



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE LA CLÍNICA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD SAN MARTÍN DE PORRES, CHICLAYO, 2014.

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER**  
**EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR**

Br. GARETH MAURICIO ROBLES MEDINA

**ASESORA**

Mg. Sc. PATRICIA DEL ROCIO CHÁVARRY YSLA

CHICLAYO – PERÚ

2015

## DEDICATORIA

Esta investigación se la dedico a DIOS, por ser la luz que guía mi camino hacia nuevas metas, por brindarnos sabiduría en nuestra carrera en beneficio de nuestros pacientes que son la sociedad. A mis padres, hermanos y a todo mi familia, por todo el apoyo, la comprensión y el amor que me han brindado en cada momento de mi vida., que son el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación, ellos fueron quienes en los momentos más difíciles me dieron su amor y comprensión para poderlos superar, con este esfuerzo dejo a cada uno de ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poder lograrlo.

Gareth

## **AGRADECIMIENTO**

Al finalizar esta investigación, es inevitable pensar que hubiese sido posible sin contar con la participación y apoyo constante de las autoridades de la Universidad San Martín de Porres.

Debo agradecer de manera especial y sincera a mi Asesora Mg. Sc. Patricia Del Rocío Chávarry Ysla por motivarme en la realización de esta tesis bajo su dirección, apoyo y confianza en mi trabajo pues su capacidad para guiar este estudio ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigador.

Finalmente, me complace de sobre manera a través de este trabajo exteriorizar mi sincero agradecimiento a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y en ella a los distinguidos docentes quienes con su profesionalismo y ética puesto de manifiesto en las aulas enrumban a cada uno de los que acudimos con sus conocimientos.

Gareth.

## PRESENTACIÓN

Respetables señores Miembros del Jurado:

En concordancia y cumplimiento de las normas que estipula el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación intitulado: FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE LA CLÍNICA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD SAN MARTÍN DE PORRES, CHICLAYO, 2014, con fines de obtener el grado de Maestro en GESTION DE SERVICIOS DE SALUD.

Esta investigación presenta información acerca de los elementos que influyen en la apreciación de la calidad de servicio ofrecido a los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad San Martín de Porres Filial Chiclayo durante el año 2014, en cuyo contexto, la información recogida a través de la aplicación de los instrumentos indican que efectivamente existen diversos factores que intervienen en la calidad de servicio, por lo que se busca en el futuro que la atención de los usuarios externos de la clínica sea un servicio de calidad y efectivo capaz de aprovechar la calidad de profesionales con que cuenta el ambulatorio, para así dar respuesta con rapidez, destreza y voluntad a través de la unión de esfuerzos en equipos interdisciplinarios, para alcanzar el objetivo de brindar con eficiencia, equidad, eficacia a los usuarios una atención integral de manera satisfactoria.

Seguro del reconocimiento del aporte de este trabajo se está presta a recoger observaciones y sugerencias que ustedes realicen, las mismas que se tomarán en cuenta en beneficio de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad San Martín de Porres Filial Chiclayo, puesto que toda investigación contribuye a la mejora del servicio y de la calidad en los servicios de salud.

**Gareth**

# ÍNDICE

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Presentación	
Índice	
Resumen	
Abstract	
Introducción	
<b>CAPÍTULO I . PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>13</b>
1.1 Planteamiento del Problema.....	13
1.2 Formulación del Problema.....	16
1.3 Justificación .....	16
1.4 Limitaciones .....	17
1.5 Antecedentes.....	17
1.6 Objetivos .....	27
<b>CAPÍTULO II . MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>30</b>
2.1 Base Teórica.....	30
2.2 Marco conceptual.....	56
<b>CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>58</b>
3.1 Hipótesis .....	58
3.2 Variables.....	59
3.3 Metodología.....	63
3.3.1 Tipo de Estudio.....	63
3.3.2 Diseño.....	63
3.4 Población y Muestra.....	63
3.5 Métodos de investigación .....	66
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	67
3.7 Validación y confiabilidad del instrumento .....	70
<b>CAPÍTULO IV. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>72</b>
3.8 Análisis de los resultados.....	72
3.9 Discusión de los resultados .....	86
<b>CAPITULO V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS .....</b>	<b>90</b>
1.1 Conclusiones.....	90
1.2 Sugerencias.....	91
<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>93</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>96</b>

## RESUMEN

La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal, que tuvo como objetivo general, identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad San Martín De Porres, Chiclayo, 2014. La población estuvo conformada por todos los pacientes que recibieron atención en la clínica durante el segundo semestre del año 2014. La muestra estuvo integrada por 113 pacientes, para lo cual se realizó un muestreo aleatorio simple bietápico. Se utilizó el instrumento SERVQHOS modificado que fue validado por pruebas piloto a través de análisis factorial exploratorio y alfa de Cronbach, donde se obtuvo una alta consistencia interna. Las conclusiones fueron que Los factores que intervienen en la percepción de la atención Odontológica son el género, la edad y el grado de instrucción, el nivel de la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad San Martín de Porres es regular en un 78,8%. Sobre la relación que existe entre los factores y el nivel de la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad San Martín de Porres; tenemos que existe asociación entre la calidad percibida y el género, edad, ocupación y grado de instrucción. Al evaluar la satisfacción global de los pacientes, se encontró que los pacientes externos se encontraron satisfechos con la atención, representando por un 70,8%.

**Palabras clave:** Calidad percibida, Satisfacción del usuario, Calidad de servicios.

## ABSTRACT

This research is correlational descriptive, cross-sectional, which had the overall objective, identify factors that influence the perception of the quality of external user Clinic, Faculty of Dentistry, University San Martin De Porres, Chiclayo , 2014. The population consisted of all patients who received care at the clinic during the second half of 2014. The sample consisted of 113 patients, for which a two-stage simple random sampling was performed. SERVQHOS modified instrument was validated by test pilot through exploratory factor and Cronbach's alpha, where high internal consistency was obtained analyzes. The conclusions were that factors involved in the perception of the Dental Care are gender, age and level of education, level of perceived quality external users Clinic, Faculty of Dentistry, University San Martin de Porres is regular in 78.8%. On the relationship between the factors and the level of perceived quality external users Clinic, Faculty of Dentistry, University San Martin de Porres; have an association between perceived quality and gender, age, occupation and educational level. In assessing the overall satisfaction of patients, we found that outpatients were found satisfied with the care, accounting for 70.8%.

**Keywords:** Perceived quality, Satisfaction, Service quality.