



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención odontológica y satisfacción de  
gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S**

**El Carmen – Olivo, junio 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en gestión de los servicios de la salud

**AUTOR:**

Br. Albújar Cornejo de Hernández, Rosario del Carmen

**ASESOR:**

Mg. Hernández López Miguel Ángel

**SECCION:**

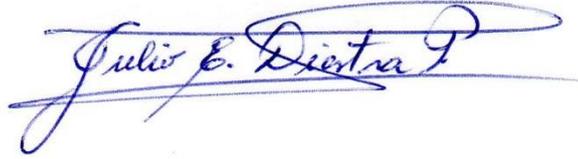
Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

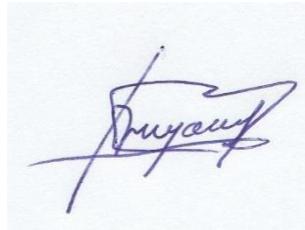
**PERÚ - 2018**

**Página del Jurado**



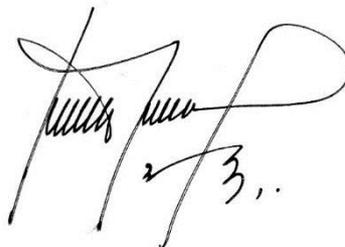
---

Dr. Julio Eduardo, Diestra Palacios  
Presidente



---

Dr. Walter, Ramos Mayurí  
Secretario



---

Mg. Miguel Ángel Hernández López  
Vocal

## **DEDICATORIA**

*A mi amado esposo, Iván, por su apoyo incondicional y motivación que me impulsan a alcanzar mis objetivos y metas, tanto profesionales como personales.*

*A mis adorados hijas Carolina y Mayra, a mi nieta Mia, a quienes siempre cuidaré y demostraré que con esfuerzo y dedicación podrán cumplir siempre con sus metas trazadas.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*A Dios, por haberme dado salud, fuerza y entusiasmo, para poder alcanzar esta meta.*

*A mis padres, que con su ejemplo y amor fueron una inspiración en mí para poder continuar con mis estudios, perfeccionándome y siendo mejor cada día.*

*A mis profesores, por el tiempo y los conocimientos brindados que hicieron posible el cumplimiento de la meta trazada.*

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

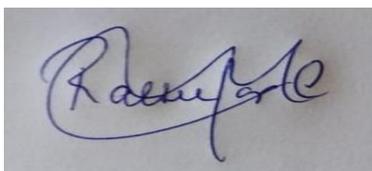
Yo, Rosario del Carmen Albújar Cornejo de Hernández con DNI N° 21565106, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la Tesis titulada: “Calidad de atención odontológica y satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018”, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes, DECLARO BAJO JURAMENTO que:

1. La presente 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 plagiada; 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 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), asumo las consecuencias y sanciones que de dicha acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 11 de agosto

del 2018.



Rosario del Carmen Albújar Cornejo de Hernández  
DNI N° 24565106



## **PRESENTACIÓN**

### **Señores Miembros del Jurado:**

Cumpliendo con lo establecido por el reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento a su consideración para su evaluación la presente Tesis titulada: “Calidad de atención odontológica y satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018”, con el propósito de cumplir con los requisitos para obtener el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Por tanto, considero que el esfuerzo realizado en el desarrollo del presente trabajo cumpla y satisfaga sus expectativas. Pongo a consideración vuestra, este documento para su respectiva evaluación y de esta manera poder obtener su aprobación.

Ica, agosto del 2018

## LISTA DE CONTENIDO

<b>Página del jurado</b> .....	ii
<b>Dedicatoria</b> .....	iii
<b>Agradecimiento</b> .....	iv
<b>Declaratoria de Autenticidad</b> .....	v
<b>Presentación</b> .....	vi
<b>Índice de Contenido</b> .....	vii
<b>índice de Tablas</b> .....	ix
<b>índice de Figuras</b> .....	xi
<b>RESUMEN</b> .....	xii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	xiv
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	12
1.2.1. A nivel Internacional.....	12
1.2.2. A nivel Nacional .....	13
1.2.3. A nivel Local.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	16
1.4. Formulación del Problema.....	20
1.4.1. Problema General .....	20
1.4.2. Problemas Específicos.....	20
1.5. Justificación del Estudio .....	21
1.5.1. Conveniencia.....	21
1.5.2. Relevancia Social .....	21
1.5.3. Implicancias Practicas .....	22
1.5.4. Valor Teórico .....	22
1.5.5. Unidad Metodológica .....	22
1.6. Hipótesis.....	22
1.6.1. Hipótesis General.....	22
1.6.2. Hipótesis Especificas .....	23
1.7. Objetivos de la Investigación.....	23

1.7.1 Objetivo General .....	23
1.7.2. Objetivos Específicos .....	23

## **II. METODO**

2.1. Diseño de la Investigación.....	25
2.2. Operacionalización de las variables .....	26
2.3. Población y Muestra. ....	30
2.3.1 Población .....	30
2.3.2. Muestra .....	30
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	30
2.4.1 Técnica .....	30
2.4.2 Instrumento .....	31
2.5. Métodos de análisis de datos .....	31
2.6. Consideraciones éticas .....	31

## **III. RESULTADOS**

1. Estadística descriptiva.....	3
2. Contrastación y convalidación de Hipótesis .....	3

## **IV. DISCUSIÓN** .....

## **V. CONCLUSIONES** .....

## **VI. RECOMENDACIONES**.....

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**.....

ANEXOS .....	3
Matriz de consistencia .....	3
Instrumento .....	3
Matriz de datos.....	3
Documentos Administrativos .....	3
Fotografías .....	3

## INDICE DE TABLAS

1. **Tabla 01:** Distribución porcentual de la edad de las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018.....66
2. **Tabla 02:** Distribución porcentual del grado de instrucción de las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018.....67
3. **Tabla 03:** Frecuencia de la Calidad de atención según las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018.....37
4. **Tabla 04:** Frecuencia de la Calidad de atención de las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018. según dimensiones.....38
5. **Tabla 05:** Frecuencia de la Satisfacción según las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018.....39
6. **Tabla 06:** Frecuencia de la Satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018. según dimensiones.....40
7. **Tabla 07:** Determinación de la correlación de la Calidad de atención odontológica y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del puesto de salud El Carmen - Olivo. junio 2018.....41
8. **Tabla 08:** Determinación de la correlación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología

del puesto de salud El Carmen - Olivo. junio  
2018.....41

**9. Tabla 09:** Determinación de la correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del puesto de salud El Carmen - Olivo. junio 2018.....41

**10. Tabla 10:** Determinación de la correlación entre la dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del puesto de salud El Carmen - Olivo. junio 2018.....41

**11. Tabla 11:** Determinación de la correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del puesto de salud El Carmen - Olivo. junio 2018.....41

**12. Tabla 12:** Determinación de la correlación entre la dimensión Empatía y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del puesto de salud El Carmen - Olivo. junio 2018.....41

## INDICE DE FIGURAS

1. **Figura 01:** Frecuencia de edad de las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018.....41
  
2. **Figura 02:** Frecuencia del grado de instrucción de las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018.....41
  
3. **Figura 03:** Frecuencia de la calidad de atención de las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018.....41
  
4. **Figura 04:** Frecuencia de la calidad de atención de las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018 según sus dimensiones.....37
  
5. **Figura 05:** Frecuencia Satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018.....37

<b>6. Figura 06:</b> Frecuencia de la Satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio según sus dimensiones.....	37
---	----

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general de estudio determinar la relación que existe entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, en el mes de junio 2018. La línea de investigación fue de tipo correlacional, observacional, prospectivo, analítico y de corte transversal; no se determinaron algoritmos matemáticos para determinar el tamaño muestral, por lo que se consideró a todas las gestantes que contaban con los criterios de inclusión del estudio, en el cual se obtuvo como resultante una muestra de 30 gestantes en el mes de junio del 2018. El procesamiento de los datos se realizó mediante el paquete estadístico IBM SPSS Statistics versión 25, se procedieron a analizar los datos con un nivel de significancia de 0,05 y un intervalo de confianza del 95,0%. Resultados: se halló relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología con un nivel altamente significativo ( $p= 0,000$ ) con una correlación positiva moderada de 0,683; entre la dimensión elementos tangibles ( $p= 0,000$ ) con una correlación positiva

alta 0,709; entre la dimensión capacidad de respuesta ( $p= 0,000$ ) con una correlación positiva moderada de 0,674; entre la dimensión seguridad ( $p= 0,020$ ) con una correlación positiva baja de 0,421; y entre la dimensión empatía y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología ( $p= 0,000$ ) con una correlación positiva moderada 0,624; sin embargo no se encontró entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología con un nivel de significancia de ( $p= 0,202$ ) con una correlación positiva baja de 0,240. Conclusión: podemos concluir que Existe relación significativa entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, en el mes de junio 2018. Se sugiere que se realicen posteriores investigaciones en donde se aumente la cantidad de la muestra y se incluyan las demás áreas de servicio de la institución.

