



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención y calidad de vida en salud oral de los  
usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud

La Flor, Carabayllo, 2015

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Alayo Canales, Cecilia Magali

**ASESOR:**

Mgr. Caycho Valencia, Félix

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

**PERÚ – 2016**

Página del Jurado

Dr. William Campos Ardiles

Presidente

Mgr. Rosanna Torres Prada

Secretario

Mgr. Félix Caycho Valencia

Vocal

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0871 – 2016 – UCV – L – EPG**
**Los Olivos, 21 de marzo de 2016**
**VISTO:**

El expediente presentado por **ALAYO CANALES, CECILIA MAGALI** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y CALIDAD DE VIDA EN SALUD ORAL DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD LA FLOR, CARABAYLLO, 2015** y

**CONSIDERANDO:**

Que el(los) bachiller(es) **ALAYO CANALES, CECILIA MAGALI** ha(n) cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de **Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud**;

Que, el proceso para optar el Grado de Magíster está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *"Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Postgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Postgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis"*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

**SE RESUELVE:**

**Art. 1°.-** **AUTORIZAR**, la sustentación de la Tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y CALIDAD DE VIDA EN SALUD ORAL DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD LA FLOR, CARABAYLLO, 2015** presentado por **ALAYO CANALES, CECILIA MAGALI**.

**Art. 2°.-** **DESIGNAR**, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:

Presidente	: Dr. William Campos Ardiles
Secretario	: Mgtr. Rosanna Torres Prada
Vocal	: Mgtr. Félix Caycho Valencia

**Art. 3°.-** **SEÑALAR**, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:

Lugar	: Aula 206
Día	: 21 de Marzo de 2016
Hora	: 2:00:00 PM

Regístrese, comuníquese y archívese.



**Ing. Carlos Ventura Orbegoso MBA**  
 Director  
 Escuela de Postgrado – Filial Lima



**MBA Ommero Trinidad Vargas**  
 Secretario Académico  
 Escuela de Postgrado – Filial Lima

Cc. Jurados, interesado, Archivo.

**DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

**EL / LA BACHILLER (ES): ALAYO CANALES, CECILIA MAGALI**

Para obtener el Grado Académico de *Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud* ha sustentado la tesis titulada:

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y CALIDAD DE VIDA EN SALUD ORAL DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD LA FLOR, CARABAYLLO, 2015**

Fecha: 21 de Marzo de 2016

Hora: 2:00:00 PM

**JURADOS:**

**PRESIDENTE: Dr. William Campos Ardiles**

Firma: .....

**SECRETARIO: Mgtr. Rosanna Torres Prada**

Firma: *Rosanna Torres Prada*

**VOCAL: Mgtr. Félix Caycho Valencia**

Firma: *Félix Caycho*

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobado por Excelencia recomendación para publicación*

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

*Se aprueba con el puntaje obtenido:  
18.00*

**Dedicatoria:**

A los seres que me dieron la vida, que están presentes en mi día a día, que son un ejemplo a seguir de responsabilidad, comprensión y amor, por su apoyo en todo momento: Gracias José y Victoria, como padres es lo mejor que Dios pudo darme.

A mi hijo José Martín, motor de todos los proyectos que me he propuesto y que estoy cumpliendo, para darle un futuro profesional que se merece. “Te amo querido hijo”.

A mis ángeles que desde el cielo me cuidan, siempre estarán en mi corazón.

**Agradecimiento:**

A mis familiares que de una u otra forma me apoyaron en el cumplimiento de esta investigación

Al personal del Centro de Salud La Flor Carabaylo, por su colaboración durante la ejecución de este trabajo.

A los docentes de la Universidad César Vallejo que impartieron sus conocimientos y enseñanzas durante la maestría.

A mis colegas y compañeros de la maestría por las experiencias compartidas en estos IV ciclos de estudios, éxitos para todos ustedes.

## **Declaratoria de autenticidad**

### **Declaración Jurada**

Yo, Cecilia Magali Alayo Canales, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 40237547 con la tesis titulada: Calidad de atención y calidad de vida en salud oral de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabaylo, 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 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 autores), auto plagio( presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso información ilegal ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo la consecuencia y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 Marzo del 2016

Firma.....

