



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención y percepción de la salud bucal
del servicio de odontología en gestantes del Centro
Médico Naval 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión de los Servicios de Salud

AUTOR:

Br. María Isabel Rosales Nieves

ASESORA:

Mgtr. Sonia Lidia Romero Vela

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los Servicios de Salud

PERÚ – 2016

Página del jurado

Dra. Jessica Palacios Garay

Presidente

Mg. Pedro Chapi Choque

Secretario

Mg. Sonia Romero Vela

Vocal

Dedicatoria

A Dios por darnos la vida, permitirme tener la fortaleza, a mi padre y hermanos, por su apoyo, incondicional para el logro de nuestros objetivos profesionales.

Agradecimiento

Eternamente agradecida a la plana docente de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, que me brindaron sus conocimientos y dedicación especialmente a la Magister Sonia Romero Vela, por sus aportes que han contribuido ayudarnos a realizar nuestros sueños de avanzar en el largo camino del conocimiento.

A todos los colaboradores que hicieron posible la culminación de mi tesis.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, María Isabel Rosales Nieves, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 25563562, con la tesis titulada: “Calidad de atención y percepción de la salud bucal del servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval 2016”.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

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.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

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, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, Diciembre del 2016

.....

Firma

María Isabel Rosales Nieves

N° 25563562

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de atención y percepción de la salud bucal del servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de Servicios de Salud.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las, diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema. Hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, Se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis.

La discusión, las conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las Sugerencias y los Aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Lista de contenido

	Pág.
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Lista de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística.	21
1.3 Justificación.	31
1.4. Problema.	32
1.5. Hipótesis.	34
1.6. Objetivos.	35
II. Marco metodológico	37
2.1. Variable	38
2.2. Operacionalización de variables	39
2.3. Metodología	40
2.4. Tipo de estudio.	41
2.5. Diseño	41
2.6. Población y muestra	42
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44

2.8. Métodos de análisis de datos	50
2.9. Aspectos éticos	50
III. Resultados	51
Análisis Descriptivo	52
Validación de hipótesis	62
IV. Discusión de resultados	69
V. conclusiones	72
VI. Recomendaciones	75
VII. Referencia bibliográfica	78
VII. Anexos	83

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Operacionalización: variable calidad de atención</i>	39
Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable percepción de la salud bucal</i>	40
Tabla 3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
Tabla 4 <i>Niveles de confiabilidad</i>	47
Tabla 5 <i>V1: Calidad de atención</i>	48
Tabla 6 <i>V2: Percepción de la salud bucal</i>	49
Tabla 7 <i>Distribución de la dimensión Fiabilidad, Servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval, 2016</i>	52
Tabla 8 <i>Distribución de la dimensión Capacidad de respuesta, Servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval, 2016</i>	53
Tabla 9 <i>Distribución de la dimensión Seguridad, Servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval, 2016</i>	54
Tabla 10 <i>Distribución de la dimensión Empatía, Servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval, 2016.</i>	55
Tabla 11 <i>Distribución de la dimensión Elementos tangibles, Servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval, 2016</i>	56
Tabla 12 <i>Distribución de la variable calidad de atención, Servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval, 2016</i>	57
Tabla 13 <i>Distribución de la dimensión Actitud, Servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval, 2016</i>	58
Tabla 14 <i>Distribución de la dimensión Conducta, Servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval, 2016</i>	59
Tabla 15 <i>Distribución de la variable Percepción de la salud bucal, Servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval, 2016</i>	60

Tabla 16 Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones	61
Tabla 17 Prueba de Spearman relación entre calidad de atención y percepción de la salud bucal, Servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval, 2016	62
Tabla 18 Prueba de Spearman relación entre fiabilidad y percepción de la salud bucal, Servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval, 2016	63
Tabla 19 Prueba de Spearman relación entre capacidad de respuesta y percepción de la salud bucal, Servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval, 2016	64
Tabla 20 Prueba de Spearman relación entre seguridad y percepción de la salud bucal, Servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval, 2016	65
Tabla 21 Prueba de Spearman relación entre empatía y percepción de la salud bucal, Servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval, 2016	66
Tabla 22 Prueba de Spearman relación entre elementos tangibles y percepción de la salud bucal, Servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval, 2016	67

Lista de figuras

	Pág.
<i>Figura 1</i> Diagrama de diseño correlacional	42
<i>Figura 2</i> Frecuencia Fiabilidad, Servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval, 2016	52
<i>Figura 3</i> Frecuencia Capacidad de respuesta, Servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval, 2016	53
<i>Figura 4</i> Frecuencia Seguridad, Servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval, 2016	54
<i>Figura 5</i> Frecuencia Empatía, Servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval, 2016	55
<i>Figura 6</i> Frecuencia Elementos tangibles, Servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval, 2016	56
<i>Figura 7</i> Frecuencia calidad de atención, Servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval, 2016	57
<i>Figura 8</i> Frecuencia Actitud, Servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval, 2016	58
<i>Figura 9</i> Frecuencia Conducta, Servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval, 2016	59
<i>Figura 10</i> Frecuencia Percepción de la salud bucal, Servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval, 2016	60

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar la relación que existe entre la calidad de atención y percepción de la salud bucal de las usuarias gestantes del Centro Medico Naval 2016 y como problema general ¿Cómo se relaciona la calidad de atención y percepción de la salud bucal de las usuarias gestantes del centro médico naval 2016?

El tipo de investigación es de tipo no experimental diseño descriptivo correlacional, transversal. Se utilizó el muestreo probabilístico, por cuotas, porque todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados, la muestra asciende a 100 de las usuarias gestantes del hospital. Se utilizó el cuestionario de calidad de atención y percepción de la salud bucal.

Se aplicó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman donde se observó que existe relación entre calidad de atención y percepción de la salud bucal de las usuarias gestantes del centro médico naval 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva considerable $r= 0.811^{**}$, con una ($p < .005$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras clave: Calidad de atención, percepción de la salud bucal en el Centro Medico Naval.

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between the quality of care and perception of oral health of the pregnant users of the Naval Medical Center 2016 and as a general problem How is the quality of care and perception of health related Of the pregnant users of the naval medical center 2016?

The type of research is non-experimental descriptive correlational, cross-sectional design. Probabilistic sampling was used, because quotas, because all elements of the population are equally likely to be selected, the sample amounts to 100 of the pregnant users of the hospital. The questionnaire on quality of care and perception of oral health was used.

The non-parametric Rho de Spearman statistic was applied where it was observed that there is a relationship between quality of care and perception of the oral health of the pregnant users of the naval medical center 2016. A significant positive correlation coefficient was obtained $r = 0.811^{**}$, with One ($p < .005$), with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Key words: Quality of care, perception of oral health in the Naval Medical Center.