



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad percibida y su relación con la satisfacción del
paciente odontológico en el “Hospital Marino Molina”.**

Comas. Lima.2013

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORES:

Br. García Calderón Marruffo Deborah

Br. Uría Mendoza Nadia María Del Carmen

ASESOR:

Mgtr. Carlos Ernesto Ruiz Orbegoso

Sección

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de la calidad

Perú - 2015

Mgtr. Jorge Alberto Flores Morales

Presidente

Mgtr. Jesús Nuñez Untiveros

Secretario

Mgtr. Carlos Ernesto Ruiz Orbegoso

Vocal

Declaración jurada

García Calderón Marruffo Deborah, identificado(a) con DNI 10765231 y Uría Mendoza Nadia María Del Carmen con DNI 40355341, estudiantes del Programa de la Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presentan la tesis titulada “Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente odontológico en el “Hospital Marino Molina”. Comas. Lima. 2013”.

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos 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.

Lima, 29 de abril de 2014.

Firma.....

García Calderón Marruffo Deborah

DNI: 10765231

Firma.....

Uría Mendoza Nadia María Del
Carmen

DNI:40355341

Dedicatoria

Con sincero cariño a nuestros familiares por el apoyo y comprensión que nos han brindado.

Agradecimiento

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de la Maestría. Al Magister Carlos Ernesto Ruiz Orbegoso, por su asesoría y a la Dirección del Hospital Marino Molina, por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo - Los Olivos, presentamos la tesis titulada: Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente odontológico en el “Hospital Marino Molina”. Comas. Lima. 2013; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

El documento consta de cuatro capítulos: El primer capítulo, está relacionado con el Problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. El segundo capítulo, se refiere al marco teórico que sustenta la investigación. El tercer capítulo, define el marco metodológico, la hipótesis de Investigación, variables, metodología, población, muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El cuarto capítulo, está referido a los resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente, se definen las conclusiones, sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los anexos.

Índice

Página del Jurado	ii
Declaración Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema	18
1.3 Justificación	19
1.4 Limitaciones	20
1.5 Antecedentes	21
1.6 Objetivos	24
1.6.1 General	24
1.6.2 Específicos	24
II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Bases Teóricas de la variable Calidad Percibida	29
2.2 Bases teóricas de la variable satisfacción del paciente odontológico	52
III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Hipótesis	56
3.2 Variables	56
3.2.1 Definición conceptual	57
3.2.2 Definición operacional	58
3.3 Metodología	58
3.3.1 Tipo de estudio	58
3.3.2 Diseño	59

3.4	Población y muestra	60
3.5	Método de investigación	61
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
3.7	Métodos de análisis de datos	63
IV: RESULTADOS		
4.1	Resultados descriptivos	67
4.2	Resultados inferenciales	73
4.3	Discusión de los resultados	81
CONCLUSIONES		81
SUGERENCIAS		103
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		105

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia	114
Anexo 2. Instrumentos	117
Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	131
Anexo 4. Base de datos	135
Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman	142

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable calidad percibida	71
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción del paciente	72
Tabla 3	Relación de validadores	80
Tabla 4	Confiabilidad cuestionario de calidad percibida	80
Tabla 5	Confiabilidad cuestionario satisfacción del paciente	81
Tabla 6	Satisfacción del paciente y calidad percibida	83
Tabla 7	Satisfacción del paciente y aspectos tangibles	84
Tabla 8	Satisfacción del paciente y fiabilidad	85
Tabla 9	Satisfacción del paciente y sensibilidad	86
Tabla 10	Satisfacción del paciente y seguridad	87
Tabla 11	Satisfacción del paciente y empatía	88
Tabla 12	Correlación satisfacción del paciente y calidad percibida	89
Tabla 13	Correlación satisfacción del paciente y aspectos tangibles	90
Tabla 14	Correlación satisfacción del paciente y fiabilidad	91
Tabla 15	Correlación satisfacción del paciente y sensibilidad	92
Tabla 16	Correlación satisfacción del paciente y seguridad	93
Tabla 17	Correlación satisfacción del paciente y empatía	94

Índice de figuras

Figura 1	Satisfacción del paciente y calidad percibida	83
Figura 2	Satisfacción del paciente y aspectos tangibles	84
Figura 3	Satisfacción del paciente y fiabilidad	85
Figura 4	Satisfacción del paciente y sensibilidad	86
Figura 5	Satisfacción del paciente y seguridad	87
Figura 6	Satisfacción del paciente y empatía	88

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar qué relación existe entre la calidad percibida y la satisfacción en los pacientes odontológicos en el Hospital Marino Molina.Comas. Lima. 2013.

La población constituida por pacientes atendidos en el servicio de odontología en el año 2013.El muestro no probabilístico por conveniencia. El tamaño de la muestra 120 pacientes, en los cuales se han aplicado dos instrumentos para medir las variables: calidad percibida y la satisfacción del paciente.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Calidad percibida, el cual estuvo constituido por 22 preguntas en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo) y el cuestionario de satisfacción del paciente el cual estuvo constituido por 11 preguntas, en la escala de Likert (muy poco, poco, medio, bastante, mucho), que brindaron información acerca de la calidad percibida y la satisfacción del paciente, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: La calidad percibida tiene una relación significativa con la satisfacción del paciente odontológico en el Hospital Marino Molina Comas Lima 2013.; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.824, lo que representa un nivel de correlación alta.

Palabras claves: Calidad Percibida, Satisfacción del Paciente

Abstract

This research was general objective, determine what relationship exists between the perceived quality and satisfaction in dental patients in Molina Marino Hospital. Comas. Lima. 2013.

The population consisted of patients treated at the dental service in 2013. The show nonprobabilistic for convenience. The sample size of 120 patients, in which two instruments have been applied to measure variables: perceived quality and patient satisfaction.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used non-experimental design correlational level transeccional court, which collected information on a specific period, which was developed by applying the instruments: Questionnaire perceived quality, which consisted of 22 questions in the Likert scale (totally agree, agree, neither agree nor disagree, disagree, strongly disagree) and questionnaire of patient satisfaction which consisted of 11 questions in Likert scale (very little, little, middle, pretty, lot), who provided information about the perceived quality and patient satisfaction, through the evaluation of its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to state that: Perceived quality has a significant relationship with satisfaction dental patient in the Marine Hospital Molina Lima Comas 2013 .; having determined a correlation coefficient Spearman's Rho 0824, which represents a high level of correlation.

Keywords: Perceived Quality, Patient Satisfaction