



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en  
los consultorios de odontología del hospital Guillermo  
Almenara Irigoyen. Lima - 2015**

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

**AUTOR:**

Br. Armando Villanueva Ponce

**ASESOR:**

Mg. Daniel Córdova Sotomayor

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

**PERÚ- 2016**

-----  
**Mg. Jesús Núñez Untiveros**

**Presidente**

-----  
**Mg. Mercedes Nagamine Miyashiro**

**Secretario**

-----  
**Mg. Daniel Córdova Sotomayor**

**Vocal**

**Dedicatoria**

A mis padres: Vicente y Victoria,  
que han creído en mí.

A Lupita, por todo su amor y  
apoyo.

A mi hija Mirella; Valeska y  
Aarón.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, por darme la oportunidad de existir, a la vez permitirme estudiar y culminar una etapa en mi vida.

Quiero expresar mi gratitud a muchas personas por su colaboración y apoyo prestado de forma en la elaboración de esta tesis.

Mi más sincero agradecimiento a mi director de tesis Mg. Daniel Córdova Sotomayor, por su constante apoyo, el cual hubiera sido imposible la realización de la misma y por su amistad que no tiene precio.

A Hernando Isidro Yactayo Cama, por todo su apoyo en esta parte del camino lleno de vivencias.

Un especial agradecimiento a los participantes que facilitaron la realización de la investigación.

.

## Declaración de autenticidad

Yo, Armando Villanueva Ponce, estudiante del programa Maestría en la Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo. Identificado con el DNI N°: 08673279, con la tesis titulada "Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en los consultorios de odontología del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima, 2015".

Declaro bajo juramento que:

- a. La tesis es de mi autoría
- b. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes de consultas. Por lo tanto la tesis no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- c. 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
- d. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aporte a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a los 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 de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha

-----  
Armando Villanueva Ponce

DNI: 08673279

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en los consultorios de odontología del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima, 2015“. Con la finalidad de determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario externo de los consultorios de odontología del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima, 2015; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

Armando Villanueva Ponce

**ÍNDICE**

	<b>Pág.</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Indice	vii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>15</b>
1.1 Introducción	16
1.2 Antecedentes	18
1.2.1 Antecedentes nacionales	18
1.2.2 Antecedentes nacionales	20
1.3 Fundamentación teórica	23
1.2.1 Satisfacción	23
1.2.2 Calidad	31
1.4 Justificación	34
1.3.1 Realidad problemática	35
1.5 Problema	37
1.5.1 Problema general	38

1.5.2	Problemas específicos	38
1.6	Hipótesis	39
1.6.1	Hipótesis general	39
1.6.2	Hipótesis específicas	39
1.7	Objetivos	40
1.7.1	Objetivo general	40
1.7.2	Objetivo específico	40
<b>II.</b>	<b>MARCO METODOLOGICO</b>	<b>42</b>
2.1	Variables	43
2.1.1	Variable 1	43
2.1.2	Variable 2	44
2.2	Operacionalización de Variables	45
2.3	Metodología	46
2.3.1	Tipo de estudio	46
2.4	Diseño	46
2.5	Población, muestra y muestreo	46
2.5.1	Población	46
2.5.2	Muestra	47
2.5.3	Muestreo	47
2.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.6.1	Técnica	47
2.6.2	Instrumentos	47
2.7	Validación	47



2.8	Procedimiento	48
2.9	Método de Análisis	48
2.10	Consideraciones éticas	49
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>50</b>
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>65</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>70</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>72</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>75</b>
	<b>ANEXOS</b>	

**LISTA DE TABLAS**

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Tabla de operalización de variables	45
Tabla 2	Descripción de escalas y porcentajes de la dimensión fiabilidad	51
Tabla 3	Descripción de escalas y porcentajes de la dimensión repuesta rápida.	52
Tabla 4	Descripción de escalas y porcentajes de la dimensión seguridad	53
Tabla 5	Descripción de escalas y porcentajes de la dimensión empatía	54

Tabla 6	Descripción de escalas y porcentajes de la dimensión aspectos tangibles	55
Tabla 7	Descripción de escalas y porcentajes de la calidad de atención	56

.

**LISTA DE FIGURAS**

		<b>Pág.</b>
Figura 01	Niveles de la dimensión fiabilidad de la calidad en los usuarios externos del HNGAI, lima 2015.	51
Figura 02	Niveles de la dimensión repuesta rápida de la calidad en los usuarios externos del HNGAI, lima 2015.	52
Figura 03	Niveles de la dimensión seguridad de la calidad en los usuarios externos del HNGAI, lima 2015.	53
Figura 04	Niveles de la dimensión empatía de la calidad en los usuarios externos del HNGAI, lima 2015	54
Figura 05	Niveles de la dimensión aspectos tangibles de la calidad en los usuarios externos del HNGAI, lima 2015.	55
Figura 06	Nivel de las dimensiones de la calidad de atención del HNGAI, Lima 2015.	56

## RESUMEN

**Objetivo:** El propósito del estudio fue determinar la relación de la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en los consultorios de odontología del (HNGAI), Lima 2015

**Material y métodos:** Se determinó la relación de la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención, mediante la encuesta SERVQUAL modificado La encuesta de aplicada en el servicio de odontología de donde se obtuvo 30 muestras, se realizó el procesamiento de los datos mediante el programa SPSS 20.

**Resultados:** se puede observar que el total de las dimensiones de la calidad es de 42.98% es buena seguida de 37.5% mala y el 24.4% regular. Aunque aparentemente existe una diferencia, esta diferencia no es significativa a nivel de confianza del 95% ( $\chi^2: ,378$ ; valor  $p= 4,215$ ;  $\alpha=0,05$ ).

**Conclusión:** No se encontró una relación entre la calidad atención y la satisfacción de los usuarios externo ( $p=,378$ )

*Palabras clave:* Satisfacción, calidad, usuario externo, odontología.

## ABSTRACT

**Objective:** The purpose of the study was to determine the relationship of external user satisfaction with the quality of care in dentistry clinics (HNGAI), Lima 2015

**Material and methods:** the relationship of satisfaction external user with the quality of care was determined by the survey SERVQUAL modified survey applied in the service of dentistry where 30 samples was obtained, the data processing was performed by SPSS 20.

**Results:** it can be seen that the total dimensions of quality is of 42.98% is good followed by 37.5% and 24.4% bad regular basis. Although apparently there is a difference, this difference is not significant at confidence level of 95% ( $\chi^2$ : 378; p-value = 4.215,  $\alpha = 0.05$ ).

**Conclusion:** a relationship between quality care and external user satisfaction ( $p = , 378$ ) did not find

**Keywords:** satisfaction, quality, external user, dentistry.