**Palabras claves:** Calidad de atención, Satisfacción de gestantes, Servicio de odontología.

## ABSTRACT

The present investigation had like general objective of study to determine the relation that exists between the quality of dental attention and the satisfaction of pregnant women that go to the service of dentistry of P.s El Carmen - Olive, in the month of June 2018. The line of investigation was of correlational, observational, prospective, analytical and cross-sectional type; Mathematical algorithms were not determined to determine the sample size, so all pregnant women who had the inclusion criteria of the study were considered, in which a sample of 30 pregnant women was obtained in the month of June 2018. The data was processed using the statistical package IBM SPSS Statistics version 25, the data were analyzed with a level of significance of 0.05 and a confidence interval of 95.0%. Results: a relationship was found between the quality of dental care and the satisfaction of pregnant women who attended the dentistry service with a highly significant level ( $p = 0.000$ ) with a moderate positive correlation of 0.683; between the dimension tangible elements ( $p = 0.000$ ) with a high positive correlation 0.709; between the

response capacity dimension ( $p = 0.000$ ) with a moderate positive correlation of 0.674; between the safety dimension ( $p = 0.020$ ) with a low positive correlation of 0.421; and between the empathy dimension and the satisfaction of expectant mothers in the dentistry service ( $p = 0.000$ ) with a moderate positive correlation 0.624; however, it was not found between the reliability and satisfaction of pregnant women in the dentistry service with a level of significance of ( $p = 0.202$ ) with a low positive correlation of 0.240. Conclusion: we can conclude that there is a significant relationship between the quality of dental care and the satisfaction of pregnant women who come to the dentistry service of El Carmen - Olivo, in the month of June 2018. It is suggested that further investigations be carried out where it is increased the amount of the sample and the other service areas of the institution are included.

**Key words:** Quality of attention, Satisfaction of pregnant women, Service of dentistry.

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los usuarios es un tema que a nivel global representa las expectativas de los consumidores frente a las experiencias reales brindadas en la entrega de un servicio o producto; a nivel del área de la salud, la satisfacción es un elemento diferenciador de la calidad de servicio que se les ha sido brindado en las diferentes áreas del establecimiento. Los servicios de atención al usuario en el sector de salud a nivel nacional han obtenido niveles de satisfacción muy bajos, y en donde se puede detectar una calidad de atención deficiente.

Las gestantes como población representan un grupo vulnerable debido a los cambios fisiológicos que experimentan en esta etapa; no es ajeno también que durante el embarazo se manifiesten o desarrollen condiciones sistémicas que repercutan en su salud bucal, por tal motivo el odontólogo debe ofrecer a la gestante en esta etapa una atención de calidad a fin de que se pueda interpretar y realizar acciones para prevenir o recuperar la salud buco dental con el objetivo de mejorar la salud general de la madre y el niño.

Estudios recientes demuestran que las patologías y lesiones del periodonto pueden tener efectos sistémicos e impactar significativamente en la salud las gestantes y utilizar como factor de riesgo para algunas padecimientos o condiciones sistémicas, como por ejemplo el parto prematuro y el bajo peso al nacer; en la actualidad existe controversia acerca de relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario ya que algunos estudios demuestran una relación significativa, mientras que otras investigación no presentaron relación alguna.

Son importantes los resultados de la presente investigación ya que servirá de aporte a los diferentes resultados hallados en la investigación científica, y además ayudará a identificar en el servicio de odontología la calidad de atención que está siendo brindada a su población.

Se plantea por lo tanto como objetivo principal del estudio determinar si existe relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de odontología del p.s el Carmen – Olivo, junio 2018.

## 12.1. Realidad problemática

El embarazo representa un período de diversas modificaciones fisiológicas en el organismo, que pueden generar la aparición de trastornos en el estado de salud oral de las pacientes; según la OMS las embarazadas deben acudir a sus controles de salud en un promedio de al menos ocho veces durante todo su embarazo para poder identificar y tratar posibles problemas y reducir la probabilidad de mortalidad prenatal o neonatal,<sup>1</sup> la atención prenatal también debe ofrecer la atención odontológica de calidad, debido a la relación que existe entre la condición de gestante y salud bucal; esta atención odontológica incluye también la promoción de un estilo de vida sana en donde se ofrece la asesoría sobre una buena nutrición, la detección y la prevención de enfermedades bucodentales.

En la actualidad la satisfacción del usuario juega un papel muy importante para determinar la eficacia y eficiencia de un servicio de salud; a nivel nacional el INEI aplicó una encuesta para identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del asegurados con el sistema universal de salud en el 2014 en la cual demostró que el 70,1% de los usuarios refirieron estar satisfechos con la atención que se les fue brindada , el 21,6% de los usuarios manifestó no estar ni satisfecho/ni insatisfecho con la calidad de la atención y finalmente el 8,3% se encontraba insatisfecho.<sup>2</sup>

A la revisión de artículos de investigaciones se evidencia un estudio acerca de la calidad de la atención odontológica percibida por el usuario, se aplicó un cuestionario para identificar la calidad de atención odontológica de los usuarios de establecimientos de salud de atención primaria, la población universo estuvo conformada por 48,746 usuarios y como muestra poblacional de estudio se consideró a 405 usuarios, como técnica de recolección de datos se utilizó una encuesta que fue aplicada en sus respectivos hogares con una valoración del 1 al 7. Como resultados hallaron un 6,84 de nota estipulada al sistema de acopio de datos y 4,91 como puntaje para los otros servidores de salud que se encontraban en el consultorio, los odontólogos obtuvieron un 5,79 por la calidad del servicio ofrecido. Cabe resaltar que la dimensión relacionada a la empatía resultó ser la más baja.<sup>3</sup>

Por lo anterior expuesto se considera pertinente establecer si existe una probable relación entre la calidad de atención y la satisfacción de la usuaria gestante en el servicio de odontología.

## **12.2. Trabajos Previos**

### **12.2.1. A nivel Internacional**

**Boza Orozco R. y cols. (2016)** Tesis Maestría, Universidad estatal a distancia, Costa Rica. En su investigación de percepción de la calidad que tienen los usuarios acerca de la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños tuvieron como objetivo de la investigación analizar la percepción de la calidad que tenían los padres de los niños ingresados en el hospital, contando como muestra poblacional a 122 usuarios, para la medición de las variables emplearon la técnica de la encuesta. Los resultados encontrados fue que, la atención brindada según los padres fue excelente en relación con la satisfacción; Con respecto a la satisfacción en relación con el cuidado, consideraron que fue justo, adecuadamente regulada y centrada en el paciente, que permitió una identidad e interacción del cuidado. Se concluye entonces que los padres identifican la calidad y la satisfacción en el área de cuidados intensivos como buena.<sup>4</sup>

**Mercado Chasing K. (2016)** Tesis Maestría, Pontificia universidad católica, Ecuador. En su tesis acerca de la calidad de servicios en un centro odontológico particular, describió como objetivo general identificar la calidad de servicios que brinda un centro odontológico particular a los usuarios; el método de estudio fue de tipo explicativo, como población de estudio se consideró a todos los usuarios atendidos en dicho establecimiento de salud, se consideró una muestra de 384 usuarios a los que se les aplicó como técnica de recolección de datos una encuesta y como instrumento un cuestionario, a los odontólogos del establecimiento se les considero

pertinente aplicar la técnica de la entrevista. Se concluye en el estudio que el centro odontológico no tenía descrito con claridad los procesos utilizados en la atención, también se identificó que en el aspecto administrativo el manejo se hace de manera empírica, los odontólogos resultaron con una carga laboral poco equilibrada y exigente, la cual se ve reflejado en la mala atención que se les brinda a sus usuarios.<sup>5</sup>

**Chungara Castro C. (2014)** Tesis Maestría, Universidad mayor de San Andrés, Bolivia. En su estudio sobre la satisfacción del usuario y calidad de atención odontológica en un centro de salud, tuvo como objetivo general establecer la percepción del usuario sobre la satisfacción en la consulta odontológica, realizó un estudio de corte transversal, y de tipo descriptivo, como técnica de recolección de datos aplicó una encuesta de tipo SERVQUAL en las cuales incluyo ítems relacionados al tiempo de espera para la atención odontológica, el proceso de la atención odontológica y accesibilidad al establecimiento de salud. La muestra de la población total fue de 327 usuarios, Los resultados hallados revelaron que en la dimensión acerca de la empatía, confiabilidad y capacidad de la respuesta obtuvieron porcentajes máximos a diferencia de la dimensión relacionada a los elementos tangibles. La investigación concluye en que los usuarios percibieron estar satisfechos con la atención ofrecida, con la solución de sus problemas, y las habilidades empleadas de los odontólogos, caso contrario ocurrió con respecto a la infraestructura, el tiempo de espera de los usuarios.<sup>6</sup>

### **12.2.2. A Nivel Nacional**

**Flores Rodríguez M. (2017)** Tesis Maestría, Universidad César vallejo, Lima Perú. En su investigación en relación con la calidad de salud bucal y satisfacción de la usuaria gestante en un centro materno; busco evaluar la

relación entre la calidad de salud bucal y la satisfacción en gestantes de un centro materno infantil. El diseño del estudio fue de tipo observacional, descriptivo y de corte transversal. La muestra poblacional estuvo constituida por 72 gestantes que acudieron a su control prenatal en la consulta obstétrica, se les asignó una encuesta para determinar la calidad de vida en relación con la salud bucal (OHIP), y un cuestionario sobre la satisfacción en la atención odontológica que evaluará la percepción de la usuaria. Los resultados globales que obtuvieron evidenciaban que existía una buena orientación en relación con el nivel de la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes, el 33% de las usuarias presento un nivel de satisfacción, así mismo el 60% de las usuarias presentan un nivel de satisfacción regular a la atención odontológica por lo que se puede concluir como un regular nivel en la calidad de la salud bucal en gestantes.<sup>7</sup>

**Jesús Herrera F. (2017)** Tesis Maestría, Universidad César vallejo, Lima Perú. En su estudio sobre Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en un centro de salud. La población estuvo conformada por 110 personas, como instrumento emplearon el cuestionario. Los resultados encontrados obtuvieron una frecuencia más elevada de 42.7% de la satisfacción por parte de los usuarios, correspondiente a 47 personas encuestadas, además de hallar que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en el centro de salud “Delicias de Villa” chorrillos, 2017 con un  $p=0,000$ .<sup>8</sup>

