



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO  
DE SALUD SAMEGUA, MOQUEGUA 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA  
SALUD**

**AUTOR:**

**Br. FELIX ANTONIO BAPTISTA VELASQUEZ**

**ASESOR:**

**DANY RENE SILVA RIVERA**

**SECCIÓN: CIENCIAS  
MÉDICAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN  
EN LOS SERVICIOS DE SALUD**

**MOQUEGUA-PERÚ**

**2016**

## **DEDICATORIA**

***A Dios y a la Virgen de Guadalupe, quienes me dieron la oportunidad de vivir bajo su protección y guía; por otorgarnos sabiduría y buena salud.***

***El ser profesional es posible con la ayuda y comprensión de nuestros padres, hermanos, amigos y docentes.***

***Gracias por motivarnos a la culminación de nuestros ideales, que en las buenas y en las malas estuvieron presentes, por su constante apoyo y aliento para la realización de mis sueños  
Y el logro de mis objetivos.***

## **AGRADECIMIENTOS**

***Mi agradecimiento al Doctor César Acuña Peralta, fundador de la Universidad “César Vallejo”, por su aporte singular a la Comunidad Magisterial y ser fuente de superación y trabajo en tiempos, donde los educadores tienen más que un papel protagónico y proactivo.***

***A nuestros Docentes de Post grado de la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Trujillo, filial Moquegua, por sus valiosas enseñanzas.***

***Mi especial agradecimiento al Mg. Danny Rene Silva Rivera, a los miembros jurados por su asesoramiento y valiosos aportes en la ejecución de la presente investigación.***

***A todos aquéllos que depositaron su confianza y trabajo en demostrar que el saber científico se puede visualizar en un medio tan noble y sensible, como el panorama educativo.***

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Felix Antonio Baptista Velasquez, estudiante del Programa Maestría en Salud con mención en Gestión de los servicios de salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 44485498 ,con la tesis titulada: CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD SAMEGUA, MOQUEGUA. 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 plagiada; 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), auto plagio (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.

Moquegua. 15 de febrero del 2016.

Felix Antonio Baptista Velasquez

DNI: 44485498

## **PRESENTACIÓN**

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magister en Salud con mención Gestión de los servicios de salud de la Universidad Privada “César Vallejo”, ponemos a disposición de los miembros del jurado la presente tesis titulada “CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD SAMEGUA, MOQUEGUA. 2015”.

Los capítulos y contenidos que se desarrollan son:

Capítulo I : Planteamiento del problema.

Capítulo II : Marco teórico.

Capítulo III : Marco metodológico.

Capítulo IV : Resultados.

Conclusiones y recomendaciones.

Referencias bibliográficas.

Anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

## INDICE

	Pàg.
Dedicatoria	I
Agradecimiento	II
Declaratoria de autenticidad	III
Presentación	IV
Índice	V
Resumen	VI
Abstract	VII
I INTRODUCCIÓN	12
Problema	26
Hipótesis	27
Objetivos	28
Limitaciones	29
II MARCO METODOLÓGICO	30
2.1. Variables	31
2.2. Operacionalización de variables	31
2.3. Metodología	32
2.4. Tipos de estudio	32
2.5. Diseño	33
2.6. Población, muestra y muestreo	34
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.8. Métodos de análisis de datos	38

III RESULTADOS	40
IV DISCUSIÓN	51
V CONCLUSIONES	54
VI RECOMENDACIONES	56
VII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	57
ANEXOS	60

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación: “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud SAMEGUA, Moquegua en el 2015 y recoge como aspecto sustancial determinar la relación entre la Calidad de Atención según el Modelo SERVQUAL y la percepción del usuario externo considerando las diferentes dimensiones de este Modelo.

La muestra elegida fue de 200 usuarios que acude a la atención en el Centro de Salud de Samegua de Moquegua en el 2015 y fue de tipo de muestreo probabilístico aleatorio para poblaciones finitas; mientras el tipo de estudio es básico, de enfoque de estudio cuantitativo, descriptivo correlacional, de corte transversal y el método de investigación hipotético-deductivo; y, en el tratamiento de los datos se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, la prueba de alcance correlacional paramétrico R de Pearson.

El resultado obtenido del contraste de la hipótesis general señala que existe correlación positiva moderada; se puede afirmar mediante el coeficiente de correlación paramétrica R de Pearson para las dimensiones de: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles (Correlación R de Pearson: 0,695; 0.676; 0.681; 0.733 y 0.631 respectivamente) y unap = 0.000 la cual se compara con la  $p > 0.05$ , entonces se concluye que existe una relación positiva y de grado moderado; y todas las dimensiones según el Modelo SERVQUAL, tienen significancia en relación a la variable de Satisfacción Global del usuario.

**Palabras clave: Calidad de Atención, Modelo SERVQUAL y percepción del usuario externo.**



The present research work: "Relation of satisfaction of the external user and the perception on the quality of attention in the Center of Salud ladybug, Moquegua in the 2015 and picks up like substantial aspect to have the relation between the Quality of Atención a finding under the Model SERVQUAL and the perception of the external user considering the different dimensions of this Modelo.

The elected sample belonged to 200 users the fact that you attend the attention in the Center of Salud of St. Anthony of Moquegua in the 2015 and became of type of probabilistic aleatory sampling for finite populations; While the type of study is basic, of focus of quantitative study, descriptive correlacional, cross-section and the hypothetic method of investigation deductive; And, in the treatment of the data the parametric correlacional used the proof of normality of Kolmogorov Smirnov, the proof of reach itself Pearson's R.

The result obtained of the contrast of the general hypothesis points out that there is moderate positive correlation; He can get firm by means of the correlation coefficient parametric Pearson's R for the dimensions of: Reliability, Response Capacity, Certainty, Empathy and Tangible Elements ( Correlation R of Pearson: 0.695; 0,676; 0,681; 0,733 and 0,631 respectively ) and a  $p = 0,000$  which compares with the  $p < 0,05$  itself, then it is concluded that there is a positive and moderate- degree relation; And all the dimensions according to the Model SERVQUAL, have significance in relation to the variable of Global Satisfaction of the user.

**Passwords:Quality of Atención, Modelo SERVQUAL and perception of the external user.**