



**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.