



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad Percibida y el Nivel de Satisfacción del Paciente
Usuario en el Servicio Odontológico del Puesto de Salud
Proyectos Especiales de la Red de Salud de San Juan de
Lurigancho 2014**

**Tesis para optar el Grado Académico de:
Magister en Gestión de Servicios de Salud**

Autor:

Br.: Ludgarda Teófila Loarte Ortega

Asesor:

Dr. Oscar Rafael Guillen Valle PhD.

Sección:

Maestría en Gestión de Servicios de Salud

Línea de Investigación:

Gestión de los Servicios de Salud

Lima - Perú

2014

Página del Jurado

**Mag. Sebastian Sanchez Diaz
Presidente**

**Mag. Jannet Maribel Florez Ibarra
Secretario**

**Dr. Ing. Oscar Rafael Guillen Valle PhD.
Vocal**

Declaración jurada

Yo, **Ludgarda Teófila Loarte Ortega**, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09666205, con la tesis titulada “Calidad percibida y el nivel de satisfacción del paciente usuario en el servicio Odontológico del Puesto de Salud Proyectos Especiales de la Red de Salud San Juan de Lurigancho del 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 San Juan de Lurigancho, 06 de Mayo del 2014

Firma:



Nombres y apellidos: **Br. Ludgarda Teófila Loarte Ortega**

DNI: 09666205

Dedicatoria

A la memoria de mis padres, a mis hermanos quienes me motivaron a persistir en la realización del presente trabajo de investigación.

Agradecimiento

A Dios, a la Universidad Cesar Vallejos y en forma muy especial a la Escuela de Postgrado, de la misma forma a quienes nos brindaron su asesoría en la elaboración de esta investigación; y de manera muy especial a mi asesor de tesis Dr. Ing. Oscar Rafael Guillén Valle PhD. por haber confiado en mí y brindado sus conocimientos y apoyo en el desarrollo de la presente.

De la misma manera por haber enseñado que la investigación científica consiste en la búsqueda permanente de la verdad por métodos objetivos adecuados y precisos. Las diligencias para tal pesquisa deben llevarse a cabo concienzudamente, en forma cada vez más amplia y sin interrupción, como lo manifiesta muy expresivamente la palabra "research", que literalmente significa una búsqueda incesantemente repetida o sea buscar y volver a buscar para aclarar cada vez mejor.

Presentación

Señores integrantes del jurado, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, dejamos a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado: **“Calidad percibida y el nivel de satisfacción del paciente usuario en el servicio Odontológico del Puesto de Salud Proyectos Especiales de la Red de Salud San Juan de Lurigancho del 2014”**, realizado para optar el Grado de Magister, el cual esperamos sea un referente para otros, que conlleve a su posterior aprobación.

El presente estudio consta de cinco capítulos: problema de investigación, marco teórico, marco metodológico, resultados, conclusiones y recomendaciones.

Con esta investigación, estoy convencido que el aporte principal nos permitirá sensibilizar y mejorar la calidad de gestión en los establecimientos de la Red de Salud San Juan de Lurigancho, el cual tendrá un impacto en mejorar la satisfacción de los usuarios.

EL AUTOR

Índice

Página del Jurado	ii
Declaración jurada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xi
Resumen	XII
Abstract	xiii
Introducción	xiv

Capítulo I: Aspectos Generales del Proyecto

1.1	Planteamiento del Problema	17
1.2	Formulación del Problema	20
1.2.1	Problema General	20
1.2.2	Problemas Específicos:	20
1.3	Justificación.	21
1.3.1	Justificación Teórica.	21
1.3.2	Justificación Metodológica.	21
1.3.3	Justificación Práctica.	22
1.4	Limitaciones	22
1.5	Antecedentes	23
1.5.1	Internacionales	23
1.5.2	Nacionales	25
1.6	Objetivos	27
1.6.1	Objetivo General:	27
1.6.2	Objetivos Específicos:	27

Capítulo II: Marco Teórico

2.1	Marco Teórico	30
2.1.1	Conceptualización de la Variable 1: Calidad percibida.	30

2.1.2	Enfoques teóricos de la Variable 1: Calidad percibida.	32
2.1.3	Dimensiones de la Variable 1: Calidad percibida.	33
c)	Servicios de Medicamentos	34
7)	Estén educados en las necesidades psicológicas y sociológicas de los pacientes”.	35
2.1.4	Conceptualización de la Variable 2: El Nivel de Satisfacción del paciente usuario en el Servicio Odontológico.	35
2.1.5	Enfoques teóricos de la Variable 2: El Nivel de Satisfacción del Paciente Usuario en el Servicio Odontológico.	39
2.1.6	Dimensiones de la Variable 2: El Nivel de Satisfacción del Paciente Usuario en el Servicio Odontológico.	42
b)	Diagnóstico y tratamiento	42
d)	Relación Médico-Paciente	44
2.2	Definiciones de Términos Básicos	44

