



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Expectativas y nivel de percepción sobre la calidad de
atención de las gestantes en el servicio de odontología del
Puesto de Salud Primavera, 2014**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión de los Servicios de Salud

AUTORES:

Br. Elmer Pablo Calvo Tuesta

Br. Liliana del Rocío Rosado Ruiz

ASESOR:

Mgtr. Danilo Sánchez Coronel

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2014

Dedicatoria

A Dios, por darnos la sabiduría y fortaleza que necesitamos cada día para poder culminar nuestra tesis con éxito.

A nuestras queridas familias, que con su incondicional ayuda y apoyo, hicieron realidad la culminación de esta etapa importante de nuestras vidas, tanto profesionalmente como en el aspecto humano.

Agradecimientos

Nos es grato expresar nuestro sincero agradecimiento al Dr. Danilo Sánchez Coronel quien durante todo el proceso estuvo presto a brindar la ayuda oportuna y eficaz.

De igual manera nos es grato agradecer a nuestra alma mater la Universidad César Vallejo que nos dio la oportunidad de capacitarnos para este mundo tan competitivo y salir airoso a todos los desafíos que se nos presenten a nivel profesional.

Del mismo modo destacar las enseñanzas de todos los catedráticos que tuvimos en el transcurso de la maestría.

A todos los pacientes que, voluntariamente, aceptaron participar en la realización de esta investigación.

Declaración Jurada

Nosotros, Elmer Pablo Calvo Tuesta con DNI N° 06793959 y Liliana del Rocío Rosado Ruiz con DNI N° 09610362, estudiantes del Programa MAESTRÍA EN GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo con la tesis titulada: “EXPECTATIVAS Y NIVEL DE PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS GESTANTES EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL PUESTO DE SALUD PRIMAVERA, 2014”

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

Lima, 21 de noviembre 2014

.....
ELMER CALVO TUESTA
DNI N° 06793959

.....
LILIANA ROSADO RUIZ
DNI N° 09610362

Presentación

Señores miembros del Jurado, presentamos ante Uds. la Tesis titulada “EXPECTATIVAS Y NIVEL DE PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS GESTANTES EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL PUESTO DE SALUD PRIMAVERA, 2014”, con la finalidad de determinar las expectativas y el nivel de percepción de las gestantes sobre la calidad de atención en el servicio de odontología del Puesto de Salud Primavera, 2014, 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.

Elmer Pablo Calvo Tuesta

Liliana del Rocío Rosado Ruiz

Índice

CARÁTULA

Páginas preliminares

Página del Jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi

Resumen	vii
----------------	------------

Abstracts	viii
------------------	-------------

I. INTRODUCCIÓN **10**

1.1 Antecedentes	11
1.2 Marco Teórico	16
1.3 Justificación	28
1.4 Problema	29
1.4.1 Realidad problemática	29
1.4.2 Formulación del problema	33
1.5 Hipótesis	34
1.6 Objetivos	34

II. MARCO METODOLÓGICO **35**

2.1 Variables	36
---------------	----

2.2	Operacionalización de Variables	37
2.3	Metodología	38
2.3.1	Tipo de Estudio	38
2.3.2	Diseño	39
2.4	Población, muestra y muestreo	40
2.5	Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	41
2.6	Métodos de Análisis de datos	42
III.	RESULTADOS	46
IV.	DISCUSIÓN	66
V.	CONCLUSIONES	69
VI.	RECOMENDACIONES	71
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
ANEXOS		83

Resumen

La presente investigación tuvo como problema general ¿Cuáles son las expectativas y nivel de percepción sobre la calidad de atención de las gestantes en el servicio de odontología del Puesto de Salud Primavera, 2014?

Se trata de un estudio de tipo básico, descriptivo-correlacional, de corte transversal, cuyo objetivo general es determinar las expectativas y el nivel de percepción de las gestantes que acuden al Servicio de odontología del Puesto de Salud Primavera de Comas en la calidad de atención, antes de la consulta y después del tratamiento dental. Este estudio se realizó en el Puesto de Salud Primavera en Comas entre los meses de julio – setiembre del 2014 donde se obtuvo una población de 59 gestantes que reunían las condiciones de inclusión, la muestra proviene de, la técnica de recolección de datos fue la entrevista y el instrumento la encuesta, se utilizó la encuesta de Servqual (modificada a nuestra necesidad). Para el análisis de las variables se utilizó el SPSS 20.

Las conclusiones fueron que las gestantes que se atienden en el Puesto de Salud Primavera tuvieron una buena percepción de la atención en el Consultorio Odontológico, que sus expectativas fueron cubiertas por la atención que recibieron y que existe relación entre expectativas y nivel de percepción sobre la calidad de atención de las gestantes en el servicio de odontología del Puesto de Salud Primavera.

Palabras claves: Expectativas / Nivel de Percepción / Calidad de atención / gestantes / odontología

Abstracts

The present investigation was the general problem: ¿What are the expectations and level of perception of the quality of care in the service of odontology of the health Post Primavera, 2014?

It is a study of basic type, descriptive-correlational and cross-sectional whose overall objective is to determine expectations and the level of perception of the pregnant women who attend the dental services of the post of health spring of commas in the quality of care, before the inquiry and after dental treatment.

This study was conducted in the Primavera health post in commas between the months of March - August 2014 was obtained where a population of 59 pregnant women who meet the conditions for inclusion, sample comes from..., the technique of data collection was the interview and the survey instrument, used survey Likert (modified to our needs). 20 SPSS was used for the analysis of the variables.

The conclusions were that the pregnant women serving in the post of health spring has a good perception of the attention of the dental office, that their expectations were met for the attention they received and that there is a relationship between expectations and perception level of the quality of care in the service of odontology of the health Post Primavera.

Key words: Expectations / perception level / quality of care / pregnant women / dentistry