



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención a madres gestantes en el servicio
de Odontología del Hospital Luis Sáenz 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORES:

**Bach. Tania Marca Sánchez
Bach. Roberto Leal Ramírez**

ASESOR:

Mgtr. Danilo Sánchez Coronel

SECCIÓN:

CIENCIAS MÉDICAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ - 2015

Dr. Manuel García Torres
Presidente

Dr. John Morillo Flores
Secretario

Mg. Danilo Sánchez Coronel
Vocal

Dedicatoria

En primer lugar doy infinitamente gracias a Dios por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi carrera profesional, agradezco también la confianza y apoyo de mis padres.

Tania

Dedicatoria

Agradezco a mi Madre Fernanda, por su apoyo incondicional para salir adelante. A mi esposa y mi hija que son la razón para seguir superándome.

Roberto

Agradecimientos

Agradecer en primer lugar a Dios por estar con nosotros en cada paso que damos, también dar las gracias a quienes hicieron posible la realización del presente trabajo de investigación, a nuestras familias, a nuestros profesores y asesores de la universidad Cesar Vallejo y a la dirección del hospital Luis N. Sáenz por su apoyo incondicional.

Declaratoria de Autenticidad

Nosotros, Bach. Tania Marca Sánchez, con DNI N° 09980177, y Bach. Roberto Leal Ramírez, con DNI N° 07634115 , a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Gestión Pública. Escuela Académico Profesional de Post grado, 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 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 a 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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo. Lugar y fecha Nombres y apellidos DNI.

Lima, 18 de julio del 2015

Bach. Tania Marca Sánchez
DNI: 09980177

Bach. Roberto Leal Ramírez
DNI N° 07634115

Presentación

Señor Presidente

Señores Miembros del Jurado

Señores miembros del Jurado, presentamos ante ustedes la Tesis titulada: Calidad de atención a madres gestantes en el servicio de Odontología del hospital Luis Sáenz PNP 2015, con el propósito de optar el grado académico de Magister en Gestión de los servicios de la salud.

Con lo cual cumplimos con lo exigido por las normas y reglamentos de la Universidad y la Asamblea Nacional de Rectores para optar el grado de Magíster en Gestión de los servicios de la salud.

La presente investigación constituye una contribución al fortalecimiento del clima laboral, los hallazgos del presente estudio permitirán reforzar las condiciones de los trabajadores y mejorar el ambiente laboral de las debilidades que altera una satisfacción laboral.

El documento consta de seis capítulos, el primer capítulo está orientado a abordar el planteamiento del problema, antecedentes, justificación, problemas y objetivos de la investigación; el segundo capítulo presenta el marco referencial, el tercer capítulo contiene la descripción de las hipótesis y las variables, el cuarto capítulo está orientado a la presentación de la metodología del trabajo, el quinto capítulo contiene los resultados del estudio, el sexto capítulo contiene la discusión de los resultados y finalmente se adjuntan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

Esperamos señores miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por nuestra universidad y merezca su aprobación.

ÍNDICE

| | Página |
|---|--------|
| Página de jurados | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria jurada de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice de contenido | vii |
| Lista de tablas | ix |
| Lista de figuras | x |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |
| Introducción | xiii |
| | |
| 1.1 Antecedentes Nacionales, e Internacionales | 16 |
| 1.2 Fundamentación Teórica científica y Humanística | 21 |
| 1.2.1 Definición de las dimensiones de la variable | 22 |
| 1.2.2 Teoría sobre la calidad de atención | 25 |
| 1.3 Justificación | 30 |
| 1.3.1 Justificación Teórica | 30 |
| 1.3.2 Justificación Práctica | 31 |
| 1.3.3 Justificación Metodológica | 31 |
| 1.4 Problema | 32 |
| 1.4.1 Realidad problemática | 32 |
| 1.4.2 Formulación del problema | 34 |
| | |
| II Marco Metodológico | |
| | |
| 2.1 Variables | 37 |
| 2.1.21 Descripción de Variables | 37 |

