



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Calidad de atención en el servicio de odontología y su relación con los aspectos técnicos - administrativos en el centro de salud Morales – San Martín 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR

Br. José Luis Marín Cárdenas

ASESOR

Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los servicios de Salud

PERÚ 2016

MBA. Enrique López Rengifo
Presidente

Mg. Keller Sánchez Davila
Secretario

Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas
Vocal

Dedicatoria

A Dios por hacer de mí un hombre de bien con mucho optimismo y esperanza, a mis padres por brindarme siempre su apoyo incondicional y por enseñarme a respetar, escuchar y a valorar ante todo la ética y las buenas costumbres, a mis hermanos por siempre hacerme saber que lo más difícil es aceptar nuestros errores y que lo mejor ante ello es empezar de nuevo.

José Luis

Agradecimiento

A Dios por permitirme la vida y regalarme la suficiente sabiduría para tomar decisiones y elegir el mejor camino para llegar a cumplir mis metas y por regalarme una hermosa familia, a mis Padres, quienes me enseñaron a nunca sentirme derrotado, por sus sabios consejos que acertaron y supieron conducir mi futuro, por su apoyo infinito, y por seguir siendo mis mejores amigos. A mi maestro y amigo Dr. Wilbert Manzanedo Carbajal por enseñarme que la perseverancia y sacrificio son la base para cumplir cualquier meta.

Muchas gracias por todo.

José Luis

Declaratoria de autenticidad

Yo, José Luis Marín Cárdenas, como estudiante del Programa de Gestión de los Servicios de Salud, llevado a cabo en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 42715274, con la tesis titulada: Calidad de atención en el servicio de odontología y su relación con los aspectos técnicos - administrativos en el centro de salud Morales – San Martín 2016

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 considerar que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, demostrar indicios e plagio (al no citar la información con sus autores), plagio (al presentar información de otros trabajos como propios), falsificación (al presentar la información e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 20 de Noviembre del 201


.....
José Luis Marín Cárdenas
DNI N° 42715274

.....
José L. Marín Cárdenas
ODONTÓLOGO DENTISTA
C.C.R. 25907

Presentación

Señores miembros del jurado,

Presento ante ustedes la Tesis titulada: Calidad de atención en el servicio de odontología y su relación con los aspectos técnicos – administrativos en el centro de salud Morales – San Martín 2016, con la finalidad de conocer la relación de la calidad de atención con los aspectos técnicos – administrativos en el centro salud Morales – San Martín 2016.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

El jurado

Índice

| | |
|--|------------|
| Página del jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad..... | v |
| Presentación | vi |
| Índice..... | vii - viii |
| Índice de tablas | ix |
| Índice de gráficos | x |
| Resumen..... | xi |
| Abstract | xii |
| I. INTRODUCCIÓN | 13 |
| 1.1. Realidad Problemática | 15 |
| 1.2. Trabajos Previos..... | 16 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 26 |
| 1.4. Formulación del problema | 32 |
| 1.5. Justificación del estudio..... | 32 |
| 1.6. Hipótesis..... | 34 |
| 1.7. Objetivos. | 34 |
| II. MÉTODO | 36 |
| 2.1. Diseño de investigación..... | 36 |
| 2.2. Tipo de estudio | 36 |
| 2.3. Variables, Operacionalización | 36 |
| 2.4. Población, muestra y muestreo | 37 |
| 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 38 |
| 2.6. Métodos de análisis de datos | 39 |

| | |
|--------------------------------------|----|
| 2.7. Aspectos éticos | 40 |
| III. RESULTADOS..... | 41 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 45 |
| V. CONCLUSIONES | 47 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 48 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 49 |
| ANEXOS | 52 |

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Anexo N° 02: Instrumento de recolección de información

