



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención percibida y conocimientos sobre  
medidas preventivas de salud bucal de los usuarios del  
servicio de odontología Centro de salud La Flor, Carabaylo,  
Lima 2015

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

**AUTOR:**

Br. Ríos Lujan Juan Manuel

**ASESOR:**

Mg. Caycho Valencia Félix Alberto

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

**PERÚ – 2016**

Dr. William Campos Ardiles

Presidente

Mgtr. Rosanna Torres Prada

Secretaria

Mgtr. Félix Alberto Caycho valencia

Vocal

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida, a mi familia, Martha, Mauricio, y Alvaro, que me apoya incondicionalmente para el logro de mis objetivos profesionales

### **AGRADECIMIENTO:**

A todas aquellas personas que hicieron posible la realización de la tesis

A los Agentes Comunitarios de salud del Centro de Salud La Flor, por su dedicación y el apoyo constante durante la aplicación del instrumento.

A cada uno de los usuarios del servicio de odontología del centro de salud La Flor por su valiosa colaboración en las encuestas.

Al magíster Félix Alberto Caycho Valencia por su apoyo constante durante la elaboración de la tesis.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Juan Manuel Ríos Lujan, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°06832899 con la tesis titulada “Calidad de atención percibida y conocimientos sobre medidas preventivas de salud bucal de los usuarios del servicio de odontología Centro de salud La Flor, Carabayllo, Lima 2015”.

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 auto plagiado: 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 portes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude(datos falsos, plagio, información sin citar autores), auto plagio ( presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso información ilegal ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo la consecuencia y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima,marzo del 2016

.....

Juan Manuel Ríos Lujan

DNI 06832899

## **PRESENTACION**

Cumpliendo con las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de magíster en Gestión de los Servicios de la Salud presento el siguiente trabajo:

“Calidad de atención percibida y conocimientos sobre medidas preventivas de salud bucal de los usuarios del servicio de odontología Centro de salud La Flor, Carabaylo, Lima 2015”.

Esta investigación, tiene como finalidad ver la relación que existe entre el conocimiento sobre medidas preventivas de salud bucal y la calidad de atención del servicio de odontología del Centro de salud La Flor, Carabaylo, Lima 2015 y en qué medida cumplen con el propósito para lo cual fueron creadas, ya que se necesitan Políticas de salud que lleguen en forma directa hacia la población, con el propósito de implementar y ejecutar programas de salud que ayuden a mejorar las condiciones de aquellos problemas catalogados de impacto en salud pública, respecto al logro de objetivos planteados, como la disminución de la caries dental y empleo de los recursos al menor costo posible.

En la actualidad y sin duda alguna, a pesar que no existen estudios epidemiológicos que lo demuestren, en la Jurisdicción del centro de salud La Flor, existe un alto grado de prevalencia de caries dental, malos hábitos de higiene oral y estilos de vida desfavorables, se asume por deducción que la falta de conocimiento sobre prevención de salud bucal por parte de los usuarios, es una de las primeras causas de patologías odontológicas, adquiere gran relevancia, en la salud general, por lo que debe iniciarse cambios en las conductas de los pacientes para mejorar su condición de salud bucal.

EL AUTOR

<b>ÍNDICE</b>	<b>Pág.</b>
<b>CARATULA</b>	
Página del Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Lista de tablas	IX
Lista de figuras	XI
<b>RESUMEN</b>	<b>XII</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>XIII</b>
<b>I. INTRODUCCION</b>	<b>15</b>
1.1 Antecedentes	18
1.2 Justificación	34
1.3 Problema	37
1.4 Hipótesis	39
1.5 Objetivos	41
<b>II. MARCO METODOLOGICO</b>	<b>42</b>
2.2 Operacionalizacion de variables	44
2.3 Metodología	44
2.4 Tipos de estudio	45
2.5 Diseño	45
2.6 Población, muestra y muestreo	46

