



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención y satisfacción en pacientes que
acuden al servicio de odontoestomatología del hospital
Hermilio Valdizán**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Roberto Paul Paz Soldán Medina

ASESOR:

Mg. Sonia Romero Vera

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad

PERÚ - 2016

.....

Dra. Rosalía Zárate Barrial

Presidente

.....

Dr. Carlos De la Cruz Valdiviano

Secretario

.....

Mg Sonia Romero Vera

Vocal

Dedicatoria

A la memoria de mi madre por su ejemplo de sacrificio en mi formación profesional y demás familiares que me dieron su apoyo en el desarrollo del presente trabajo.

AGRADECIMIENTO

A mi colega Dra. Úrsula Gutiérrez Samaniego,
asistente en el Servicio de Odontoestomatología del
Hospital Hermilio Valdizan.

AGRADECIMIENTO

Al Lic. Víctor Ramón García Hermoza Jefe de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hermilio Valdizán, Catedrático de la Facultad de Ciencias Matemáticas E.A.P. de Estadística de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

AGRADECIMIENTO

A mi hija Contadora Pública, Narda Elizabeth Paz Soldán Yataco por su valiosa experiencia y colaboración en la redacción del presente trabajo de investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Roberto Paul Paz Soldán Medina, estudiante del Programa de maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI: 06122189, con la tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de odontoestomatología del hospital Hermilio Valdizán.”

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 plagiado; 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.

Lima, mayo del 2016.

Roberto Paul Paz Soldán Medina
DNI: 06122189

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las disposiciones establecidas dentro del Reglamento de Elaboración y Sustentación de Tesis de la Facultad de Ciencias Empresariales, sección de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, en la elaboración de Tesis de Maestría en Gestión Pública, presentamos el Trabajo de Investigación comparativa denominado: Calidad de atención y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de odontoestomatología del hospital Hermilio Valdizán 2016

Con lo cual cumplo con lo exigido por las normas y reglamentos de la Universidad y la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria para optar el grado de magister en Gestión Pública.

La presente investigación constituye una contribución a la sociedad en general, así como también a las autoridades del Hospital Hermilio Valdizán.

El estudio está compuesto o estructurado en el conocimiento científico, compuesto por siete capítulos, el primero denominado Introducción en la segunda sección desarrolla el Marco metodológico, en la tercera sección desarrolla los resultados de la investigación, en la cuarta sección presenta la discusión de estudio, en la quinta y sexta sección presenta las conclusiones y recomendaciones, y en la sexta y última sección se presenta las referencias bibliográficas y demás anexos que se considere necesarios.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El Autor

Lista de contenido

| | Página |
|--|--------|
| Caratula | |
| Página del jurado | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Declaratoria de autenticidad | vi |
| Presentación | vii |
| Lista de contenido | viii |
| Lista de tablas | xi |
| Lista de figuras | xiv |
| Resumen | xvii |
| Abstract | xviii |
| I. Introducción | 19 |
| 1.1 Antecedentes | 21 |
| 1.1.1 Internacionales | 21 |
| 1.1.2 Nacionales | 22 |
| 1.2 Fundamentación científica, técnica y humanista | 27 |
| 1.3 Justificación | 50 |
| 1.4 Problema | 51 |
| 1.4.1 Realidad problemática | 51 |
| 1.4.2 Formulación del problema general | 52 |
| 1.5 Hipótesis | 54 |
| 1.6 Objetivos | 54 |
| 1.6.1 Objetivo general | 54 |

| | | |
|--------|---|-----|
| 1.6.2 | Objetivos específicos | 54 |
| II. | Marco Metodológico | 56 |
| 2.1 | Variabes | 57 |
| 2.2 | Operacionalización de las variables | 57 |
| 2.3 | Metodología | 58 |
| 2.4 | Tipos de estudio | 59 |
| 2.5 | Diseño de investigación | 59 |
| 2.6 | Población, muestra, y muestreo | 60 |
| 2.6.1 | Población | 60 |
| 2.6.2 | Muestra | 61 |
| 2.6.3 | Tipo de Muestreo | 61 |
| 2.7 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 62 |
| 2.7.1. | Instrumentos de recolección de datos | 63 |
| 2.7.2 | Validación y confiabilidad del instrumento | 63 |
| 2.8 | Método de análisis de datos | 64 |
| III. | Resultados | 66 |
| 3.1 | Descripción de resultados | 67 |
| 3.2 | Contraste de hipótesis | 100 |
| IV. | Discusión | 101 |
| V. | Conclusiones | 105 |
| VI. | Recomendaciones | 107 |
| VII. | Referencias | 109 |

