



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención estomatológica y la satisfacción de los usuarios en el Centro Médico Naval “Santiago Távara” – Callao 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:

Magister en Gestión de los servicios de Salud

AUTOR:

Br. Víctor Walter Vargas Trujillo

ASESOR:

Dr. Felimón Ángel Damián Chumbe

SECCION

Ciencias Médicas

LINEA DE INVESTIGACION

Gestión de los Servicios de Salud

Perú - 2017

Página del jurado

.....

Dr. Delgado Arenas Raúl

Presidente

.....

Dr. Damián Chumbe Felimón Ángel

Secretario

.....

Dr. Sánchez Díaz Sebastián

Vocal

Dedicatoria

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Agradecimiento

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por guiarme en el camino y fortalecerme espiritualmente para empezar un camino lleno de éxito. Muestro mis más sinceros agradecimientos a mi tutor de proyecto, quien con su conocimiento y su guía fue una pieza clave para que pudiera desarrollar una clave de hechos que fueron imprescindibles para cada etapa de desarrollo del trabajo.

Declaración de Autenticidad

Yo, Víctor Walter Vargas Trujillo, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI. N° 21453467, con la tesis titulada “Calidad de Atención Estomatológica y la satisfacción de los usuarios en el Centro Medico Naval “Santiago Távara” –Callao 2016”.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto la tesis no sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

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, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

San Juan de Lurigancho, Marzo del 2017

.....

VICTOR WALTER VARGAS TRUJILLO

DNI. N° 21453467

Presentación

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de Atención Estomatológica y la satisfacción de los usuarios en el Centro Medico Naval –Callao 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer Capítulo, referido a lo corresponde a todo el historial en el cual se sustenta el desarrollo de la presente tesis como son los antecedentes, marco teórico la cual abarca las diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema, hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, consta de la etapa experimental del trabajo donde relacionaremos cada una de las variables contenidas en este trabajo como es el marco metodológico, teniendo como base la metodología a emplear , la población y muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis, la discusión, las conclusiones deducidas del análisis estadísticos de los datos, así como las sugerencias y los aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, Señores Miembros del Jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar; a la vez deseo sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor.

Contenidos

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Lista de contenidos	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	116
I. INTRODUCCION	13
1.1. Antecedentes	144
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	245
1.3. Justificación	522
1.4. Problema	534
1.5. Hipótesis	556
1.6. Objetivo	567
II MARCO METODOLOGICO	58

2.1. Variables	59
2.2. Operacionalización de variables	60
2.3. Metodología	612
2.4. Tipo de Estudio	622
2.5. Diseño	622
2.6. Población, muestra y muestreo	633
2.7. Técnica e instrumento de recolección de datos	645
2.8. Métodos de análisis de datos	67
III. RESULTADOS	69
Descripción de Resultados	700
Validación de hipótesis	77
IV. DISCUSION	82
V. CONCLUSION	85
VI. RECOMENDACIONES	88
VIII. ANEXOS	91

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	<i>Matriz de Operacionalización de la variable calidad de atención</i>	60
Tabla 2	<i>Matriz de Operacionalización de la variable satisfacción del usuario</i>	61
Tabla 3	<i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	65
Tabla 4	<i>Estadísticas de fiabilidad de calidad de atención</i>	67
Tabla 5	<i>Estadísticas de fiabilidad de satisfacción de los usuarios</i>	67
Tabla 6	<i>Tabla cruzada de la dimensión técnica científica y la satisfacción de los usuarios en el Centro Médico Naval “Santiago Távara”- Callao 2016.</i>	70
Tabla 7	<i>Tabla cruzada de la dimensión interpersonal y la satisfacción de los usuarios en el Centro Médico Naval “Santiago Távara”- Callao 2016.</i>	72
Tabla 8	<i>Tabla cruzada de la dimensión entorno y la satisfacción de los usuarios en el Centro Médico Naval “Santiago Távara”-Callao 2016.</i>	73
Tabla 9	<i>Distribución de frecuencia de la variable calidad de atención estomatológica en el Centro Médico Naval “Santiago Távara”- Callao 2016.</i>	75
Tabla 10	<i>Prueba de Spearman relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de estomatología en el Centro Médico Naval “Santiago Távara”- Callao 2016.</i>	77
Tabla 11	<i>Prueba de Spearman relación entre la dimensión técnica científica y la satisfacción de los usuarios del servicio de estomatología en el Centro Médico Naval “Santiago Távara”- Callao 2016</i>	78
Tabla 12	<i>Prueba de Spearman relación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción de los usuarios del servicio de estomatología en el Centro Médico Naval “Santiago Távara”- Callao 2016</i>	80
Tabla 13	<i>Prueba de Spearman relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de los usuarios del servicio de estomatología en el Centro Médico Naval “Santiago Távara”- Callao 2016</i>	81