DNI 40237547

Br. Cecilia Magali, Alayo Canales.

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: Calidad de atención y calidad de vida en salud oral de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabaylo, 2015. La presente investigación fue realizada en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La presente consta de VII capítulos de acuerdo al reglamento: Capítulo I corresponde a la introducción donde se detalla los antecedentes, la justificación, el problema, la hipótesis y objetivos; en el capítulo II se desarrolló el marco metodológico donde se ha tomado en cuenta las variables, operacionalización de variables, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis de datos y aspectos éticos; en capítulo III se describen los resultados obtenidos en la investigación; en el capítulo IV se presenta la discusión; en el capítulo V se mencionan las conclusiones; en el capítulo VI se observan las recomendaciones; en el capítulo VII se presentan las referencias y finalmente los apéndices como la Matriz de consistencia, Carta de presentación, Consentimiento informado, Datos Generales del Encuestado, Cuestionario Servqual para Consulta Externa Odontológica, Ficha técnica del Cuestionario Servqual para Consulta externa Odontológica, Cuestionario OHIP-14 Sp (Perú), Ficha técnica del Cuestionario OHIP-14 Sp (Perú), Formatos de validación de instrumentos a través de juicio de expertos, Registro fotográfico en el Centro de Salud La Flor Carabaylo, Base de datos de estudio piloto, Representación de los Datos Generales de la Muestra Encuestada, Base de datos de la muestra e Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

**La autora**

## Tabla de contenidos

	<b>Pág.</b>
<b>CARÁTULA</b>	
<b>Página del Jurado</b>	ii
<b>Dedicatoria</b>	v
<b>Agradecimiento</b>	vi
<b>Declaratoria de autenticidad</b>	vii
<b>Presentación</b>	viii
<b>Tabla de contenidos</b>	ix
<b>Lista de tablas</b>	xi
<b>Lista de figuras</b>	xiv
<b>Resumen</b>	xvi
<b>Abstract</b>	xvii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	18
<b>1.1 Antecedentes</b>	19
<b>1.2 Justificación</b>	34
<b>1.3 Problema</b>	35
<b>1.4 Hipótesis</b>	39
<b>1.5 Objetivos</b>	42
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	44
<b>2.1 Variables</b>	45
<b>2.2. Operacionalización de variables</b>	46
<b>2.3. Metodología</b>	47
<b>2.4. Tipos de estudio</b>	47
<b>2.5. Diseño</b>	47
<b>2.6. Población, muestra y muestreo</b>	48
<b>2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	52
<b>2.8. Validación y confiabilidad del instrumento</b>	53
<b>2.9 Procedimiento de recolección de datos</b>	57
<b>2.10 Métodos de análisis de datos</b>	58
<b>2.11. Aspectos éticos</b>	58

<b>III. RESULTADOS</b>	59
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	91
<b>V. CONCLUSIONES</b>	94
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	97
<b>VII. REFERENCIAS</b>	99
<b>APÉNDICES</b>	106
<b>Apéndice A</b> Matriz de consistencia	107
<b>Apéndice B</b> Carta de presentación	109
<b>Apéndice C</b> Consentimiento informado	110
<b>Apéndice D</b> Datos Generales del Encuestado	111
<b>Apéndice E</b> Cuestionario Servqual para Consulta Externa Odontológica	112
<b>Apéndice F</b> Ficha técnica Cuestionario Servqual para Consulta externa Odontológica	114
<b>Apéndice G</b> Cuestionario OHIP-14 Sp (Perú)	115
<b>Apéndice H</b> Ficha técnica del Cuestionario OHIP-14 Sp (Perú)	116
<b>Apéndice I</b> Formatos de validación de instrumentos a través de juicio de expertos	117
<b>Apéndice J</b> Registro fotográfico en el Centro de Salud La Flor, Carabaylo	133
<b>Apéndice K</b> Base de datos de estudio piloto	135
<b>Apéndice L</b> Representación de los Datos Generales de la Muestra Encuestada	138
<b>Apéndice M</b> Base de datos de la muestra	144
<b>Apéndice N</b> Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	153