**Rosales Nieves M. (2016)** Tesis Maestría, Universidad César vallejo, Lima Perú. En su estudio acerca de la calidad de atención y percepción sobre la salud bucal en el área de odontología en gestantes como objetivo general busco definir la relación que existe entre la calidad de atención y percepción

de la salud bucal de las usuarias gestantes; el tipo de estudio fue de tipo no experimental, diseño descriptivo correlacional y de corte transversal. Como muestra representativa de su población conto con la participación de 100 de las usuarias gestantes. Para la recolección de datos utilizo un cuestionario de calidad de atención y percepción de la salud bucal. Los resultados hallados revelaron que existe relación entre calidad de atención y percepción de la salud bucal de las usuarias gestantes.<sup>9</sup>

**Marca Sánchez T., Leal Ramírez R. (2015)** Tesis Maestría, Universidad César vallejo, Lima Perú. En su investigación sobre la calidad de atención a gestantes en el servicio de odontología. El objetivo de su estudio fue detallar la calidad de atención a gestantes en el área de odontología. El diseño de su estudio fue de tipo descriptivo, no experimental y de corte transversal. El instrumento que utilizaron para la recolección de los datos fue una encuesta de tipo SERVQUAL, la población del estudio fueron todas las gestantes del establecimiento de salud, para la cual tomaron una muestra significativa de 120 gestantes que acudieron a la consulta en el área de odontología del establecimiento de salud. Los resultados del estudio arrojaron que, el 6,7% de las usuarias gestantes percibieron que la calidad de la atención odontológica era mala, mientras que el 80,8% y el 12,5% la percibieron como regular y buena respectivamente en ese orden.<sup>10</sup>

### **12.2.3. A Nivel Local**

**Acevedo Corahua G. et al. (2017)** Tesis Maestría, Universidad Autónoma de Ica, Perú. En su investigación relacionada a la valoración de la calidad de asistencia de los enfermeros en los pacientes del hospital, tuvieron como objetivo de estudio describir la calidad de asistencia del personal de enfermería con los pacientes, la investigación fue de tipo descriptivo, de corte transversal. Como muestra de la población de estudio consideraron a

80 usuarios del área de enfermería del hospital. Como técnica de recolección de datos aplicaron una encuesta constituida por 10 ítems, como resultados por distribución obtuvieron que el 100% un 50% eran varones, mientras que el otro 50% estaba constituido por mujeres; como resultado general hallaron que el trato por el personal de enfermería es bueno, considerado también, como cálido y apropiado pero requiere mejorías para ser más eficaz.<sup>11</sup>

**Cahua Diaz D. (2017)** Tesis Maestría Universidad Alas peruanas, Ica. En su investigación sobre calidad del servicio de psicoprofilaxis en relación con la satisfacción de las gestantes que acuden al hospital, tuvieron como objetivo general establecer la calidad del servicio del área de psicoprofilaxis y la satisfacción de las gestantes; investigación de tipo correlacional y explicativo, en la que obtuvieron como muestra representativa a 131 gestantes. Como instrumento de recolección de datos emplearon un cuestionario de tipo Servqual. Resultados: hallaron que en la dimensión fiabilidad el 71% se encontraban insatisfechas; en la dimensión capacidad de respuesta el 90% de insatisfacción; en la dimensión seguridad 87%; en la dimensión empatía el 54% y en la dimensión aspectos tangibles el 83%.<sup>12</sup>

### **12.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **12.3.1. Calidad**

La palabra calidad proviene del latín *atributo* o *cualidad* que distingue a las personas, bienes o servicios.

La calidad se define como la característica que posee un producto o algún servicio y que presenta la habilidad para satisfacer las necesidades y exigencias del usuario, y así también cumplir con las especificaciones para la que fue diseñado. La calidad será valorada según la percepción de los

bienes y/o servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes.<sup>13</sup>

### 12.3.2. Componentes de la Calidad

Los componentes de la calidad asistencial según *Donabedian* son tres, los cuales se definen a continuación:

- ✓ **Componente técnico**, Aplica la tecnología y la ciencia en el ante la aparición de un problema en una persona de manera que ofrezca el máximo beneficio sin elevar con ello sus riesgos.
- ✓ **Componente interpersonal**, Descrito como las normas y valores que deben existir en una relación e interacción entre personas. Estas normas se basan en los valores éticos de los profesionales y las expectativas de cada persona.
- ✓ **Componente de confort**, Relacionado a todos los elementos del entorno del usuario que le suministra una atención más grata.

### 12.3.3. Indicadores de Calidad

En base a los componentes surgen las dimensiones que abarca la calidad, Según *H. Palmer* las define como:

- ✓ **Efectividad**: Capacidad de conseguir el resultado que se busca u obtener los objetivos propuestos.
- ✓ **Eficiencia**: Capacidad para realizar una prestación de servicio adecuadamente; Relación entre los recursos empleados y los resultados alcanzados.

- ✓ **Accesibilidad:** Facilidad con que se puede acceder a un servicio frente a inconvenientes económicos, culturales, etc.
  
- ✓ **Competencia profesional:** Capacidad del profesional para las habilidades y aptitudes de sus conocimientos a fin de brindar satisfacción a los usuarios.<sup>14</sup>

#### **12.3.4. Calidad de Atención en Salud**

Se define como el conjunto de procesos y actividades que se realizan en los establecimientos de salud públicos y privados en el proceso de atención de usuarios, con el objetivo de alcanzar las expectativas deseadas tanto por los proveedores de salud como para los usuarios.<sup>15</sup>

Según la *OMS (1985)* La calidad de la atención en salud es lograr que cada usuario se le brinde un conjunto de servicios en los que se incluyen los servicios diagnósticos y terapéuticos más eficientes para así conseguir una atención en salud excelente, teniendo en cuenta todas las condiciones y los conocimientos del usuario y del servicio de salud, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos secundarios, iatrogenias y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

La calidad de atención en salud tiene por lo general una definición bastante compleja y extensa, por lo tanto se debe considerar como primordiales los principios de la calidad de atención como son la eficiencia, acceso a los servicios, relaciones interpersonales, confort y comodidad; por lo tanto, cualquier problema suscitado en relación a dichos principios se representan generalmente por los usuarios, debido a que se percibe un clima de insatisfacción y actitudes negativas entre las mismas personas, por ejemplo mal trato por parte de los servidores de salud asistencial y administrativos.

#### **12.3.5. Dimensiones de la Calidad de Atención**

Para medir la calidad de atención *Parasuman, Zeithmal y Berry (1994)* utilizaron un instrumento denominado SERVQUAL la cual define cinco dimensiones:

- ✓ **Elementos Tangibles:** Relacionado a la imagen o apariencia física de las instalaciones como la infraestructura, equipos de atención, insumos, folletos visuales, etc.
- ✓ **Fiabilidad:** Orientado a la realización eficaz del servicio, hace referencia a la habilidad de llevar a cabo el procedimiento en forma cuidadosa, segura y confiable.
- ✓ **Capacidad de respuesta:** Relacionada a la disposición de los tiempos de servicio, prontitud para solucionar problemas o en atención de solicitudes.
- ✓ **Seguridad:** Relacionada a la ausencia de riesgos, habilidades que generen confianza y credibilidad en los usuarios.
- ✓ **Empatía:** Orientada a la atención individualizada del usuario, ofreciendo un servicio preparado a las necesidades de cada usuario.

#### **12.3.6. Calidad de atención Odontológica**

Ofrecer un servicio de calidad hoy en día es una exigencia en todos los establecimientos de salud, que obliga a ofrecer un servicio que cubra con las expectativas de calidad de los usuarios. En el área odontológica nos lleva a comprender que la calidad de atención se verá reflejada en la atención integral, respeto, empatía, etc. que se ofrece a los usuarios; En todo momento el odontólogo al estar en contacto con el paciente debe considerar que se encuentra ante un ser humano, y no frente a un expediente más; A todo lo anterior mencionado le sumáramos la utilización del mejor instrumental, los mejores materiales y las mejores habilidades prácticas para

abordar a los usuarios, estaríamos logrando ofrecer una buena calidad de atención odontológica y por ende satisfaciendo sus necesidades.

Además, se puede definir como calidad de atención en odontología cuando se logra con eficiencia realizar los procesos y las técnicas, que abarquen satisfactoriamente las necesidades y expectativas del paciente; por cuanto se considera la percepción del paciente como un determinante, para considerar la excelencia del servicio.

Para definir la calidad de atención en odontología se consideran cinco elementos como son: calidad profesional, correcto uso de materiales e insumos, eliminación de riesgos en el paciente, elevado nivel de complacencia y el impacto final que tiene en la salud.

En líneas generales se considera a la odontología de calidad cuando se pone en práctica los conocimientos, integralidad, destrezas y habilidades adquiridas por el profesional odontólogo, asistentes dentales y personal técnico de apoyo.

#### **12.3.7. Satisfacción de Usuarios**

Se entiende a la satisfacción como un estado mental que produce en el usuario la sensación de haber cumplido todas sus expectativas y deseos con respecto a un servicio o producto adquirido. Es el resultante directo ante la comparación del bien o servicio adquirido frente a las expectativas que poseía. Desde esta perspectiva, la satisfacción del usuario en el área de salud debe orientarse a mejorar el vínculo entre los usuarios, servidores y, promover el ejercicio óptimo de los derechos y las responsabilidades de los usuarios y servidores en salud.

Además, se considera que para que exista satisfacción usuaria el profesional de salud cuente con una formación académica específica y orientada hacia el trato humanitario y el trato empático de los profesionales médicos y técnicos.