Capítulo III: Marco Metodológico

3.1	Hipótesis	50
3.1.1	Hipótesis General	50
3.1.2	Hipótesis Específicos	50
3.2	Variables	50
3.2.1	Definición conceptual de las Variables:	51
3.2.2	Operacionalización de las Variables:	52
3.3	Metodología	53
3.3.1	Tipo de Estudio - Aplicada	53
3.3.2	Diseño de Investigación	55
3.4	Población y Muestra	55
3.4.1	Población	55
3.4.2	Muestra	55
3.5	Método de Investigación	58
3.6	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	58
3.6.1	Técnicas de Recolección de Datos:	58
3.6.2	Instrumento de Recolección de Datos:	59
3.7	Método de Análisis de Datos.	62
3.7.1	Validez del Instrumento	63

Capítulo IV: Resultados	
4.1 Descripción de Resultados	65
Discusión de resultados	83
Conclusiones	85
Recomendaciones	87
Aportes	88
Referencias Bibliográficas	89
Anexos	
Anexo 1: Matriz de Consistencia y Matriz del Instrumento	95
Anexo 2: Instrumento de Medición de la Variable "1" y la Variable "2"	99
Encuesta	100
Anexos 3: Certificados de Validación de Instrumentos	110

Índice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable 1.	52
Tabla 2	Operacionalización de la variable 2	53
Tabla 3	Relación de validadores	63
Tabla 4	Resumen de procesamiento de casos	65
Tabla 5	Estadísticas de fiabilidad	65
Tabla 6	Resumen de procesamiento de casos - Variable 1	66
Tabla 7	Estadísticas de fiabilidad - Variable 1	66
Tabla 8	Resumen de procesamiento de casos - Variable 2	67
Tabla 9	Estadísticas de fiabilidad - Variable 2	67
Tabla 10	Resumen de procesamiento de casos - Variable 1 y Variable 2	69
Tabla 11	Calidad percibida (v1) (agrupado)	70
Tabla 12	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE USUARIO (V2) (agrupado)	71
Tabla 13	Estadísticos de la Dimensión 1 y Variable 2	72
Tabla 14	SERVICIOS DEL PUESTO DE SALUD (V1D1) (agrupado)	73
Tabla 15	Estadísticos de la Dimensión 2 y Variable 2	74
Tabla 16	Servicios de atención (V1D2) (agrupado)	75
Tabla 17	Estadísticos de la Dimensión 3 y Variable 2	76
Tabla 18	Servicios de medicamentos (V1D3) (agrupado)	77
Tabla 19	Coefficientes de Pearson	78
Tabla 20	Correlaciones de V1 y V2	79
Tabla 21	Contrastación de hipótesis V1 y V2	80
Tabla 22	Correlaciones V1D1 y V2	80
Tabla 23	Correlaciones - V1D2 y V2	81
Tabla 24	Correlaciones V1D3 y V2	82

Índice de Figuras

Figura 1	Grafica de barras - V1 - Calidad Percibida	70
Figura 2	Grafica de barras - V2 - Nivel de satisfacción del paciente usuario	71
Figura 3	Diagrama de dispersión de puntos - V1 y V2	72
Figura 4	Diagrama de barras - Servicios del puesto de salud – D1	73
Figura 5	Grafico de dispersión de puntos - D1 y V2	74
Figura 6	Grafica de barras - D2 porcentual	75
Figura 7	Dispersión de puntos - D2 y V2	76
Figura 8	Diagrama de barras - D3 porcentajes	77
Figura 9	Diagrama de dispersión de puntos - D3 y V2	78

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito establecer que podría existir una relación significativa entre la Calidad percibida y Nivel de Satisfacción del Paciente Usuario en el servicio odontológico del Puesto de Salud Proyectos Especiales de la Red de Salud San Juan de Lurigancho del 2014

El diseño empleado fue no experimental de tipo descriptivo y correlacional, de enfoque cuantitativo y de tipo aplicada. Los instrumentos empleados fueron el Cuestionario para conocer la Calidad percibida y Nivel de Satisfacción del Paciente Usuario. Se realizó el análisis psicométrico para ambos instrumentos bajo los criterios de confiabilidad y validez.

Los resultados indican que la correlación de Pearson es de 0,681** lo cual según la tabla de valoración se interpreta como moderada y fuerte, y presenta un valor de sigma bilateral de 0.000 el cual es menor a 0,05, lo cual confirma que se cumple la hipótesis alterna.

La conclusión principal es que existe una relación como moderada y fuerte entre la Calidad percibida y Nivel de Satisfacción del Paciente Usuario en el servicio odontológico del Puesto de Salud Proyectos Especiales de la Red de Salud San Juan de Lurigancho del 2014,

Palabras clave: Servicio del Puesto de Salud, Servicio de atención, Servicio de Medicamentos,