Anexo N° 03: Validación de instrumentos

Anexo N° 04: Autorización para aplicar instrumentos

Anexo N° 05: Informe de similitud

Anexo N° 06: Autorización para publicar tesis en repositorio de la UCV

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla N° 01: Nivel de calidad de atención..... | 44 |
| Tabla N° 02: Nivel de implementación de los aspectos técnicos – administrativos..... | 45 |
| Tabla N° 03. Resultados de La Correlación de Spearman..... | 47 |

Índice de gráficos

| | |
|--|----|
| Gráfico N°01: Nivel de calidad de atención (%)..... | 44 |
| Gráfico N° 02: Nivel de implementación de los aspectos técnicos – administrativos (%)..... | 45 |
| Gráfico N° 03: Gráfico de dispersión entre las variables..... | 46 |

Resumen

El siguiente trabajo de investigación titulada Calidad de atención en el servicio de odontología y su relación con los aspectos técnicos - administrativos en el centro de salud Morales – San Martín 2016 que tuvo como objeto principal de conocer la relación entre la calidad de atención en el servicio de odontología y los aspectos técnicos – administrativos, para ello se contó con una muestra representativa de 120 pacientes, los que fueron seleccionados a través de un muestreo no probabilístico para luego ser entrevistados, el diseño de investigación es de tipo descriptivo correlacional.

Los datos obtenidos fueron registrados y analizados en una tabla matriz y se utilizaron los programas Excel y SPSS para los resultados de esta muestra de estudio. Las pruebas estadísticas utilizadas fueron la media, desviación estándar y la prueba de correlación. A su vez los resultados obtenidos fueron expresados en tablas y gráficos.

La percepción sobre Nivel de calidad de atención a tenido un gran impacto en la escala 40 pacientes que representan el 33% y donde se encuentra la mayor frecuencia de respuesta indicaron que la calidad de atención “Regular” así como en el Nivel de implementación de los aspectos técnicos – administrativos, 48 pacientes que representan el 40% y donde se encuentra la mayor frecuencia de respuesta indicaron que el nivel de implementación es “Regular”. Se determinó la existencia de relación alta significativa positiva entre la calidad de atención en el servicio de odontología y los aspectos técnicos – administrativos en el centro de salud Morales, presentamos el coeficiente de correlación Rho de Spearman $r = 0,921$, lo que indico que existe una alta relación positiva entre las variables, como la significancia bilateral (0.000) es menor a la probabilidad de cometer error (0.01), se dedujo que el modelo de correlación de Spearman se ajusta a nuestros datos y por lo consiguiente existe relación entre las variables.

Palabras clave: Nivel de calidad de atención, Nivel de implementación de los aspectos técnicos – administrativos.

Abstract

The following research work entitled Quality of care in the dentistry service and its relation with the technical - administrative aspects in the Morales - San Martin 2016 health center, whose main objective was to know the relationship between quality of care in the service Dentistry and the technical - administrative aspects. For this purpose, a representative sample of 120 patients was selected, who were selected through non - probabilistic sampling and then interviewed. The research design is descriptive and correlational.

The obtained data were recorded and analyzed in an array table and the Excel and SPSS programs were used for the results of this study sample. The statistical tests used were the mean, standard deviation and the correlation test. In turn the results obtained were expressed in tables and graphs.

The perception on Quality of care level had a great impact on the scale 40 patients representing 33% and where the highest frequency of response was found indicated that the quality of care "Regular" as well as in the level of implementation of the Administrative and technical aspects, 48 patients representing 40% and where the highest frequency of response was found, indicated that the level of implementation is "Regular". It was determined the existence of a high positive significant relationship between the quality of care in the dentistry service and the technical - administrative aspects in the Morales health center, we present Spearman 's Rho correlation coefficient $r = 0.921$, indicating that there is a High positive relationship between variables, as the bilateral significance (0.000) is less than the probability of making error (0.01), it was deduced that the Spearman correlation model is adjusted to our data and therefore there is a relationship between the variables.

Keywords: Level of quality of care, Level of implementation of the technical – administrative aspects.