



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el
Centro Odontológico Dental Service. Junio 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Antezana Zacarias, William Gilbert

ASESOR:

Mg. Hernández López, Miguel Ángel

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

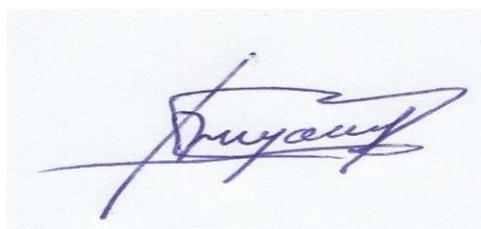
Calidad de las prestaciones asistenciales y en Gestión del riesgo en Salud

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO



**Dr. Julio Eduardo, Diestra Palacios
Presidente**



**Dr. Walter, Ramos Mayuri
Secretario**



**Mg. Miguel Ángel Hernández López
Vocal**

Dedicatoria

A Dios Todopoderoso, ya que Él me guía por el camino correcto.

A mis padres, porque siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

A mi esposa, por su confianza y amor, brindándome el tiempo necesario para la realización de esta meta.

Agradecimiento

A los profesores de la Universidad “Cesar Vallejo”
Escuela de Post Grado, por su invaluable apoyo y
dedicación para brindar sus conocimientos

DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo, ANTEZANA ZACARIAS, WILLIAM GILBERT con DNI N° 70674920 estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la Tesis titulada: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro Odontológico Dental Service. Junio 2018. a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes, DECLARO BAJO JURAMENTO que:

1. La presente 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 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 dicha acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 11 de agosto del 2018.



ANTEZANA ZACARIAS, WILLIAM GILBERT

DNI N° 70674920

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con lo establecido por el reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento a su consideración para su evaluación la presente Tesis titulada. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro Odontológico Dental Service. Junio 2018 “, con el propósito de cumplir con los requisitos para obtener el Grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

Por tanto, considero que el esfuerzo realizado en el desarrollo del presente trabajo cumpla y satisfaga sus expectativas. Pongo a consideración vuestra, este documento para su respectiva evaluación y de esta manera poder obtener su aprobación.

Ica, agosto del 2018

ÍNDICE

	Página del jurado	ii
	Dedicatoria	iii
	Agradecimiento	iv
	Declaratoria de Autenticidad	v
	Presentación	vi
	Índice de Contenido	vii
	Índice de Tablas	viii
	Índice de Figuras	ix
	RESUMEN	x
	ABSTRACT	xi
I.	INTRODUCCIÓN.....	13
1.1	Realidad problemática.....	13
1.2	Trabajos previos.....	14
1.3	Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4	Formulación del problema.....	24
1.5	Justificación del estudio.....	24
1.6	Hipótesis.....	26
1.7	Objetivos.....	26
II	MÉTODO	
2.1	Diseño de investigación.....	27
2.2	Variables, operacionalización.....	28
2.3	Población y muestra.....	31
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	31
2.5	Métodos de análisis de datos.....	32
2.6	Aspectos éticos.....	32

III.	RESULTADOS.....	33
IV.	DISCUSIÓN.....	49
V.	CONCLUSIONES.....	52
VI.	RECOMENDACIONES.....	54
VII.	REFERENCIAS.....	55
	ANEXOS	58
	• Instrumentos.....	59
	• Matriz de consistencia.....	61
	• Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	63
	• Figuras estadísticas	69
	• Otras evidencias	74

ÍNDICE DE TABLAS

- **Tabla 1:** Calidad de atención en opinión del usuario externo que acude al Centro Odontológico.....33.
- **Tabla 2:** Calidad humana del profesional de la salud en opinión del usuario externo.....34
- **Tabla 3:** Calidad técnico-científica del profesional de la salud en opinión del usuario externo.....35.
- **Tabla 4:** Calidad del entorno en opinión del usuario externo.....36.
- **Tabla 5:** Satisfacción del usuario que acude al Centro Odontológico “Dental Service”, en el mes de Junio de 2018.....37
- **Tabla 6:** Fiabilidad en opinión del usuario que acude al Centro Odontológico “Dental Service”.....38
- **Tabla 7:** Responsabilidad en opinión del usuario que acude al Centro Odontológico “.....39.
- **Tabla 8:** Seguridad en opinión del usuario que acude al Centro Odontológico.....40.
- **Tabla 9:** Empatía en opinión del usuario que acude al Centro Odontológico “Dental Service”, en el mes de Junio de 2018.....41.
- **Tabla 10:** Elementos tangibles en opinión del usuario que acude al Centro Odontológico “.....42.