### 12.3.8. Estados de la Satisfacción

Comprendidas por tres estados que son:

- ✓ **Insatisfacción:** se considera a la insatisfacción como un sentimiento que existe cuando el desempeño percibido del servicio ofrecido o del producto brindado no supera las expectativas del usuario.
- ✓ **Satisfacción:** Relacionado al nivel de conformidad en el desempeño recibido sobre un producto o servicio y que se relaciona con los intereses del usuario.
- ✓ **Complacencia:** Se define como la sensación máxima de haber logrado satisfacer y/o complacer las necesidades del usuario.

### 12.3.9. Dimensiones de la Satisfacción del usuario

- ✓ **Confiabilidad:** Se define como el logro para desempeñar una prestación de servicio de manera segura, honesta y eficiente; la confiabilidad se puede definir como la capacidad de que un producto cumpla su función sin que presente inconvenientes y bajo condiciones indicadas.
- ✓ **Validez:** Definición que se le da a la característica de un servicio ofrecido de una manera eficaz y optima, además de lograr el efecto que se requiere en relación con las expectativas del paciente. La validez es la característica principal de lo correcto.
- ✓ **Lealtad:** Conducta que califica a un servidor o usuario como fiel a sus compromisos o la prestación de un servicio de manera honesta;

relacionada a los factores sociales de fidelidad, ética, confianza y responsabilidad.

#### **12.3.10. Servicio de Odontología**

El área o servicio de odontología se define como el local donde se brinda y recibe la atención dental, y donde laboran los distintos profesionales de la Odontología como el personal asistente o auxiliar en Odontología, abarcan todos los aspectos de la atención odontológica como: la odontología restauradora, radiología dental, implantología, endodoncia, periodoncia, odontopediatría, cirugía oral, ortodoncia, etc. En los establecimientos de salud primarios el servicio de odontología es la encargada de solucionar los problemas primarios de la cavidad oral (caries dental, asesorías nutricionales, enfermedad periodontal), y dependiendo del nivel de atención del establecimiento y de su estructura organizativa, puede variar el número de personas que brindan el servicio odontológico.

Existen establecimientos de salud donde en el área de odontología solo labora un odontólogo realizando una práctica dental individual, aunque la tendencia general es que el establecimiento cuente el desempeño de varios profesionales.

### **12.4. Formulación del Problema**

#### **12.4.1. Problema General**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018?.

#### **12.4.2. Problemas Específicos**

- ✓ ¿Cuál es la relación entre la dimensión Elementos tangibles y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre la dimensión Fiabilidad y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre la dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo junio 2018?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre la dimensión Seguridad y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre la dimensión Empatía y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018?

## **12.5. Justificación del estudio**

### **12.5.1. Conveniencia**

Debido a la problemática en salud que representa los bajos niveles de satisfacción en los usuarios con respecto a la calidad de servicios brindados, se considera de mayor importancia que se establezcan estrategias en cuanto a la mejora en la calidad de servicio de atención odontológica, así como también en el manejo del paciente y con especial atención en el manejo de la paciente gestante, para así prevenir algunas enfermedades que pueden aparecer durante esta etapa y tratar padecimientos de manera oportuna y adecuada. La presente investigación se realizó con el fin de

generar al odontólogo información acerca de la calidad de atención en su servicio y que en el futuro puedan aplicar estrategias de mejora en la salud bucal y que genere impacto en su población.

#### **12.5.2. Relevancia Social**

El presente estudio de investigación sirvió de aporte para establecer la calidad de atención y satisfacción del usuario gestante en el servicio de odontología, por considerarse que es esta población es más susceptible por su condición de embarazo y presentan una alta prevalencia de problemas bucales principalmente la caries dental y la enfermedad periodontal que podrían ocasionarle complicaciones en su salud y la de su futuro hijo.

#### **12.5.3. Implicancias Practicas**

En la actualidad las investigaciones acerca de calidad de atención odontológica y satisfacción en las embarazadas responden a uno de los aspectos menos explorados; por lo que se considera que los resultados del presente estudio serán de importancia para aplicar en los establecimientos de salud medidas que logren mejorar la calidad de los servicios odontológicos enfocados en la mejora de educación sobre la salud bucal de las gestantes.

#### **12.5.4. Valor Teórico**

El presente estudio sirvió de aporte al conocimiento acerca de las variables calidad de atención brindada en el servicio de odontología y la satisfacción de las gestantes atendidas en dicho servicio, por otro lado sirvió como aporte para contribuir en un mejor servicio que implique un mejor procedimiento diagnóstico, procedimiento y plan de tratamiento en los profesionales de la salud bucal.

#### **12.5.5. Unidad Metodológica**

En esta investigación se utilizaron instrumentos que poseen validez por expertos, para la medición de la calidad de atención y satisfacción de las gestantes, y en un futuro podrán ser empleados para diferentes estudios acerca de la misma línea de investigación y relación de las variables.

## **12.6. Hipótesis**

### **12.6.1. Hipótesis General**

**Hi:** Existe relación significativa entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.

**Ho:** No existe relación significativa entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.

### **12.6.2. Hipótesis Específica**

- ✓ **Hipótesis Específica 1:** Existe relación significativa entre la dimensión Elementos tangibles y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.
- ✓ **Hipótesis Específica 2:** Existe relación significativa entre la dimensión Fiabilidad y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.
- ✓ **Hipótesis Específica 3:** Existe relación significativa entre la dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.

- ✓ **Hipótesis Específica 4:** Existe relación significativa entre la dimensión Seguridad y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.
  
- ✓ **Hipótesis Específica 5:** Existe relación significativa entre la dimensión Empatía y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.

## **12.7. Objetivos de la Investigación**

### **12.7.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre calidad de atención odontológica y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.

### **12.7.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Establecer la relación entre la dimensión Elementos tangibles y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.
  
- ✓ Establecer la relación entre la dimensión Fiabilidad y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.
  
- ✓ Establecer la relación entre la dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.
  
- ✓ Establecer la relación entre la dimensión Seguridad y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.

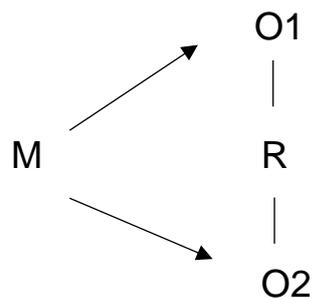
- ✓ Establecer la relación entre la dimensión Empatía y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.

## METODO

### 2.1. Diseño de la Investigación

Diseño: Descriptivo correlacional, no experimental. Según la manipulación de la variable: *Observacional*; Según la fuente de toma de datos: *Prospectivo*; Según el número de mediciones: *Transversal*; Según el número de variables a analizar: *Analítica*; relación que existe entre dos o más variables: *Correlacional*.

El diagrama para un diseño correlacional es:



Donde:

- M : Muestra: obtenida del Puesto de Salud El Carmen – Olivo
- O1 : Medición de la variable: Calidad de atención
- R : Relación entre variable 1 y variable 2

O2 : Medición de la variable: Satisfacción

## 2.2. Operacionalización de las Variables

TITULO: CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y SATISFACCION DE GESTANTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL P.S EL CARMEN – OLIVO, JUNIO 2018.

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
CALIDAD DE ATENCION	La calidad de atención se define como la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual como una totalidad.	Para la medición de la variable calidad de atención se aplicó un cuestionario con 30 ítems basados en el modelo SERVQUAL	✓ Elementos Tangibles (1 – 7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El consultorio dental del puesto de salud es agradable.</li> <li>✓ El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.</li> <li>✓ El personal de salud del puesto suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen).</li> <li>✓ El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos).</li> <li>✓ El puesto de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.</li> <li>✓ El puesto de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios).</li> <li>✓ El puesto de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.</li> </ul>	Ordinal
			✓ Fiabilidad (8 – 13)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.</li> <li>✓ La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.</li> <li>✓ La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.</li> <li>✓ Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.</li> <li>✓ La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el dentista.</li> <li>✓ El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.</li> </ul>	Ordinal

			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacidad de Respuesta (14 – 18)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.</li> <li>✓ El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.</li> <li>✓ El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.</li> <li>✓ Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.</li> <li>✓ Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.</li> </ul>	Ordinal
			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Seguridad (19 – 23)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.</li> <li>✓ El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.</li> <li>✓ Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud.</li> <li>✓ Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil).</li> <li>✓ Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.</li> </ul>	Ordinal
			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Empatía (24 – 30)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.</li> <li>✓ El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.</li> <li>✓ El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud.</li> <li>✓ Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia.</li> <li>✓ Consideras que, durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad.</li> </ul>	Ordinal

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
				<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas.</li> <li>✓ Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.</li> </ul>	
SATISFACCION DEL USUARIO	Sensación de satisfacción que experimenta un usuario en relación con un producto o servicio que ha adquirido, y que ha cubierto en pleno sus expectativas y necesidades.	Se aplicó un cuestionario de tipo Likert con 20 ítems que permitirá la valoración de la variable satisfacción del usuario	✓ Confiabilidad (1 – 8)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.</li> <li>✓ El dentista le brindó seguridad al momento de la atención</li> <li>✓ El dentista fue claro con el diagnóstico</li> <li>✓ El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.</li> <li>✓ se siente cómodo cuando la atiende el dentista.</li> <li>✓ El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.</li> <li>✓ El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención.</li> <li>✓ El dentista toma su tiempo para explicar el procedimiento a seguir en el tratamiento.</li> </ul>	Ordinal
			✓ Validez (9 – 15)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada.</li> <li>✓ Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.</li> <li>✓ Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.</li> <li>✓ Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista.</li> <li>✓ El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.</li> <li>✓ Usted percibió que la atención recibida fue con calidad.</li> <li>✓ El dentista es eficiente con su trabajo.</li> </ul>	Ordinal

			✓ Lealtad (16 – 20)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Usted. Cumple con acudir a sus citas.</li> <li>✓ Usted. participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud.</li> <li>✓ Usted. trata con respeto al dentista.</li> <li>✓ Usted. comprende los límites que se brinda en la atención dental.</li> <li>✓ Usted. se encuentra motivado por la atención recibida.</li> </ul>	Ordinal
VARIABLE DE INTERVINIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
EDAD	Tiempo transcurrido en una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento.	Edad expresada en años al momento de la encuesta	✓ Edad Cronológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 18 a 30</li> <li>✓ 31 a 42</li> </ul>	Ordinal
GRADO DE INSTRUCCION	Grado más elevado de estudios realizados o en curso	Grado académico alcanzado por la usuaria al momento de la encuesta	✓ Características sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Primaria</li> <li>✓ Secundaria</li> <li>✓ Superior</li> </ul>	Ordinal

## **2.3. Población y Muestra**

### **2.3.1. Población**

La población universo estuvo constituida por todas las gestantes mayores de 18 años programadas en la consulta externa en el servicio de odontología en el Puesto de Salud El Carmen – Olivo – Ica.