Lista de figuras

	Pág.
<i>Figura 1</i>	Barras agrupadas de la dimensión técnica científica del servicio de estomatología, en el Centro Médico Naval “Santiago Távara”- Callao 2016. 71
<i>Figura 2</i>	Barras agrupadas de la dimensión interpersonal del servicio de estomatología en el Centro Médico Naval “Santiago Távara”- Callao 2016. 72
<i>Figura 3</i>	Barras agrupadas de la dimensión entorno del servicio de estomatología en el Centro Médico Naval “Santiago Távara”- Callao 2016. 74
<i>Figura 4</i>	Barras agrupadas de la variable calidad de atención estomatológica y la satisfacción de los usuarios del servicio de estomatología en el Centro Médico Naval “Santiago Távara”- Callao 2016. 76

Resumen

El objetivo de esta investigación, fue determinar la relación entre la Calidad de Atención Estomatológica y la satisfacción de los usuarios en el Centro Medico Naval “Santiago Távora” – Callao 2016.

La metodología a emplear fue Investigación de tipo descriptivo correlacional, transversal, no experimental en la investigación participaron 234 usuarios, utilizando para ello la encuesta, y en la comparación de variables se utilizó el método estadístico rho de Spearman.

La edad promedio de los usuarios fué 42.80 años comprendidos entre 18 y 81 años, las dimensiones con mayor significancia fueron, dimensión interpersonal, entorno y dimensión técnico-científico.

Se puede concluir que se ha demostrado un ($Rho = 0.913^{**}$), que confirmó la hipótesis alterna en el sentido siguiente: existe relación significativa alta entre las variables calidad de atención estomatológica y satisfacción de los usuarios, al igual que en todas las dimensiones de calidad se traduce mayormente los mismos resultados así veremos que para la dimensión técnica-científica, se alcanzó un ($Rho=0.768$) lo que evidencia una correlación alta entre esta dimensión y la satisfacción de los usuarios , por otro lado, en cuanto a la dimensión interpersonal de registró un ($Rho=0.827$) determinando la existencia de una correlación alta ,y por último la dimensión entorno demostró un ($Rho=0.777$) que determino una alta correlación entre esta variable y la variable satisfacción de los usuarios

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción, y usuarios.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of dental care, and the satisfaction of users in the Naval Medical Center "Santiago Távora"- Callao 2016.

The methodology was descriptive research correlational, cross-sectional, non-experimental in the research involved 234 users, using for this purpose the survey, and in the comparison of variables, statistical method was used Spearman's rho.

The average age of users was 42.80 years between 18 and 81 years, the dimensions with greater significance were interpersonal dimension, environment and technical-scientific dimension.

It can be concluded that has proved to be a ($\rho = 0,913^{**}$), which confirmed the alternative hypothesis in the following sense: there is a significant relationship between the variables, high quality dental care and satisfaction of users, as well as in all the dimensions of quality translates mostly the same results as well we will see that the scientific-technical dimension, was reached ($\rho=0,768$) which shows a high correlation between this dimension and the satisfaction of users , on the other hand, with regard to the interpersonal dimension of a ($\rho=0,827$) determining the existence of a high correlation ,and finally the dimension environment demonstrated a ($\rho=0,777$) that found a high correlation between this variable and the variable satisfaction Users.

Key words: quality of care, satisfaction, and users.