- **Figura 1:** Calidad de atención en opinión del usuario externo.....73.
- **Figura 2:** Calidad humana del profesional de la salud en opinión del usuario externo.....73.
- **Figura 3:** Calidad técnico-científica del profesional de la salud en opinión del usuario externo.....74.
- **Figura 4:** Calidad del entorno en opinión del usuario externo.....74
- **Figura 5:** Satisfacción del usuario que acude al Centro Odontológico “.....75
- **Figura 6:** Fiabilidad en opinión del usuario que acude al Centro Odontológico “.....75
- **Figura 7:** Responsabilidad en opinión del usuario que acude al Centro Odontológico “.....76
- **Figura 8:** Seguridad en opinión del usuario que acude al Centro Odontológico “.....76
- **Figura 9:** Empatía en opinión del usuario que acude al Centro Odontológico “.....77
- **Figura 10:** Elementos tangibles en opinión del usuario que acude al Centro Odontológico “.....77.

Resumen

Objetivos: Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro Odontológico Dental Service Junio 2018

Métodos y materiales: Es una investigación correlacional. el diseño del estudio fue no experimental, La población universo serán todos los pacientes que acuden al Centro Odontológico Dental Service en Junio 2018 la muestra está conformada por 50 pacientes que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta. Se utilizó la encuesta para ambas variables, conformada por 21 preguntas, para las alternativas de respuesta se utilizó el modelo servqual. Se establecieron valores para las categorías del 1 al 7, donde 1 es total desacuerdo y 7 total acuerdo.

Resultados: Los resultados obtenidos en la correlación reflejan que existe una relación positiva de 0,478 entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, lo cual indica que al brindar una buena calidad de atención a los usuarios que asisten al centro odontológico “Dental Service”, le corresponde un buen nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al establecimiento, y viceversa.

Conclusiones: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $r=0,478$, que indica que existe relación directa y significativa que entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro Odontológico “Dental Service”, Junio 2018. Es decir que a un buen nivel de calidad de atención en el centro odontológico “Dental Service”, le corresponde un buen nivel de satisfacción del usuario.

Palabras claves: satisfacción del usuario, calidad de atención, centro odontológico.

Abstract

Objectives: Determine the relationship between quality of care and satisfaction of the external user at the Dental Service Dental Center June 2018

Methods and materials: It is a correlational investigation. the design of the study was non-experimental. The universe population will be all the patients who come to the Dental Service Dental Center in June 2018. The sample is made up of 50 patients who met the inclusion and exclusion criteria. The technique used for data collection was the survey. The survey was used for both variables, consisting of 21 questions, for the response alternatives the servqual model was used. Values were established for categories 1 to 7, where 1 is total disagreement and 7 total agreement.

Results: The results obtained in the correlation show that there is a positive relationship of 0.478 between the quality of care and user satisfaction, which indicates that by providing a good quality of care to users who attend the dental center "Dental Service" , it corresponds a good level of satisfaction of the users who come to the establishment, and vice versa.

Conclusions: Based on the data collected in the investigation, a Spearman's Rho correlation coefficient of $r = 0.478$ has been determined, which indicates that there is a direct and significant relationship between the quality of care and user satisfaction in the Dental Center " Dental Service ", June 2018. That is to say that a good level of quality of care in the dental center" Dental Service " , corresponds a good level of user satisfaction

Keywords: user satisfaction, quality of care, dental center.