#### **✓ Criterios de Inclusión**

- Gestantes mayores de 18 años atendidas en el servicio de odontología en el puesto de salud El Carmen – Olivo en el mes de junio 2018.
- Gestantes que acepten pertenecer al proyecto de investigación.

#### **✓ Criterios de Exclusión**

- Gestantes menores de 18 años
- Gestantes que se nieguen a pertenecer al estudio.
- Gestantes que presenten alguna alteración mental.

### **2.3.2. Muestra**

La muestra está compuesta por la población total de gestantes que acudieron a la consulta en el servicio de odontología en el puesto de salud El Carmen – Olivo Ica en el mes de junio del 2018, resultando una población total de 30 gestantes.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.4.1. Técnica**

Para la medición de las variables de estudio se aplicó la técnica de la encuesta, con el objetivo de recopilar información acerca de las variables calidad de atención y satisfacción.

#### **2.4.2. Instrumento**

El instrumento de la investigación es un cuestionario, para la medición de la variable Calidad de atención se aplicó un cuestionario con 30 ítems cuantificados del 1 al 5; Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5) en una escala de Likert basados en el modelo SERVQUAL, para la medición de la variable satisfacción se utilizó una encuesta aplicada de *Jesús Herrera (2017)* con 20 ítems correspondientes de igual manera cuantificados en una escala Likert del 1 al 5.

#### **2.5. Métodos de análisis de Datos**

Para el análisis estadístico se procedió a ingresar la información recolectada a la base de datos del paquete estadístico de IBM SPSS Statistics versión 25. Los resultados obtenidos fueron presentados mediante tablas y gráficos correspondientes. Para establecer la correlación entre las variables y dimensiones de estudio se empleó el coeficiente de correlación de Spearman.

#### **2.6. Consideraciones éticas**

No se vieron comprometidos los principios éticos para la realización del presente estudio, debido a que la encuesta se aplicó de manera voluntaria y posteriormente de la aceptación verbal de la usuaria.

De igual manera, se mantuvo en anonimato los datos recolectados de las encuestas, los cuales fueron de uso exclusivo para la investigación.

## RESULTADOS

**1. Estadística descriptiva:** Los datos se presentan en las siguientes tablas:

**Tabla 01:** Frecuencia de la Calidad de atención según las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018.

Calidad de atención según las gestantes del servicio de odontología		
	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	28	93,3
Regular	2	6,7
Malo	0	0,0
Total	30	100

Según la calidad de atención, la tabla 01, nos indica que el 93,3% de gestantes que acuden al servicio de odontología, considera que el servicio brinda una calidad de atención buena, mientras que el 6,7% considera una calidad de atención de nivel regular, no identificándose gestantes que califiquen la atención como malo.

Cabe resaltar que, las gestantes que refieren un nivel de calidad regular pertenecen al rango de edad de los dos grupos (18 a 30) y (31 a 42); y corresponden al grado de instrucción primario y superior respectivamente.

**Tabla 02:** Frecuencia de la Calidad de atención de las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018. según dimensiones.

Calidad de atención según Dimensiones										
	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bueno	27	90	30	100	30	100	30	100	30	100
Regular	3	10	0	0	0	0	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	30	100	30	100	30	100	30	100	30	0

Según la dimensión elementos tangibles tabla 02, relacionado al aspecto físico de las instalaciones, equipamiento e insumos, etc., se observa que el 90% de las gestantes lo califica como bueno, el 10% de gestantes lo considera de nivel regular, mientras que no se hallaron gestantes que lo califiquen como malo con el 0%.

Según la dimensión fiabilidad relacionada a brindar un servicio de manera eficaz, segura y cuidadosa a los usuarios; se observa que, el 100% de las gestantes lo califico como bueno.

Según la dimensión Capacidad de respuesta, Seguridad y empatía, se evidencia que el 100% de las gestantes lo califican con un nivel bueno estas dimensiones están relacionadas a la prontitud para solucionar problemas, a proporcionar habilidades que les generen confianza a las usuarias, y a una atención individualizada a las usuarias respectivamente.

**Tabla 03:** Frecuencia de la Satisfacción según las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018.

Satisfacción según las gestantes del servicio de odontología		
	Frecuencia	Porcentaje
Alta	29	96,7
Media	1	3,3
Baja	0	0,0
Total	30	100

De acuerdo con la tabla 03, relacionada a la satisfacción de las gestantes del servicio de odontología, se observa que el 96,7 % de ellas presenta un nivel de satisfacción alta, mientras que el 3,3 % de gestantes obtiene un nivel de satisfacción media.

Se observa también que no se registraron porcentajes en el nivel de satisfacción bajo; siendo favorables estos resultados para el servicio de odontología, ya que demuestra un eficiente servicio de atención que se ve reflejada en sus usuarias.

Cabe resaltar que el nivel de satisfacción media se registró en una sola gestante perteneciente a el rango de edad de 31 a 42 y de grado de instrucción primario.

**Tabla 04:** Frecuencia de la Satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018. según dimensiones.

Satisfaccion de las gestantes según Dimensiones						
	Validez		Lealtad		Confiabilidad	
	N	%	N	%	N	%
Alta	29	96,7	25	83,3	30	100
Media	1	3,3	5	16,7	0	0
Baja	0	0	0	0	0	0
Total	30	100	30	100	30	100

Según la dimensión Validez tabla 04, relacionado a el servicio que se ofrece de una manera óptima, además de lograr el efecto que se requiere en relación con las expectativas del paciente, se observa que el 96,7 % de las gestantes lo califica como Alta, el 3,3 % de gestantes lo considera de nivel medio, mientras que no se hallaron gestantes que lo califiquen como malo con el 0%.

Según la dimensión Lealtad relacionada a la conducta que califica a un servidor o usuario como fiel a sus compromisos o la prestación de un servicio; se observa que, el 83,3 % de las gestantes obtuvo una satisfacción alta, mientras que el 16,7% de las gestantes lo calificó con un nivel medio, en cuanto al nivel bajo no se registraron porcentajes.

Según la dimensión Confiabilidad relacionada con la prestación de un servicio de manera segura, honesta y eficiente, se evidencia que el 100% de las gestantes obtuvieron una satisfacción alta.

## 2. Contrastación y convalidación de la hipótesis

### ◆ Hipótesis General

**Hi:** Existe relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.

**Ho:** No existe relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.

**Tabla 05:** Determinación de la correlación de la Calidad de atención odontológica y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del puesto de salud El Carmen - Olivo. junio 2018.

		Satisfacción de gestantes	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de Correlación	,683**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Según la tabla 05 relacionada a la correlación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología se observa que con un  $p=0,000$  menor a  $0,005$ , se confirma la hipótesis alterna la cual indica que existe relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo

Según el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables calidad de atención y satisfacción de las gestantes es de  $(0,683^{**})$  que indica una correlación positiva moderada.

◆ **Hipótesis Específica 1**

Existe relación entre la dimensión Elementos tangibles y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.

**a. Hipótesis Estadística:**

**Ho:** No existe relación entre dimensión elementos tangibles y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología.

**Hi:** Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología.

**Tabla 06:** Determinación de la correlación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del puesto de salud El Carmen - Olivo. junio 2018.

		Satisfacción de gestantes	
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de Correlación	,709**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Los resultados obtenidos en la tabla 06 nos demuestra que con un  $p= 0,000 < 0,005$ , se procede a rechazar la hipótesis nula, y validar la hipótesis alterna que nos indica que existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, según el coeficiente de correlación de Spearman con un valor de (0,709\*\*) afirmamos que existe una correlación positiva alta entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción.

## ◆ Hipótesis Específica 2

Existe relación entre la dimensión Fiabilidad y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.

### a. Hipótesis Estadística:

**Ho:** No existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología.

**Hi:** Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología.

**Tabla 07:** Determinación de la correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del puesto de salud El Carmen - Olivo. junio 2018.

		Satisfacción de gestantes	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de Correlación	,240
		Sig. (bilateral)	,202
		N	30

Como se observa en la tabla 07 el nivel de significancia es de  $p= 0,202$  mayor a  $0,005$ , por lo tanto se procede a validar la hipótesis nula que indica que no existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología.

Del mismo modo se aprecia que el nivel de correlación de Spearman es  $(0,240)$  lo que indica una correlación positiva baja entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología.

### ◆ Hipótesis Específica 3

Existe relación entre la dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.