### Lista de tablas

		<b>Pág.</b>
Tabla 1.	<i>Operacionalización de variables</i>	46
Tabla 2.	<i>Población que acude al Servicio de Odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo del 01-enero al 30-junio 2015.</i>	49
Tabla 3.	<i>Calculo de tamaño de muestra para establecimientos nivel I</i>	51
Tabla 4.	<i>Validez de expertos de los instrumentos de recolección de datos: Cuestionarios Calidad de Atención y Calidad de Vida en Salud Oral</i>	54
Tabla 5.	<i>Estadísticos de fiabilidad de la sub escala Expectativas</i>	56
Tabla 6.	<i>Estadísticos de fiabilidad de la sub escala Percepciones</i>	56
Tabla 7.	<i>Estadísticos de fiabilidad del Cuestionario OHIP-14Sp (Perú)</i>	57
Tabla 8.	<i>Calidad de atención de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	60
Tabla 9.	<i>Calidad de atención en la dimensión fiabilidad de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	61
Tabla 10.	<i>Calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	62
Tabla 11.	<i>Calidad de atención en la dimensión seguridad de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	63
Tabla 12.	<i>Calidad de atención en la dimensión empatía de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	64
Tabla 13.	<i>Calidad de atención en la dimensión elementos tangibles de los</i>	65

	<i>usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	
Tabla 14.	<i>Calidad de vida en salud oral de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	66
Tabla 15.	<i>Calidad de vida en salud oral en la dimensión limitación funcional de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	67
Tabla 16.	<i>Calidad de vida en salud oral en la dimensión dolor físico de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	68
Tabla 17.	<i>Calidad de vida en salud oral en la dimensión malestar psicológico de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	69
Tabla 18.	<i>Calidad de vida en salud oral en la dimensión incapacidad física de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	70
Tabla 19.	<i>Calidad de vida en salud oral en la dimensión incapacidad psicológica de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	71
Tabla 20.	<i>Calidad de vida en salud oral en la dimensión incapacidad social de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	72
Tabla 21.	<i>Calidad de vida en salud oral en la dimensión desventaja de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.</i>	73
Tabla 22.	<i>Prueba de normalidad de los datos</i>	74
Tabla 23.	<i>Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables calidad de atención y calidad de vida en salud oral</i>	76
Tabla 24.	<i>Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables calidad de atención y la calidad de vida en salud oral en su dimensión limitación funcional</i>	78
Tabla 25.	<i>Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables</i>	80

	<i>calidad de atención y la calidad de vida en salud oral en su dimensión dolor físico</i>	
Tabla 26.	<i>Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables calidad de atención y la calidad de vida en salud oral en su dimensión malestar psicológico</i>	82
Tabla 27.	<i>Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables calidad de atención y la calidad de vida en salud oral en su dimensión la incapacidad física</i>	84
Tabla 28.	<i>Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables calidad de atención y la calidad de vida en salud oral en su dimensión incapacidad psicológica</i>	86
Tabla 29.	<i>Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables calidad de atención y la calidad de vida en salud oral en su dimensión incapacidad social</i>	88
Tabla 30.	<i>Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables calidad de atención y la calidad de vida en salud oral en su dimensión desventaja</i>	90
Tabla 31.	<i>Matriz de consistencia</i>	107
Tabla 32.	<i>Ficha técnica del cuestionario Servqual para consulta externa odontológica</i>	114
Tabla 33.	<i>Ficha técnica del Cuestionario OHIP-14 Sp (Perú)</i>	116
Tabla 34	<i>Condición del Encuestado</i>	138
Tabla 35	<i>Edad del encuestado</i>	139
Tabla 36	<i>Sexo del encuestado</i>	140
Tabla 37	<i>Nivel de estudio</i>	141
Tabla 38	<i>Tipo de seguro por el cual se atiende el encuestado</i>	142
Tabla 39	<i>Tipo de usuario del encuestado</i>	143