Apéndices

Apéndice A: Matriz de consistencia

Apéndice B: Instrumento

Lista de tablas

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 1 | Operacionalización de la variable calidad de atención | 57 |
| Tabla 2 | Operacionalización de la variable satisfacción | 58 |
| Tabla 3 | Población y Muestra | 62 |
| Tabla 4 | Estadísticos de fiabilidad alfa de Cronbach | 64 |
| Tabla 5 | Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov | 65 |
| Tabla 6 | Lugar de residencia según el distrito | 67 |
| Tabla 7 | Grado de instrucción del usuario del Servicio de Odontología | 68 |
| Tabla 8 | Según la referencia que acudió al hospital | 69 |
| Tabla 9 | Percepción de la calidad respecto a la comodidad consultorio dental | 70 |
| Tabla 10 | Percepción de la calidad respecto a la comodidad sala de rayos X | 71 |
| Tabla 11 | Percepción de la calidad respecto a la comodidad sala de espera | 72 |
| Tabla 12 | Percepción de la calidad respecto a la comodidad servicio higiénico | 73 |
| Tabla 13 | Percepción de la calidad respecto a la limpieza consultorio dental | 74 |
| Tabla 14 | Percepción de la calidad respecto a la limpieza sala de rayos X | 75 |
| Tabla 15 | Percepción de la calidad respecto a la limpieza sala de espera | 76 |
| Tabla 16 | Percepción de la calidad respecto a la limpieza servicios higiénicos | 77 |
| Tabla 17 | Percepción de la calidad respecto a la vestimenta del personal odontólogo | 78 |
| Tabla 18 | Percepción de la calidad respecto a la vestimenta del personal técnico de enfermería | 79 |
| Tabla 19 | Percepción de la calidad con respecto a la higiene del personal odontólogo | 80 |

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 20 | Percepción de la calidad con respecto a la higiene del personal técnico de enfermería | 81 |
| Tabla 21 | Percepción de la calidad con respecto al estado de conservación unidades dentales | 82 |
| Tabla 22 | Percepción de la calidad con respecto al estado de conservación equipos de rayos X | 83 |
| Tabla 23 | Percepción de la calidad con respecto al estado de conservación ambientes físicos | 84 |
| Tabla 24 | Percepción de la calidad con respecto al estado de conservación del mobiliario de sala de espera | 85 |
| Tabla 25 | Percepción de la calidad con respecto al estado de conservación de servicios higiénicos | 86 |
| Tabla 26 | Percepción de la calidad con respecto a la expectativa que brindará el servicio de odontoestomatología | 87 |
| Tabla 27 | Percepción de la calidad con respecto al acceso al servicio de odontoestomatología | 88 |
| Tabla 28 | Satisfacción después de haber recibido el servicio de trato del personal odontólogo | 89 |
| Tabla 29 | Satisfacción después de haber recibido el servicio de trato del personal técnico de enfermería | 90 |
| Tabla 30 | Satisfacción después de haber recibido el servicio de respeto del personal odontólogo | 91 |
| Tabla 31 | Satisfacción después de haber recibido el servicio de respeto del personal técnico de enfermería | 92 |

| | | |
|----------|---|-----|
| Tabla 32 | Satisfacción después de haber recibido el servicio de tiempo de espera del personal técnico de enfermería | 93 |
| Tabla 33 | Satisfacción después de haber recibido el servicio de tiempo de espera del personal odontólogo | 94 |
| Tabla 34 | Satisfacción después de haber recibido el servicio de información del personal odontólogo | 95 |
| Tabla 35 | Satisfacción después de haber recibido el servicio de información del personal técnico de enfermería | 96 |
| Tabla 36 | Satisfacción después de haber recibido el servicio de amabilidad del odontólogo | 97 |
| Tabla 37 | Satisfacción después de haber recibido el servicio de amabilidad del técnico de enfermería | 98 |
| Tabla 38 | Satisfacción después de haber recibido la atención dental por el servicio de odontoestomatología del hospital Hermilio Valdizán | 99 |
| Tabla 39 | Correlaciones de Pearson de la percepción y satisfacción | 100 |

Lista de figuras

| | Pág. |
|---|------|
| Figura 1. Diagrama de Diseño | 60 |
| Figura 2: Lugar de residencia según el distrito | 67 |
| Figura 3: Grado de instrucción del usuario del Servicio de Odontoestomatología | 68 |
| Figura 4: Según la referencia que acudió al hospital | 69 |
| Figura 5: Percepción de la calidad respecto a la comodidad consultorio dental | 70 |
| Figura 6: Percepción de la calidad respecto a la comodidad sala de rayos X | 71 |
| Figura 7: Percepción de la calidad respecto a la comodidad sala de espera | 72 |
| Figura 8: Percepción de la calidad respecto a la comodidad servicio higiénico | 73 |
| Figura 9: Percepción de la calidad respecto a la limpieza consultorio dental | 74 |
| Figura 10: Percepción de la calidad respecto a la limpieza sala de rayos X | 75 |
| Figura 11: Percepción de la calidad respecto a la limpieza sala de espera | 76 |
| Figura 12: Percepción de la calidad respecto a la limpieza servicios higiénicos | 77 |
| Figura 13: Percepción de la calidad respecto a la vestimenta del personal Odontólogo | 78 |
| Figura 14: Percepción de la calidad respecto a la vestimenta del personal técnico de enfermería | 79 |
| Figura 15: Percepción de la calidad con respecto a la higiene del personal Odontólogo | 80 |
| Figura 16: Percepción de la calidad con respecto a la higiene del personal técnico de enfermería | 81 |
| Figura 17: Percepción de la calidad con respecto al estado de conservación unidades dentales | 82 |