#### a. Hipótesis Estadística:

**Ho:** No existe relación entre la dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología.

**Hi:** Existe relación entre la dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología.

**Tabla 08:** Determinación de la correlación entre la dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del puesto de salud El Carmen - Olivo. junio 2018.

		Satisfacción de gestantes	
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de Correlación	,674**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Como se observa en la tabla 08 el nivel de significancia es de  $p=0,000$  menor a  $0,005$ , por lo tanto se procede a validar la hipótesis alterna que indica que existe relación entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.

Del mismo modo se aprecia que el nivel de correlación de Spearman es  $(0,674^{**})$  lo que indica una correlación positiva moderada entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de gestantes en el servicio de odontología.

#### ◆ Hipótesis Específica 4

Existe relación entre la dimensión Seguridad y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.

##### a. Hipótesis Estadística:

**Ho:** No existe relación entre la dimensión Seguridad y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología.

**Hi:** Existe relación entre la dimensión Seguridad y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología

**Tabla 09:** Determinación de la correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del puesto de salud El Carmen - Olivo. junio 2018.

		Satisfacción de gestantes	
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de Correlación	,421*
		Sig. (bilateral)	,020
		N	30

Según la tabla 09 relacionada a la correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de gestantes, se observa que con un  $p= 0,020$  menor a  $0,005$  se confirma la hipótesis alterna, que nos indica que existe relación entre la dimensión Seguridad y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología.

Según el coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción de gestantes indica una correlación positiva moderada con (0,421\*)

### ◆ Hipótesis Específica 5

Existe relación entre la dimensión Empatía y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.

#### a. Hipótesis Estadística:

**Ho:** No existe relación entre la dimensión Empatía y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología.

**Hi:** Existe relación entre la dimensión Empatía y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología.

**Tabla 10:** Determinación de la correlación entre la dimensión Empatía y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del puesto de salud El Carmen - Olivo. junio 2018.

		Satisfacción de gestantes	
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de Correlación	,624**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Los resultados obtenidos en la tabla 10 nos demuestra que con un  $p= 0,000$  menor a 0,005, se procede a rechazar la hipótesis nula, y validar la hipótesis alterna que nos indica que existe relación entre la dimensión Empatía y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología.

según el coeficiente de correlación de Spearman con (0,624\*\*) existe una correlación positiva moderada entre la dimensión Empatía y la variable satisfacción de las gestantes.

## DISCUSION

Como objetivo principal de investigación se buscó determinar la relación que existe entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.

la calidad de la atención en salud es un tema de importancia crítica, ya que está directamente relacionada con los profesionales de la salud y la atención que merece en el bienestar de los pacientes. En el área de la odontología, al igual que en las demás áreas de la salud la calidad de atención se ha convertido en una necesidad para los profesionales de la salud ya sea en el ámbito de la práctica privada o pública y que tiene como objetivo lograr la satisfacción del usuario.

En cuanto a la calidad de atención odontológica (tabla 01), se observa que el 93,3% (28) de las gestantes que acuden al servicio lo califican como buena, mientras que el 6,7% (2) lo califican como regular, mientras que ninguna gestante calificó la calidad de atención como mala 0%; nuestros resultados coinciden con los de *Boza (2016)* en su investigación sobre Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria, en la que obtiene como resultado que el 97,8% de los usuarios califica que la atención se presta con calidad; pero difieren con los hallados por *Marca (2015)* en su investigación sobre calidad de atención a madres gestantes en el servicio de Odontología, en la que halló un nivel de calidad de 6,7% de las madres gestantes como malo, el 80,8% la percibieron como regular y el 12,5% afirmaron que es buena; de igual manera según la satisfacción de las gestantes (tabla 05) , se observa que el 96,7% de las gestantes presenta un nivel de satisfacción alta, mientras que el 3,3% lo califica como regular; del mismo modo en el estudio realizado por *Boza (2016)*, obtiene como resultado de satisfacción que el 99,3% lo califica como satisfecho, mientras que solo el 0,7% se sintió insatisfecho.

Según el objetivo general de investigación sobre la relación que existe entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo (tabla 05), se halló que con un ( $p= 0,000$ ) nos demuestra que existe relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de gestantes; nuestros resultados coinciden con los hallados por *Flores (2017)* en su investigación sobre Calidad de salud bucal y satisfacción de la atención en gestantes, en las que obtuvo como resultado que con ( $p= 0,001$ ) confirma que existe correlación entre la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes.

En cuanto a la correlación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología (tabla 06), se obtuvo como resultado que estuvo correlacionado con un ( $p= 0,000$ ); nuestros resultados coinciden con los de *Jesús (2017)* en su estudio sobre la satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud, en las que halló asociación entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles con un ( $p= 0,000$ ).

En cuanto a la correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología (tabla 07), se obtuvo como resultado que con un ( $p= 0,202$ ) no se halló correlación; nuestros resultados coinciden con los de *Custodio et al. (2017)*, en su investigación sobre percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna, en los que no se hallaron diferencias significativas entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios.

En cuanto a la correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología (tabla 08), se encontró correlación con un ( $p= 0,000$ ); nuestros resultados coinciden con los hallados por *Jesús (2017)* en su estudio sobre la satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud, en la que obtuvo con un ( $p= 0,000$ ) una correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo.

En cuanto a la correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología (tabla 09), existe una correlación con un nivel de significancia de ( $p= 0,020$ ); nuestros resultados coinciden con los de *Jesús (2017)* en su estudio sobre la satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud, en la que obtuvo con un ( $p= 0,000$ ) una correlación entre la dimensión Seguridad y la satisfacción del usuario externo.

En cuanto a la correlación entre la dimensión Empatía y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología (tabla 10), se encontró que con un ( $p= 0,000$ ) existe una correlación significativa; nuestros resultados obtenidos por *Custodio et al. (2017)*, en su investigación sobre percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna, en los que hallaron diferencias significativas entre la dimensión empatía la satisfacción de los usuarios.

En lo referente a los datos generales de las 30 gestantes encuestadas (100%), el 63,3% de las gestantes pertenecen al rango de edad de 18 a 30 años, y el 36,7% de 31 a 42; y de acuerdo con el grado de instrucción al cual pertenecen las gestantes, el 56,7% pertenece al nivel secundario, el 26,7% pertenece al nivel superior, y no muy distante el 16,7% pertenece al nivel de instrucción primario.

## CONCLUSIONES

1. Con un nivel de significancia de ( $p= 0,000$ ) y con un coeficiente de correlación de 0,683, indicando una correlación positiva moderada, podemos concluir que, existe relación altamente significativa entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S. El Carmen – Olivo, junio 2018.
2. Con un nivel de significancia de ( $p= 0,000$ ) y con un coeficiente de correlación de 0,709, indicando una correlación positiva alta, podemos concluir que, existe relación altamente significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del P.S. El Carmen – Olivo, junio 2018.
3. Con un nivel de significancia de ( $p= 0,202$ ) y con un coeficiente de correlación de 0,240, indicando una correlación positiva baja, podemos concluir que, no existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del P.S. El Carmen – Olivo, junio 2018.
4. Con un nivel de significancia de ( $p= 0,000$ ) y con un coeficiente de correlación de 0,674, indicando una correlación positiva moderada, podemos concluir que, existe relación altamente significativa entre la dimensión capacidad de

respuesta y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del P.S. El Carmen – Olivo, junio 2018.

5. Con un nivel de significancia de ( $p= 0,020$ ) y con un coeficiente de correlación de 0,421, indicando una correlación positiva baja, podemos concluir que, existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del P.S. El Carmen – Olivo, junio 2018.
  
6. Con un nivel de significancia de ( $p= 0,000$ ) y con un coeficiente de correlación de 0,624, indicando una correlación positiva moderada, podemos concluir que, existe relación altamente significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del P.S. El Carmen – Olivo, junio 2018.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Puesto de salud El Carmen – Olivo, implementar capacitaciones periódicas sobre relaciones humanas, y trabajo en equipo a los profesionales de salud para seguir generando que existe un nivel de calidad y satisfacción bueno en las demás áreas de servicio del puesto de salud al igual que en el área de odontología.
2. A los médicos del Puesto de salud El Carmen – Olivo, para que toda paciente gestante lleve como requisito desde la primera consulta prenatal atención odontológica durante toda su gestación.
3. Por los resultados obtenidos en la presente investigación, se recomienda realizar estudios posteriores acerca de la calidad de atención y satisfacción en donde abarquen más áreas de servicios de la salud.

## Referencias Bibliográficas

1. La OMS señala que las embarazadas deben poder tener acceso a una atención adecuada en el momento adecuado [Internet]. 2016 [Fecha de acceso 12 de junio 2018]. URL Disponible en: <http://www.who.int/es/news-room/detail/07-11-2016-pregnant-women-must-be-able-to-access-the-right-care-at-the-right-time-says-who>
2. Instituto Nacional de estadística e informática. Encuesta nacional de satisfacción de usuarios del Aseguramiento Universal en Salud; [En línea]. Lima: Biblioteca nacional del Perú; 2014. [Fecha de acceso 23 de junio 2018]. URL disponible en: [https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1192/](https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/)
3. Araya Vallespir C., Bustos Leal A., Oliva Belma P., Araya Gozalvo J. Determinación de la Calidad del Servicio Odontológico de un Centro de Salud Pública Basado en Intangibles [Tesis Maestría]. Talcahuano, Chile: Universidad de Concepción; 2012.
4. Boza Orozco R., Solano Castro E. Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera [Tesis Maestría]. San José, Costa rica: Universidad Estatal a Distancia; 2017.

