



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención en la Clínica Dental San Luis de  
Villa El Salvador, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Magister en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORES:**

Br. Roger Aliaga Tapia

Br. Wilber Guillermo Abregú Canales

**ASESOR:**

Dr. Danilo Sánchez Coronel

**SECCIÓN:**

Ciencias de la Salud

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ - 2015**

---

Dr. Manuel García Torres  
Presidente

---

Dr: John Morillo Flores  
Secretario

---

Dr. Danilo Sánchez Coronel  
Vocal

**Dedicatoria:**

A nuestros seres queridos por el apoyo y aliento incansable para la realización de la tesis.

Dios los bendiga.

**Agradecimiento:**

A nuestras familias por su apoyo y comprensión constante, al docente Mg. Danilo Sánchez por sus enseñanzas, a la Dra. Alicia Boluarte por su asesoría y paciencia durante las diferentes fases del estudio y sobre todo a Dios quien nos guía e ilumina en cada decisión tomada.

### **Declaración jurada**

Nosotros, Roger Aliaga Tapia, identificado con DNI 01272173, y Wilber Abregú Canales identificado con DNI 21462486, estudiantes del Programa de maestría gestión de servicios de salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Calidad de atención en la Clínica Dental San Luis de Villa El Salvador, 2015”

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría
- 2) Se ha 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 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.

Los Olivos 03 julio 2015

Roger Aliaga Tapia

DNI 01272173

Wilber Abregú Canales

DNI 21462486

## **Presentación**

Señores: Instituto de Investigación

Presentamos el informe de tesis titulado “Calidad de atención en la Clínica Dental San Luis de Villa El Salvador, 2015” realizado con el propósito de conocer las características de la calidad del servicio a partir de la percepción de los usuarios del servicio, como parte del estudio también se pudo establecer asociación entre las variables, siendo sus resultados relevantes para el aporte al conocimiento científico y de utilidad para la reforma del sistema de salud. La presente investigación se presenta para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud.

La información se ha estructurado en seis capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco referencial. En el capítulo III, se considera las hipótesis y variables a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera el marco metodológico. En el capítulo V se considera los resultados, y por último el capítulo VI la discusión, como también las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

Ponemos en consideración el presente documento con la finalidad de que sea revisado, las observaciones y sugerencias serán tomadas en cuenta para mejorar la calidad científica del estudio.

Los autores

## Índice

<b>Páginas preliminares</b>	<b>Pág.</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I Introducción</b>	<b>13</b>
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	24
1.4 Formulación del problema	40
1.5 Justificación del estudio	41
1.6 Objetivos	42
<b>II. Método</b>	<b>43</b>
2.1 Diseño de investigación	44
2.2 Variables, operacionalización	45
2.3 Población y muestra	46
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	47
2.5 Métodos de análisis de datos	51
2.6 Aspectos éticos	51
<b>III. Resultados</b>	<b>52</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>59</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>63</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>65</b>
<b>VII. Referencias</b>	<b>67</b>
<b>Anexos</b>	<b>76</b>

- Anexo1 Matriz de consistencia
- Anexo 2 Instrumentos
- Anexo 3 Validez de los instrumentos
- Anexo 4 Base de datos



**Índice de tablas**

	Pág.	
Tabla 1	Operacionalización de la variable calidad de atención	45
Tabla 2	Validez del cuestionario sobre la Calidad de atención	50
Tabla 3	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	50
Tabla 4	Frecuencias de los niveles de la Calidad de atención odontológica	53
Tabla 5	Frecuencias de los niveles de la fiabilidad de la atención	54
Tabla 6	Frecuencias de los niveles de la empatía	55
Tabla 7	Frecuencias de los niveles de la capacidad de respuesta	56
Tabla 8	Frecuencias de los niveles de los elementos tangibles	57
Tabla 9	Contingencia según niveles de calidad de atención y sexo	58

## Índice de figuras

	Pág.	
Figura 1	Diseño de investigación	44
Figura 2	Niveles de la calidad de atención odontológica	53
Figura 3	Niveles de la fiabilidad de atención	54
Figura 4	Niveles de la empatía	55
Figura 5	Niveles de la capacidad de respuesta	56
Figura 6	Niveles de los elementos tangibles	57
Figura 7	Distribución porcentual del nivel de calidad de atención por sexo	58

## Resumen

El propósito de esta investigación es describir la percepción de la calidad de atención percibida por los usuarios en consultorios de una clínica dental, este trabajo se fundamenta según Parasuraman, Zeitham y Berry (1998).

El tipo de estudio fue descriptivo, transversal y prospectivo, la recolección de datos se realizó mediante la Escala de Calidad de Atención de Eduardo Torres Moraga, Jorge Lastra Torres,. El instrumento presenta 24 ítems distribuidos en 4 dominios: confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y tangible, el instrumento de medición cuenta con un Alfa de Cronbach de 0,899.

Los resultados evidencian la existencia de un alto porcentaje de usuarios con una percepción positiva de la calidad del servicio de (81%), siendo el 1% de los usuarios que perciben calidad de atención baja en los consultorios de odontología, asimismo se ha encontrado una aproximación hacia un poder predictivo con respecto a la variable educación obteniendo un coeficiente de regresión de -3.2138 y un p valor a 0.0894. El estudio demuestra también que en general existe una tendencia a percibir de forma regular las dimensiones relacionadas a empatía, capacidad de respuesta y tangible.

Palabras clave: Calidad de atención, salud odontológica, servicios odontológicos

## **Abstract**

The purpose of this research is to describe the perceived quality of care perceived by users at offices of a dental clinic,. This work is based according Parasuraman, Zeitham and Berry (1998)

The type of study was descriptive, cross-sectional and prospective data collection was carried out by the Care Quality Scale Eduardo Torres Moraga, Lastra Jorge Torres,. The instrument has 24 items divided into four domains: reliability, empathy, responsiveness and tangible, the measuring instrument has a Cronbach's alpha of 0.899.

The results show the existence of a high percentage of users with a positive perception of service quality (81%), with 39% of users regularly perceived quality of care in dental clinics also are He has found an approach to a predictive power with respect to the education variable obtaining a regression coefficient of -3.2138 and p value 0.0894. The study also shows that there is a general tendency to perceive regularly dimensions related to empathy, responsiveness and tangible.

Keywords: Quality of care, dental health, dental services