2.7 Técnicas e instrumentación de recolección de datos	51
2.8 Validación y confiabilidad del instrumento	53
2.9 Procedimientos de recolección de datos	56
2.10 Métodos de análisis de datos	57
2.11 Aspectos éticos	57
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>58</b>
<b>IV DISCUSIÓN</b>	<b>74</b>
<b>V CONCLUSIONES</b>	<b>77</b>
<b>VI RECOMENDACIONES</b>	<b>79</b>
<b>VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>81</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>89</b>

## Lista de tablas

		Pág.
Tabla N°1	<i>Operacionalización de variables</i>	43
Tabla N°2	<i>índices de dinámica poblacional</i>	46
Tabla N°3	<i>Técnica de recolección de datos</i>	50
Tabla N°4	<i>Validez de instrumento servqual</i>	53
Tabla N°5	<i>Validez de instrumento HU-DB27</i>	54
Tabla N°6	<i>Confiabilidad KR-20</i>	56
Tabla N°7	<i>Distribución de frecuencia de la variable calidad de atención del servicio de odontología del Centro de salud La Flor, Carabayllo, Lima, 2015.</i>	60
Tabla N°8	<i>Distribución de frecuencia de dimensión Fiabilidad del servicio de odontología del Centro de salud La Flor, Carabayllo, Lima, 2015.</i>	61
Tabla N°9	<i>Distribución de frecuencia de dimensión capacidad de respuesta del servicio de odontología del Centro de salud La Flor, Carabayllo, Lima, 2015</i>	62
Tabla N°10	<i>Distribución de frecuencia de dimensión seguridad del servicio de odontología del Centro de salud La Flor, Carabayllo, Lima, 2015</i>	63
Tabla N°11	<i>Distribución de frecuencia de dimensión empatía del servicio de odontología del Centro de salud La Flor, Carabayllo, Lima, 2015</i>	64
Tabla N°12	<i>Distribución de frecuencia de dimensión aspectos tangibles del servicio de odontología del Centro de salud La Flor, Carabayllo, Lima, 2015</i>	65

Tabla N°13	<i>Resultados cuestionario Nivel de conocimientos salud Oral</i>	66
Tabla n°14	<i>Distribución de frecuencia del variable conocimiento sobre medidas preventivas de salud bucal del servicio de odontología del Centro de salud La Flor, Carabayllo, Lima, 2015</i>	67
Tabla N°15	<i>Distribución de frecuencia de la dimensión conocimiento sobre medidas preventivas de salud bucal del servicio de odontología del Centro de salud La Flor, Carabayllo, Lima, 2015</i>	68
Tabla 16	<i>Distribución de frecuencia de la dimensión conducta sobre medidas preventivas de salud bucal del servicio de odontología del Centro de salud La Flor, Carabayllo, Lima, 2015</i>	69
Tabla N°17	<i>Prueba de Kolgomorov– Smirnov (a) para una muestra</i>	70
Tabla N°18	<i>Contrastación de Hipótesis General</i>	71
Tabla N°19	<i>Contrastación de Hipótesis Especifica 1</i>	72
Tabla N°20	<i>Contrastación de Hipótesis Específica 2</i>	73

## Lista de figuras

		Pág.
<i>Figura n°1</i>	Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención del servicio de odontología del Centro de salud La Flor, Carabaylo, Lima, 2015.	60
<i>Figura N°2</i>	Distribución de frecuencias de la dimensión Fiabilidad del servicio de odontología del Centro de salud La Flor, Carabaylo, Lima, 2015.	61
<i>Figura N°3</i>	Distribución de frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta del servicio de odontología del Centro de salud La Flor, Carabaylo, Lima, 2015.	62
<i>Figura N°4</i>	Distribución de frecuencias de la dimensión seguridad del servicio de odontología del Centro de salud La Flor, Carabaylo, Lima, 2015.	63
<i>Figura N°5</i>	Distribución de frecuencia de dimensión Empatía del servicio de odontología del Centro de salud La Flor, Carabaylo, Lima, 2015	64
<i>Figura N°6</i>	Distribución de frecuencia de dimensión aspectos tangibles del servicio de odontología del Centro de salud La Flor, Carabaylo, Lima, 2015	65
<i>Figura N°7</i>	Resultados cuestionario Nivel de conocimientos salud Oral HU – DB 27 Universidad de Fukushima	66
<i>Figura N°8</i>	Distribución de frecuencias de la variable conocimientos del servicio de odontología del Centro de salud La Flor, Carabaylo, Lima, 2015.	67