5. Mercado Chasing K. Calidad de servicios que brinda el centro odontológico ODONTOMED a los pacientes [Tesis Maestría]. Esmeraldas, Ecuador: Pontificia Universidad católica del Ecuador; 2016.
6. Chungara Castro C. Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 [Tesis Maestría]. La Paz, Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés; 2014.
7. Flores Rodríguez M. Calidad de salud bucal y satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II. [Tesis Maestría]. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2017.
8. Jesús Herrera F. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. [Tesis Maestría]. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2017.
9. Rosales Nieves M. Calidad de atención y percepción de la salud bucal del servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval. [Tesis Maestría]. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2016.
10. Marca Sánchez T., Leal Ramírez R. Calidad de atención a madres gestantes en el servicio de Odontología Hospital Luis N. Sáenz PNP. [Tesis Maestría]. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2015.
11. Acevedo Corahua. Valoración de la calidad de asistencia de los enfermeros en los pacientes del Hospital II Rene Toche Groppo. [Tesis Maestría]. Ica, Perú: Universidad Autónoma de Ica; 2016.
12. Cahua Diaz D. Calidad del servicio de psicoprofilaxis en relación a la satisfacción del usuario en gestantes que acuden al Hospital Regional. [Tesis Maestría]. Perú. Universidad Alas Peruanas; 2017.
13. Tarí Guilló J. Calidad total: fuente de ventaja competitiva. Publicaciones Universidad de Alicante. [En línea]. 2002. [Fecha de acceso 26 de junio 2018]; URL disponible en: <http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>.
14. Àlvar Net., Rosa Suñol. La calidad de la atención sanitaria. [En línea]. [Fecha de acceso 12 de junio 2018]; URL disponible en: [http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf).
15. Calidad asistencial. [En Línea]. [Fecha de acceso 3 de julio 2018]. URL disponible en: <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/garantiacalidad/1calidad.pdf>.

16. Hermida Salcedo D. Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud N° 2. [Tesis Maestría]. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca; 2015.
17. Lora Salgado IM, Tirado Amador LR, Montoya Mendoza JL, Simancas Pallares M. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. *Rev Nac Odontol.* 2016;12(23):31-40. doi: 10.16925/od. v12i23.1378.
18. Borré Ortiz Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en Institución prestadora de servicios de salud. [Tesis Maestría]. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2013.
19. Custodio Velásquez J, Rojas Valdez, Claudia del rosario, Hernández Cabrera L. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza – Essalud - Ica en febrero-marzo del 2017. *Rev méd panacea.* 2017;6 (3): 111 – 115.
20. Messarina Santolalla P. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo 2015. *UCV - Scientia* 8(2), 2016: 119- 123.
21. Pacompía Pancca Bernardino. Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud, de la dirección regional de salud de Tacna. [Tesis Maestría]. Tacna, Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2014.
22. Aguilar Zavaleta F. Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de cirugía general y trauma del hospital regional docente de Trujillo. [Tesis Maestría]. Trujillo, Perú: Universidad Católica los ángeles Chimbote; 2015.
23. Colunga Rodríguez, C. López Montoya, M., Aguayo Alcaraz G. y Canales Muñoz J. Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara. *Rev Cubana Salud Pública* [online]. 2007, vol.33, n.3, pp. 0-0. ISSN 1561-3127.
24. Palma V. Satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención de salud en el servicio de obstetricia Centro Salud Calemar en el

año 2015. [Tesis Maestría]. Trujillo, Perú. Escuela de Postgrado, Universidad Cesar Vallejo; 2015.

# **ANEXOS**



## Anexo 01: Matriz de Consistencia

TITULO: CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y SATISFACCION DE GESTANTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL P.S EL CARMEN – OLIVO, JUNIO 2018.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	INSTRUMENTOS
<p><b>PG:</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018?.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>PE 01:</b> ¿Cuál es la relación entre los Elementos tangibles y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018?</p> <p><b>PE 02:</b> ¿Cuál es la relación entre la Fiabilidad y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018?</p>	<p><b>OG:</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.</p> <p><b>ESPECIFICOS</b></p> <p><b>OE 01:</b> Establecer la relación entre los Elementos tangibles y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.</p> <p><b>OE 02:</b> Establecer la relación entre la Fiabilidad y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.</p>	<p><b>HG:</b> Existe relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.</p> <p><b>ESPECIFICOS</b></p> <p><b>HE 01:</b> Existe relación entre los Elementos tangibles y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.</p> <p><b>HE 02:</b> Existe relación entre la Fiabilidad y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.</p>	<p><b>INDEPENDIENTE:</b></p> <p>Calidad de Atención</p> <p><b>DEPENDIENTE:</b></p> <p>Satisfacción del Usuario</p> <p><b>INTERVINIENTE</b></p> <p>Edad</p> <p>Grado de Instrucción</p>	<p>Encuesta de Calidad de Atención</p> <p>Encuesta de Satisfacción del Usuario</p>

PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICA	VARIABLES	INSTRUMENTOS
<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECIFICOS</b>	<b>ESPECIFICOS</b>		
<b>PE 03:</b> ¿Cuál es la relación entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018?	<b>OE 03:</b> Establecer la relación entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.	<b>HE 03:</b> Existe relación entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.	<b>INDEPENDIENTE:</b> Calidad de Atención	Encuesta de Calidad de Atención
<b>PE 04:</b> ¿Cuál es la relación entre la Seguridad y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018?	<b>OE 04:</b> Establecer la relación entre la Seguridad y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.	<b>HE 04:</b> Existe relación entre la Seguridad y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.	<b>DEPENDIENTE:</b> Satisfacción del Usuario	Encuesta de Satisfacción del Usuario
<b>PE 05:</b> ¿Cuál es la relación entre la Empatía y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018?	<b>OE 05:</b> Establecer la relación entre la Empatía y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.	<b>HE 05:</b> Existe relación entre la empatía y la satisfacción de gestantes en el servicio de odontología del p.s El Carmen – Olivo, junio 2018.	<b>INTERVINIENTE</b> Edad Grado de Instrucción	Encuesta de Satisfacción del Usuario

## Anexo 02: Instrumento



### Calidad de atención odontológica y satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018

La encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada en el servicio de odontología.

Sus respuestas serán estrictamente confidenciales y **anónimas**.

#### Datos Generales:

- Edad: 18 a 30 ( ) 31 a 42 ( )
- Grado de Instrucción: Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

**Instrucciones:** Lea atentamente y marque con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente

SATISFACCION DEL USUARIO		ESCALA				
N°	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención					
3	El dentista fue claro con el diagnostico					
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					

5	se siente cómodo cuando la atiende el dentista					
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente					
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención					
8	El dentista toma su tiempo para explicar el procedimiento a seguir en el tratamiento.					
	<b>VALIDEZ</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista					
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
15	El dentista es eficiente con su trabajo					
	<b>LEALTAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	Usted. Cumple con acudir a sus citas					
17	Usted. participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud					
18	Usted. trata con respeto al dentista					
19	Usted. comprende los límites que se brinda en la atención dental					
20	Usted. se encuentra motivado por la atención recibida					

CALIDAD DE ATENCION		ESCALA				
Nº	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	El consultorio dental del puesto de salud es agradable.					
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.					
3	El personal de salud del puesto suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen)					
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)					
5	El puesto de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.					
6	El puesto de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)					
7	El puesto de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.					
	<b>FIABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.					
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada					
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.					
11	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.					
12	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el dentista.					
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica					
15	El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.					
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.					
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.					
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.					

	<b>SEGURIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios					
20	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.					
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud.					
22	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)					
23	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes					
	<b>EMPATIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
24	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.					
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.					
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud.					
27	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia					
28	Consideras que, durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad					
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas					
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.					

**¡Muchas gracias!**

Fuente: Jesús Herrera F. (2017) Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. Perú





ID	DATOS ESPECIFICOS																					
	Confiabilidad								Validez								Lealtad					Satisfacción
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	$\Sigma$	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	98	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	95	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	94	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	96	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	94	
6	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	95	
7	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	1	5	4	4	83	
8	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	2	1	5	4	5	81	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	94	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	96	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	93	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	97	
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	
14	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	93	
15	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	96	

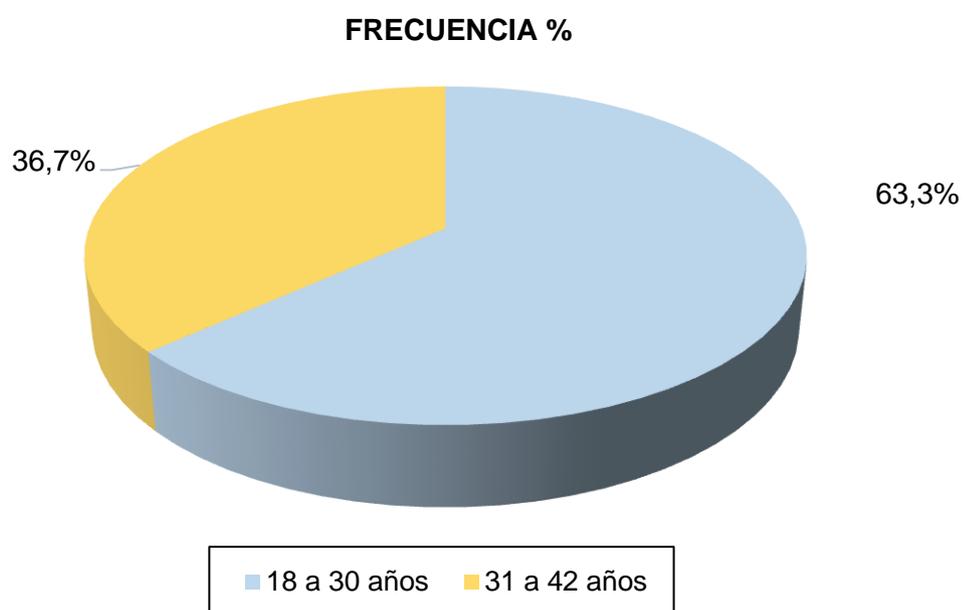
16	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	2	5	4	5	5	3	3	3	5	5	84
17	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	5	5	5	5	3	3	4	5	5	89
18	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94
19	5	5	4	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	89
20	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	3	5	87
21	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	92
22	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	90
23	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	96
24	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	94
25	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	2	4	5	87
26	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	78
27	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	2	3	2	3	5	4	5	5	4	4	75
28	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	91
29	4	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	90
30	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95

## Anexo 04: Datos Generales

**Tabla 01:** Distribución porcentual de la edad de las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018.

Edad de las gestantes del servicio de odontología		
	Frecuencia	Porcentaje
18 a 30 años	19	63,3
31 a 42 años	11	36,7
Total	30	100

De acuerdo con la tabla 01 relacionada a la distribución de las edades de las gestantes que acuden al servicio de odontología, se observa que el 63,3% pertenecen al rango de edad de 18 a 30, mientras que el pertenecen al rango de edad de de 31 a 42 años con el 36,7%.