| | |
|---|----|
| 2.2 Operacionalización de las Variables | 37 |
| 2.3 Metodología de Investigación | 39 |
| 2.4 Tipos de estudio | 39 |
| 2.5 Diseño de la investigación | 40 |
| 2.6 Población, muestra y muestreo | 40 |
| 2.6.1 Población | 40 |
| 2.6.2 Muestra | 41 |
| 2.6.3 Muestreo | 41 |
| 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 42 |
| 2.7.1 Técnicas | 42 |
| 2.7. 2 Instrumentos de recolección de datos | 42 |
| 2.8 Procedimiento de recolección de datos | 45 |
| 2.9 Consideraciones Éticas | 45 |
| | |
| Capítulo III: Resultados | |
| 3.1 Descripción de la variable calidad de atención | 48 |
| 3.2 Descripción de las dimensiones de la variable calidad de atención | 49 |
| | |
| Capítulo IV: Discusión | 55 |
| Capítulo V: Conclusiones | 61 |
| Capítulo VI: Recomendaciones | 63 |
| Capítulo VII: Referencias Bibliográficas | 65 |
| Capítulo VII: Apéndices | 72 |

Lista de tablas

| | Página |
|--|--------|
| Tabla 1: Operacionalización de la variable calidad de atención | 38 |
| Tabla 2: Distribución de la población de madres gestantes | 41 |
| Tabla 3: Jurados Expertos | 44 |
| Tabla 4: Resultados de confiabilidad | 44 |
| Tabla 5: Niveles de confiabilidad | 45 |
| Tabla 6: Descripción de los niveles de la variable calidad de atención | 48 |
| Tabla 7: Descripción de la dimensión elementos tangibles | 49 |
| Tabla 8: Descripción de la dimensión fiabilidad | 50 |
| Tabla 9: Descripción de la dimensión capacidad de respuesta | 51 |
| Tabla 10: Descripción de la dimensión seguridad | 52 |
| Tabla 11: Descripción de la dimensión empatía | 53 |

Lista de figuras

| | Página |
|--|--------|
| Figura 1: Diagrama del diseño descriptivo | 40 |
| Figura 2: Niveles de calidad de atención | 48 |
| Figura 3: Niveles de la dimensión elementos tangibles | 49 |
| Figura 4: Niveles de la dimensión confiabilidad | 50 |
| Figura 5: Niveles de la dimensión capacidad de respuesta | 51 |
| Figura 6: Niveles de la dimensión seguridad | 52 |
| Figura 7: Niveles de la dimensión empatía | 53 |

Resumen

La investigación, se ha titulado: calidad de atención a madres gestantes en el servicio de odontología de hospital Luis N. Sáenz PNP 2015. El desarrollo de la presente investigación ¿permitirá mejorar la calidad de atención a madres gestantes en el servicio de odontología de hospital Luis N. Sáenz PNP 2015? El objetivo general ha sido: describir la calidad de atención a madres gestantes en el servicio de odontología de hospital Luis N. Sáenz PNP 2015. La teoría en la que se fundamenta el trabajo es el Parasuraman y otros sobre calidad total en la gestión de servicios.

La investigación es de tipo básico, descriptivo y de diseño no experimental, transversal. El instrumento que se utilizó fue la encuesta SERVQUAL, el diseño de la investigación ha sido no experimental transversal. La muestra fue censal, esto es todos los sujetos de la población: 120 madres gestantes del servicio de odontología de hospital Luis N. Sáenz PNP 2015. La técnica que se aplicó fue la encuesta y como instrumento un cuestionario.

Los resultados de los datos de la muestra nos indican que, el 6,7% de las madres gestantes opinan que es malo, el 80,8% la perciben como regular y el 12,5% afirman que es buena.

Palabras clave: Calidad de atención, Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, y Empatía.

Abstract

The investigation, it has been entitled: Quality of attention to pregnant women in the service of odontology of hospital Luis N. Saenz PNP 2015. The development of the present investigation will allow improving the Quality of attention to pregnant women in the service of odontology of hospital Luis N Saenz PNP 2015? The general aim has been: Describes the Quality of attention to pregnant women in the service of odontology of hospital Luis N. Saenz PNP 2015.

The methodology used for the production of this thesis was related to the quantitative approach. It is a basic substantive investigation that is located in the descriptive level. The design of the investigation has been Descriptive Simply. The Population was intentional of 120 pregnant women of the service of odontology of hospital Luis N. Saenz PNP 2015. The technology that was applied was the survey and since we orchestrate a questionnaire.

The results of the information of the sample indicate us that, 6,7 % of the pregnant women thinks that it is bad, 80,8 % perceives her as regular and 12,5 % affirms that it is good.

Key words: Quality of attention, tangible elements, Reliability, Capacity of Response, Security, and Empathy.