<i>Figura N°9</i>	Distribución de frecuencias de la dimensión conductas del servicio de odontología del Centro de salud La Flor, Carabaylo, Lima, 2015.	68
<i>Figura N°10</i>	Distribución de frecuencia de la dimensión conducta sobre medidas preventivas de salud bucal del servicio de odontología del Centro de salud La Flor, Carabaylo, Lima, 2015.	69

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado Calidad de atención percibida y conocimientos sobre medidas preventivas de salud bucal de los usuarios del servicio de odontología Centro de Salud La Flor, Carabaylo, Lima 2015, tuvo como objetivo establecer la relación existente entre la calidad de la atención del servicio de odontología y los conocimientos sobre medidas preventivas de Salud bucal en los usuarios externos, que acuden a este servicio. Corresponde al tipo de estudio: cuantitativo, descriptivo y correlacional de diseño no experimental, de corte transversal. El muestreo fue de manera probabilística aleatoria simple. Para efectos del mismo, se utilizó para estudiar la variable calidad de la atención, el instrumento SERVQUAL, esta encuesta modificada para los establecimientos de Salud, validado por el Ministerio de Salud del Perú; evalúa la calidad de la atención del servicio percibida por los usuarios, este instrumento consta de 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Para la calificación de estos criterios se utilizó la escala de Likert. Para la variable conocimientos sobre medidas preventivas de salud bucal de los usuarios, se utilizó el instrumento cuestionario Hu - Dbi 27 de la Universidad de Hiroshima que consta de dos dimensiones: conocimientos y conductas. Como resultado final se concluyó que no existe relación significativa entre la calidad de la atención y conocimiento sobre medidas preventivas de salud bucal de los usuarios del servicio de odontología Centro de salud La Flor, Carabaylo. (Coeficiente de correlación de Spearman  $p$ : 0,32). Tampoco se encontró relación entre la calidad de la atención y la dimensión conocimiento (Spearman 0.107), así como con la dimensión conducta (Spearman -0.059)

*Palabras clave:* Conocimientos - medidas de prevención- calidad de la atención.

## ABSTRACT

This research paper entitled perceived quality of care and knowledge on preventive measures of oral health service users dental health center Flower, Carabayllo, Lima 2015. aimed to establish the relationship between the quality of care dental service and knowledge on preventive measures of oral health in external users who attend this service. It corresponds to the type of study: quantitative, descriptive and correlational no experimental design, cross section. The sampling was random probabilistically simple. For purposes of it, I was used to study the variable quality of care, the SERVQUAL instrument, this modified survey for health establishments, validated by the Ministry of Health of Peru; evaluates the quality of care of service perceived by users, this instrument consists of five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. Likert scale was used for rating criteria. knowledge and behaviors: Dbi 27 Hiroshima University consists of two dimensions - the questionnaire Hu instrument was used for varying knowledge on preventive measures of oral health of users. As a final result is concluded that there is no significant relationship between quality of care and knowledge about preventive measures of oral health service users dental health center Flower, Carabayllo. (Spearman's rank correlation coefficient  $p: 0.32$ ). Not relationship between quality of care and knowledge dimension (Spearman  $0.107$ ) was found as well as the conduct dimension (Spearman  $-0.059$ )

*Keywords:* Knowledge - measures of prevention-care quality.