. Satisfacción e insatisfacción después de la Implementación de un Plan de Intervención según fiabilidad.	95
Figura 17. Satisfacción e insatisfacción después de la Implementación de un Plan de Intervención según capacidad de respuesta.	97
Figura 18. Satisfacción e insatisfacción después de la Implementación de un Plan de Intervención según seguridad.	99
Figura 19. Satisfacción e insatisfacción después de la Implementación de un Plan de Intervención según empatía.	101
Figura 20. Satisfacción e insatisfacción después de la Implementación de un Plan de Intervención según aspectos tangibles.	103

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general conocer el resultado de la Implementación de un Plan de Intervención para mejorar el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Centro de salud Bocanegra, Callao enero - mayo 2015. La población estuvo constituida por 144 usuarios externos. Para determinar el nivel de satisfacción, se seleccionó una muestra inferenciada de 105 usuarios externos continuadores, conforme a los criterios de inclusión y exclusión. Las variables del estudio fueron Plan de Intervención y Satisfacción del usuario externo. El método empleado en la investigación fue el hipotético- deductivo. La investigación fue de Tipo Experimental, con diseño de intervención Pre-experimental, prospectivo, longitudinal y aplicada, se recogió la información en un periodo específico, que se desarrolló al aplicar la encuesta para medir el nivel de satisfacción del usuario externo SERVQUAL, constituida por 22 ítems para conocer las expectativas y las percepciones del usuario externo. La encuesta se aplicó a los usuarios externos seleccionados para la muestra, antes y después de la Implementación de un Plan de Intervención que mejoraría la satisfacción del usuario externo que recibe atención en el servicio de odontología y que brindó información a través de la evaluación de sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. El resultado de la Prueba no paramétrica suma de Rangos de Wilcoxon, nos indica que existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción del usuario externo antes y después de la Implementación de un Plan de Intervención en el Servicio de odontología del Centro de Salud Bocanegra. La investigación concluye en que existe evidencia significativa para afirmar que la Implementación de un Plan de Intervención para mejorar el nivel de satisfacción del usuario externo es eficaz en el Servicio de odontología del Centro de Salud Bocanegra, Callao. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

Palabras claves: Plan de Intervención, Nivel de Satisfacción del Usuario externo, Pensamiento Estratégico, Planeamiento Estratégico, Calidad en los Servicios de salud.

ABSTRACT

The present study was aimed at understanding the overall result of the implementation of an intervention plan to improve the level of satisfaction of external users of the service dental Health Center Bocanegra, Callao January to May 2015. The population consisted of 144 users external. To determine the level of satisfaction, a sample of 105 followers inferenciada external users, according to the inclusion and exclusion criteria were selected. The study variables were Intervention Plan and external user satisfaction. The method used in the research was the deductive hypothetical. The research was experimental, with intervention design Pre-experimental, prospective, longitudinal and applicative, information was collected in a specific period, which was developed by applying the survey to measure the level of satisfaction of external users SERVQUAL, consisting of 22 items to meet the expectations and perceptions of the external user. The survey of selected external users was applied to the sample before and after implementation of an intervention plan to improve the satisfaction of the external user receiving care in the dental and information provided through the assessment of their dimensions, whose results are presented graphically and textually. The result of the test nonparametric Wilcoxon rank sum, indicates that there are significant differences in the level of satisfaction of the external user before and after the implementation of a Plan of Intervention Service Dentistry Health Center Bocanegra. The research concludes that there is significant evidence to say that the implementation of an intervention plan to improve the level of external user satisfaction is effective in dentistry Service Health Center Bocanegra, Callao. Therefore the null hypothesis is rejected and the general hypothesis is accepted.

Keywords: Intervention Plan Level External User Satisfaction, Strategic Thinking, Strategic Planning, Quality Health Services.