| | |
|---|----|
| Figura 18: Percepción de la calidad con respecto al estado de conservación equipos de rayos X | 83 |
| Figura 19: Percepción de la calidad con respecto al estado de conservación ambientes físicos | 84 |
| Figura 20: Percepción de la calidad con respecto al estado de conservación del mobiliario de sala de espera | 85 |
| Figura 21: Percepción de la calidad con respecto al estado de conservación de servicios higiénicos | 86 |
| Figura 22: Percepción de la calidad con respecto a la expectativa que brindará el servicio de odontoestomatología | 87 |
| Figura 23: Percepción de la calidad con respecto al acceso al servicio de odontoestomatología | 88 |
| Figura 24: Satisfacción después de haber recibido el servicio de trato del personal odontólogo | 89 |
| Figura 25: Satisfacción después de haber recibido el servicio de trato del personal técnico de enfermería | 90 |
| Figura 26: Satisfacción después de haber recibido el servicio de respeto del personal odontólogo | 91 |
| Figura 27: Satisfacción después de haber recibido el servicio de respeto del personal técnico de enfermería | 92 |
| Figura 28: Satisfacción después de haber recibido el servicio de tiempo de espera del personal técnico de enfermería | 93 |
| Figura 29: Satisfacción después de haber recibido el servicio de tiempo de espera del personal odontólogo | 94 |

| | |
|--|----|
| Figura 30: Satisfacción después de haber recibido el servicio de información del personal odontólogo | 95 |
| Figura 31: Satisfacción después de haber recibido el servicio de información del personal técnico de enfermería | 96 |
| Figura 32: Satisfacción después de haber recibido el servicio de amabilidad del odontólogo | 97 |
| Figura 33: Satisfacción después de haber recibido el servicio de amabilidad del técnico de enfermería | 98 |
| Figura 34: Satisfacción después de haber recibido la atención dental por el servicio de odontoestomatología del hospital Hermilio Valdizán | 99 |

Resumen

Objetivo: Evaluar la percepción del usuario del Servicio de Odontoestomatología del Hospital Hermilio Valdizán en relación al grado de satisfacción en los pacientes atendidos de marzo a abril del 2016. Material y método: Se aplicó un cuestionario sobre la percepción y su posterior satisfacción sobre la atención dental recibida en pacientes que acudían por primera vez. Se validó el cuestionario, mediante criterio de jueces y prueba piloto.

La muestra estuvo conformada por 333 pacientes, siendo el muestro no probabilístico de tipo accidental y el método no experimental, observacional descriptivo, correlacional de corte transversal. Se creó una base de datos en Microsoft office 2007 (Excel), posteriormente realizaron tablas dinámicas. Se corrobora la hipótesis mediante el estadístico correlación de Sperman. Resultados: la percepción de la calidad del usuario del servicio de Odontoestomatología fue buena 81,7%, excelente en 15% y regular en 3,3% mientras la satisfacción fue excelente en un 41,1% y buena en un 58,9%.

Conclusiones: La percepción por la atención dental en el Servicio de Odontoestomatología del Hospital Hermilio Valdizán es buena y la satisfacción del usuario por el servicio recibido es excelente. Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción en los pacientes del servicio de Odontoestomatología del Hospital Hermilio Valdizán.

Palabras clave: Percepción, calidad, satisfacción del usuario, atención dental.

Abstract

Objective: To assess the user perception Odontoestomatología Service Hospital Hermilio Valdizán in relation to the degree of satisfaction in patients treated from March to April 2016. **Methods:** A questionnaire on the perception and subsequent satisfaction with care was applied dental patients attending received at first. The questionnaire was validated by agreement of judges and pilot. The sample consisted of 333 patients, with non-probability sampling of accidental type and non-experimental, observational descriptive method, correlational cross-section. a database in Microsoft Office 2007 (Excel) was created, subsequently made PivotTables. the hypothesis is corroborated by statistical correlation of Spearman. **Results:** The perception of quality of service user Odontoestomatología was good 81.7%, good in 15% and 3.3% while regular satisfaction was excellent in 41.1% and good in 58.9% **Conclusions:** the perception of dental care in the Hermilio Odontoestomatología service Hospital Valdizán is good and user satisfaction for the service received is excellent. There is significant relationship between service quality and patient satisfaction service Odontoestomatología Hermilio Valdizán Hospital.

Keywords: Perception, quality, user satisfaction, dental care.