### Lista de figuras

		<b>Pág</b>
<i>Figura 1.</i>	Diagrama del diseño correlacional	48
<i>Figura 2.</i>	Calidad de atención de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.	60
<i>Figura 3.</i>	Calidad de atención en la dimensión Fiabilidad de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.	61
<i>Figura 4.</i>	Calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015	62
<i>Figura 5.</i>	Calidad de atención en la dimensión seguridad de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.	63
<i>Figura 6.</i>	Calidad de atención en la dimensión empatía de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.	64
<i>Figura 7.</i>	Calidad de atención en la dimensión elementos tangibles de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.	65
<i>Figura 8.</i>	Calidad de vida en salud oral de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.	66
<i>Figura 9.</i>	Calidad de vida en salud oral en la dimensión limitación funcional de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabayllo, 2015.	67

<i>Figura 10.</i>	Calidad de vida en salud oral en la dimensión dolor físico de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabaylo, 2015.	68
<i>Figura 11.</i>	Calidad de vida en salud oral en la dimensión malestar psicológico de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabaylo, 2015.	69
<i>Figura 12.</i>	Calidad de vida en salud oral en la dimensión incapacidad Física de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabaylo, 2015.	70
<i>Figura 13.</i>	Calidad de vida en salud oral en la dimensión incapacidad psicológica de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabaylo, 2015.	71
<i>Figura 14.</i>	Calidad de vida en salud oral en la dimensión incapacidad social de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabaylo, 2015.	72
<i>Figura 15.</i>	Calidad de vida en salud oral en la dimensión desventaja de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabaylo, 2015.	73
<i>Figura 16</i>	Condición del Encuestado	138
<i>Figura 17</i>	Edad del encuestado	139
<i>Figura 18</i>	Sexo del encuestado	140
<i>Figura 19</i>	Nivel de estudio	141
<i>Figura 20</i>	Tipo de seguro por el cual se atiende el encuestado	142
<i>Figura 21</i>	Tipo de usuario del encuestado	143

## Resumen

La presente investigación titulada “Calidad de atención y calidad de vida en salud oral de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabaylo, 2015”; tuvo como objetivo identificar la relación existente entre la calidad de atención y la calidad de vida en salud oral de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabaylo, 2015. Esto como respuesta al problema ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la calidad de vida en salud oral de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabaylo, 2015?

La metodología que se utilizó con el fin de comprobar la hipótesis fue el enfoque cuantitativo, el estudio corresponde al nivel correlacional con diseño no experimental de corte transversal y prospectivo. Se realizó un estudio piloto y se cumplió con el proceso de validación de los instrumentos para medir ambas variables, la muestra estuvo constituida por 88 usuarios seleccionados por muestreo probabilístico cumpliendo los criterios de inclusión y exclusión, a ellos se les aplicó los cuestionarios SERVQUAL para consulta externa odontológica y el cuestionario OHIP-14 Sp (Perú).

Se concluye luego del análisis inferencial con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido (0,213) que existe relación positiva baja entre la calidad de atención y la calidad de vida en salud oral de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud La Flor, Carabaylo, 2015.

*Palabras clave:* Calidad, atención, calidad de vida, usuario y odontología.

### **Abstract**

This research entitled "Quality of care and quality of life in oral health service users Dental Health Center Flower, Carabayllo, 2015"; It aimed to identify the relationship between the quality of care and quality of life in oral health service users Dental Health Center La Flor, Carabayllo, 2015. This response to the problem What is the relationship between quality care and quality of life in oral health service users dental health Center La Flor, Carabayllo, 2015?

The methodology used in order to test the hypothesis was the quantitative approach, the study corresponds to correlational no experimental design level and prospective cross cut. A pilot study was performed and met the validation process of instruments to measure both variables, the sample consisted of 88 users selected by probability sampling to meet the criteria for inclusion and exclusion, they were administered the questionnaires I SERVQUAL to dental outpatient and OHIP-14 Sp (Peru) questionnaire.

It then concludes the inferential analysis with correlation coefficient Spearman Rho obtained (0.213) that there is a low positive relationship between quality of care and quality of life in oral health service users Dental Health Center Flower , Carabayllo, 2015.

*Keywords:* Quality, care, quality of life, user and dentistry.