



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención y adherencia al tratamiento odontológico en el C.S Materno
Infantil Santa Luzmila II Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Cinthya Mary Coronado Valentín (ORCID: 0000-0001-7079-9792)

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo (ORCID: 0000-0001-9608-6342)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2020

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **CORONADO VALENTIN, CINTHYA MARY**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DE ATENCION Y ADHERENCIA AL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO EN EL C.S MATERNO INFANTIL SANTA LUZMILA II LIMA 2019

Fecha: 16 de agosto de 2019

Hora: 3:30 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Juana Yris Diaz Mujica

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Diana Amparo Anicama Ormeño

Firma: 

VOCAL: Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoros

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobada por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A Dios por la fuerza que me da y sigue dando, A mis padres, Orfelinda y Roy, seres extraordinarios, gras por su apoyo. A mi hija, mis victorias son las tuyas. A mi hermana, y a todas las personas que contribuyeron en este proyecto.

Agradecimiento

A mi asesor y todas las personas que de manera directa e indirecta han intervenido para realizar este logro.

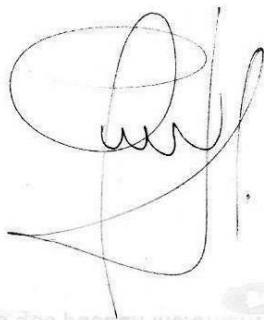
Gracias.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Cinthia Coronado Valentín, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 43228436 con la tesis titulada “Calidad de atención y adherencia al tratamiento odontológico en el C.S Maestro Infantil Santa Luzmila II Lima 2019 . se presenta 83 folios para la obtención del grado académico de maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.



Lima, 10 de agosto de 2019

La Autora

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Calidad de atención y adherencia al tratamiento odontológico en el C.S Materno Infantil Santa Luzmila II Lima 2019”, que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la adherencia al tratamiento odontológico de los pacientes que asisten al Centro de Salud Materno Infantil Santa Luzmila II, Lima 2019

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Posgrado. En el capítulo I se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación y en el capítulo III, los resultados tanto descriptivos como inferenciales. El capítulo IV contiene la discusión de los resultados, el V las conclusiones y el VI las recomendaciones respectivas. Finalmente se presentan las referencias y los apéndices que respaldan la investigación.

En la conclusión se puede afirmar que existe relación entre la calidad de atención y la adherencia al tratamiento en los pacientes que asisten al centro de salud materno infantil Santa Luzmila II del distrito de Comas, señalándose para ello, una relación directa y baja ($r = 0,201$),

El autor.

	Índice del contenido	ii
Página del jurado		
Dedicatoria		iii
Agradecimiento		iv
Declaratoria de autoría		v
Presentación		vi
Índice		vii
Índice de tablas		viii
Índice de figuras		ix
Resumen		x
Abstract		xi
I. Introducción:		12
II. Métodos		
2.1	Tipo y diseño de Investigación	27
2.2	Operacionalización de Variables	28
2.3	Población y muestra	31
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.5.	Procedimiento	34
2.6	Métodos de análisis de datos	34
2.7	Aspectos éticos	34
III. Resultados		
3.1	Descripción de resultados	35
3.2	Contraste de hipótesis	37
IV. Discusión		39
V. Conclusiones		43
VI. Recomendaciones		45
VII. Referencias		46
Anexos		49
	Anexo 1. Matriz de operacionalización	
	Anexo 2. Instrumento de toma de datos	
	Anexo 3. Base de datos	
	Anexo 4. Print de la Prueba de fiabilidad en SPSS	

	pág.
Índice de tablas	
Tabla 1. Operacionalización de la variable Calidad de atención odontológica.	22
Tabla 2. Operacionalización de la variable Adherencia al tratamiento.	22
Tabla 3. Tabla 3. Frecuencias de la variable calidad de atención y sus dimensiones	28
Tabla 4. Frecuencias de la variable adherencia al tratamiento y sus dimensiones	27
Tabla 5. Pruebas inferenciales de Rho Spearman para la comprobación de las hipótesis	28

Índice de figuras.

	pág.
Figura 1. Distribución de las frecuencias de la variable calidad de atención y sus dimensiones	26
Figura 2. Distribución de las frecuencias de la variable calidad de atención y sus dimensiones	27

Resumen

En el Centro de Salud Santa Luzmila II del distrito de Comas, se determinó la relación entre las variables calidad de atención y adherencias al tratamiento odontológico, motivo por el cual se realizó la investigación. La calidad de atención y adherencia al tratamiento odontológico tuvo como población a todos los pacientes que asistieron al centro de salud materno infantil Santa Luzmila II, seleccionándose para ello 203 participantes, los mismos que respondieron a instrumentos validados por expertos de la Universidad César Vallejo. Se trató de un estudio básico, de nivel descriptivo, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y correlacional. Los instrumentos aplicados fueron sometidos a la prueba estadística de Rho de Spearman (0,05). Las mismas conclusiones han demostrado que existe relación entre ambas variables, otorgándose para ello un coeficiente de $r = 0,201$. Indicando que a mayor calidad de atención, mejor adherencia al tratamiento odontológico adquieren los pacientes. No obstante, la variable calidad de atención solo ha logrado relacionarse con tres dimensiones de la variable adherencia al tratamiento: Interacción con el odontólogo, cumplimiento al tratamiento y creencias de los pacientes. Por último, se recomienda mejorar la gestión en los servicios de salud pública tomando en cuenta la prevención y sensibilización en el tema de la salud bucal, enfatizando la importancia de emplear estrategias de intervención. Con ello, no solo se garantizará un mejor servicio, sino también una motivación para los pacientes

Palabras clave: Calidad de atención, adherencia al tratamiento odontológico, Salud bucal

Abstract

At the Santa Luzmila II Health Center in the district of Comas, the relationship between the variables quality of care and adherence to dental treatment was determined, which is why the research was conducted. The quality of care and adherence to dental treatment had as a population all the patients who attended the Santa Luzmila II maternal and child health center, selecting 203 participants, who responded to instruments validated by experts from the César Vallejo University. It was a basic, descriptive level study, with a quantitative approach, a non-experimental and correlational design. The instruments applied were subjected to the statistical test of Spearman's Rho (0.05). The same conclusions have shown that there is a relationship between both variables, giving a coefficient of $r = 0.201$. Indicating that the higher the quality of care, the better adherence to dental treatment patients acquire. However, the variable quality of care has only been able to relate to three dimensions of the variable adherence to treatment: Interaction with the dentist, treatment compliance and patient beliefs. Finally, it is recommended to improve management in public health services, taking into account prevention and awareness on the topic of oral health, emphasizing the importance of using intervention strategies. This will not only guarantee a better service, but also a motivation for patients.

Keywords: Quality of care, adherence to dental treatment, Oral health.