



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Título**

**Calidad de atención en los consultores odontológicos del  
Hospital I Uldarico Rocca Fernández Essalud Villa el  
Salvador 2014.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORES:**

Br. Merce Concepción, Sotomayor Mancisidor

Br. Franco Guilliano, Olarte Munive

**ASESOR:**

Mgtr. Danilo, Sánchez Coronel

**SECCIÓN:**

**CIENCIAS MÉDICAS Y EMPRESARIALES**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES**

**PERÚ – 2014**

---

Dr. Luis Núñez Lira  
Presidente

---

Dra. Galia Lescano López  
Secretario

---

Dr. Danilo Sánchez Coronel  
Vocal

## Dedicatoria

El presente trabajo de investigación se lo dedicamos a nuestros hijos, los ángeles más hermosos que iluminan nuestras vidas, con sus tiernas edades en medio de sus travesuras y llantos, nos están acompañando en el desarrollo de nuestras vidas, que tiene como único objetivo ayudarnos a ser mejores profesionales, pero sobretodo mejores seres humanos.

Franco G. Olarte Munive

Merce C. Sotomayor Mancisidor

Agradecimiento:

Primero agradecer a Dios, a nuestros padres; y en la búsqueda de mejores oportunidades para servir a los demás, nos es grato expresar nuestro especial reconocimiento al Mg. Sánchez Coronel, Danilo, tutor del presente trabajo investigativo, quien durante todo el proceso estuvo presto a brindar la ayuda oportuna, efectiva y profesional, motivando a vencer las dificultades y fortalecer el espíritu en los logros.

De igual manera, es grato agradecer a la Universidad César Vallejo, en relación a la oferta de oportunidades para que los profesionales de la salud tengamos opciones serias y válidas de crecimiento académico.

Agradecer a cada uno de los docentes que en su momento tuvieron bajo su responsabilidad las diferentes cátedras que consiguieron ampliar el horizonte de nuestros conocimientos y fortalecieron nuestro espíritu. A ellos igual reconocimiento

Franco G. Olarte Munive

Merce C. Sotomayor Mancisidor

## Declaración Jurada

Yo, Sotomayor Mancisidor, Merce Concepción, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09469288, con la tesis titulada “Calidad de atención en los consultorios odontológicos del Hospital I Uldarico Rocca Fernandez - Essalud Villa El salvador 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 presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Lugar y fecha:

Nombre y apellidos: Merce Concepción, Sotomayor Mancisidor

DNI: 09469288

## Declaración Jurada

Yo, Olarte Munive, Franco Guilliano, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09224772 con la tesis titulada “Calidad de atención en los consultorios odontológicos del Hospital I Uldarico Rocca Fernandez - Essalud - Villa El Salvador 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 presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Lugar y fecha:

Nombres y apellidos: Franco Guilliano, Olarte Munive

DNI: 09224772

## Presentación

Señores miembros del Jurado, presentamos ante ustedes la Tesis titulada: “Calidad de atención en los consultorios odontológicos del Hospital I Uldarico Rocca Fernandez - Essalud - Villa El Salvador 2014”, con la finalidad de Determinar el nivel de calidad de Atención en los consultorios odontológicos del Hospital I Uldarico Rocca Fernandez - Essalud de Villa El Salvador, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestion de los servicios de salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Br. Merce Concepción, Sotomayor Mancisidor

Br. Franco Guilliano, Olarte Munive

Indice	
Páginas preliminares	I
Página del Jurado	I
Dedicatoria	li
Agradecimiento	lii
Declaratoria de autenticidad	iv-v
Presentación	Vi
Índice	vii-viii
Resumen	lx
Abstract	X
I. Introducción	XI
1.1 Antecedentes	12-18
1.2 Marco Teórico	19-26
1.3 Justificación	26-27
1.4 Problema	27-29
1.4.1 Realidad problemática	
1.4.2 Formulación del problema	
1.5 Objetivos	29-30
II. Marco Metodologico	31
2.1 Variables	32

2.2 Operacionalización de variables	33
2.3 Metodología	34
2.3.1 Tipo de estudio	
2.3.2 Diseño	
2.4 Población, muestra y muestreo	35
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.6 Métodos de análisis de datos	36
2.7 Aspectos éticos	37
III. Resultados	38-51
IV. Discusión	52-54
V. Conclusiones	55-56
VI. Recomendaciones	57-59
VII. Referencias Bibliográficas	60-64
Anexos	65-81

## Resumen

Este es un estudio de investigación de naturaleza cuantitativa aplicada, descriptiva simple, transversal y orientada al descubrimiento con el objetivo de determinar el nivel de calidad de Atención en los consultorios odontológicos del Hospital I Uldarico Rocca Fernandez - Essalud de Villa El Salvador.

En este estudio el buscamos conocer el nivel de la calidad de atención en los consultorios odontológicos del Hospital I Uldarico Rocca F. y se apoya en los estudios realizados por el autor Donabedian A. "La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnologías médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios". La muestra estuvo compuesta por 60 pacientes que acudían al servicio de Odontología para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los paciente.

El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por: 20 preguntas con 3 alternativas de respuestas. La validez y confiabilidad del instrumento del instrumento se realizó por tres expertos. Llegándose a las siguientes conclusiones: como El mayor porcentaje de pacientes ingresados durante el período de estudio correspondió al sexo femenino y con edades comprendidas entre 30 a 59 años (adultos). Se observó que el 48 % de los pacientes manifestaron una calidad baja con respecto a la dimensión estructura en lo que respecta a los instrumentales y materiales necesarios. Se observó que un 72 % de los pacientes manifestaron que tienen confianza en el servicio recibido e igual forma en que los odontólogos del servicio le brandan una buena atención tanto rápida como efectiva.

Palabras Claves: Calidad, percepción, satisfacción, Consulta odontológica, pacientes.

## Abstract

This is a research study applied quantitative in nature, simple, cross-oriented discovery in order to determine the level of quality of care in dental offices I Uldarico Hospital Fernandez Rocca - Villa el Salvador Essalud descriptive.

In this study we aimed at assessing the level of quality of care in clinics Dental Hospital I Uldarico F. Roca and is supported by studies conducted by the author Avedis Donabedian quality of care is the application of science and medical technologies in a way that maximizes their health benefits without increasing their risk proportionately. The degree of quality is therefore the extent to which it is expected that the care provided achieve the most favorable balance of risks and benefits. The sample consisted of 60 patients attending the Dental Service for obtaining the information, a survey was applied to patients.

The data collection instrument consisted of 20 questions with 3 answer choices. The validity and reliability of the instrument the instrument was performed by three experts. The man then went to the following conclusions: as The highest percentage of patients admitted during the study period were female and aged between 30 and 59 years (adults). It was observed that 48% of patients showed a low quality with respect to structure dimension with respect to the instrumental and materials. It was observed that 72% of patients said they are confident in the service received and the same way the dental service will brandan prompt attention both good and effective

Keywords: Quality, perception, satisfaction, dental consultation, patients