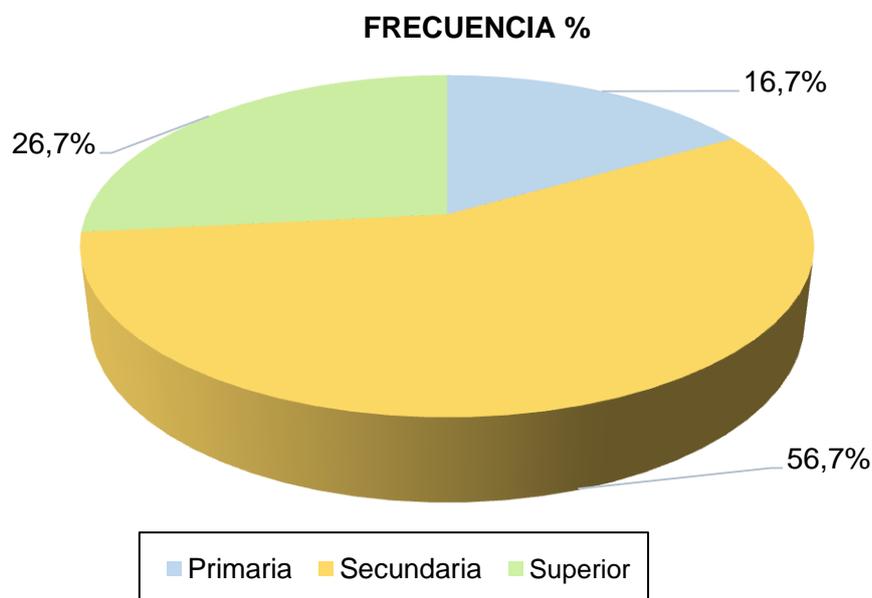
**Figura 01:** Frecuencia de edad de las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo.

**Anexo 05:** Distribución porcentual del grado de instrucción de las gestantes del servicio de odontología.

**Tabla 02:** Distribución porcentual del grado de instrucción de las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018.

Grado de instrucción de las gestantes del servicio de odontología		
	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	5	16,7
Secundaria	17	56,7
Superior	8	26,7
Total	30	100

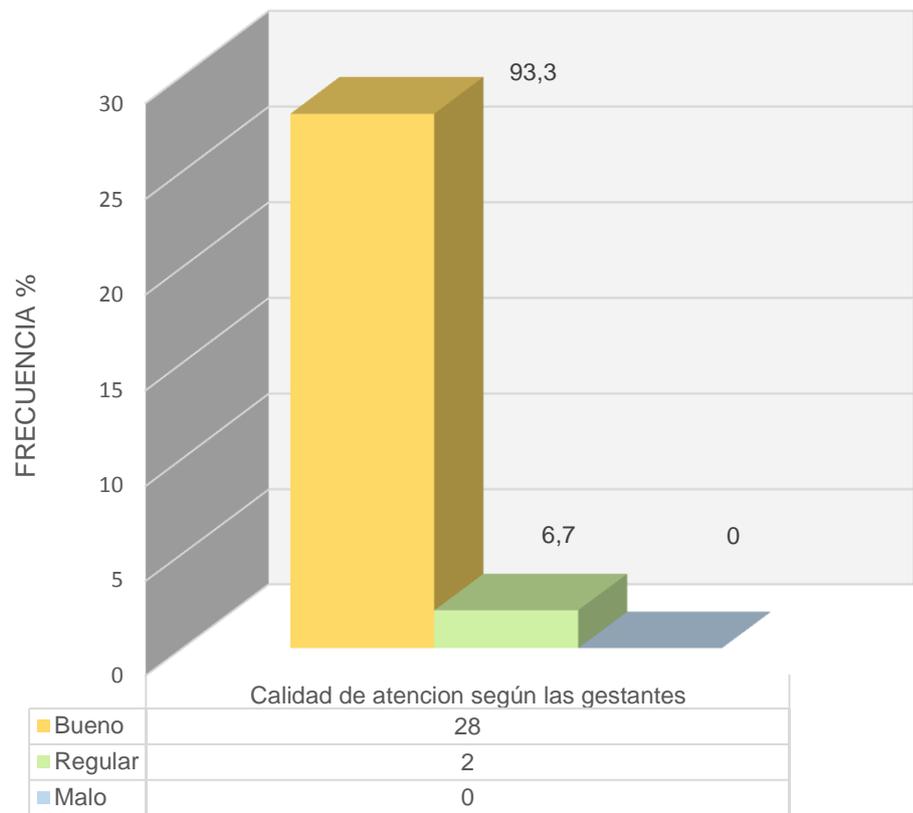
Según la tabla 02, se observa la distribución del grado de instrucción de las gestantes, en la que se observa que con un 56,7% de gestantes tenía un grado de instrucción secundario, el 26,7% de nivel superior, y por último el 16,7% de gestantes tenían un nivel de instrucción primario.



**Figura 02:** Frecuencia del grado de instrucción de las gestantes que acuden al

servicio de odontología del P.S El Carmen –  
Olivo.

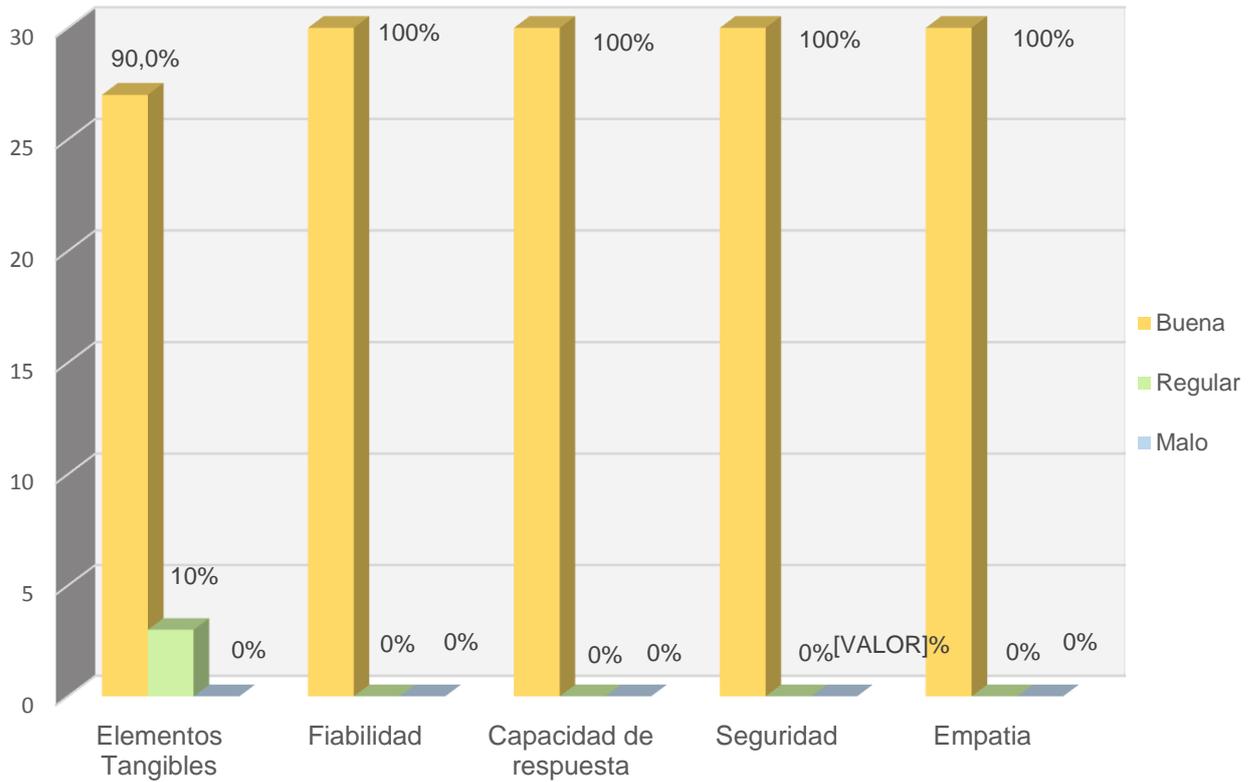
**Anexo 06:** Frecuencia de la Calidad de atención según las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018.



**F  
i  
g  
u  
r  
a  
  
0  
3  
:  
  
F  
r  
e  
c  
u**

encia de la calidad de atención de las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo.

**Anexo 07:** Calidad de atención según dimensiones de las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018.

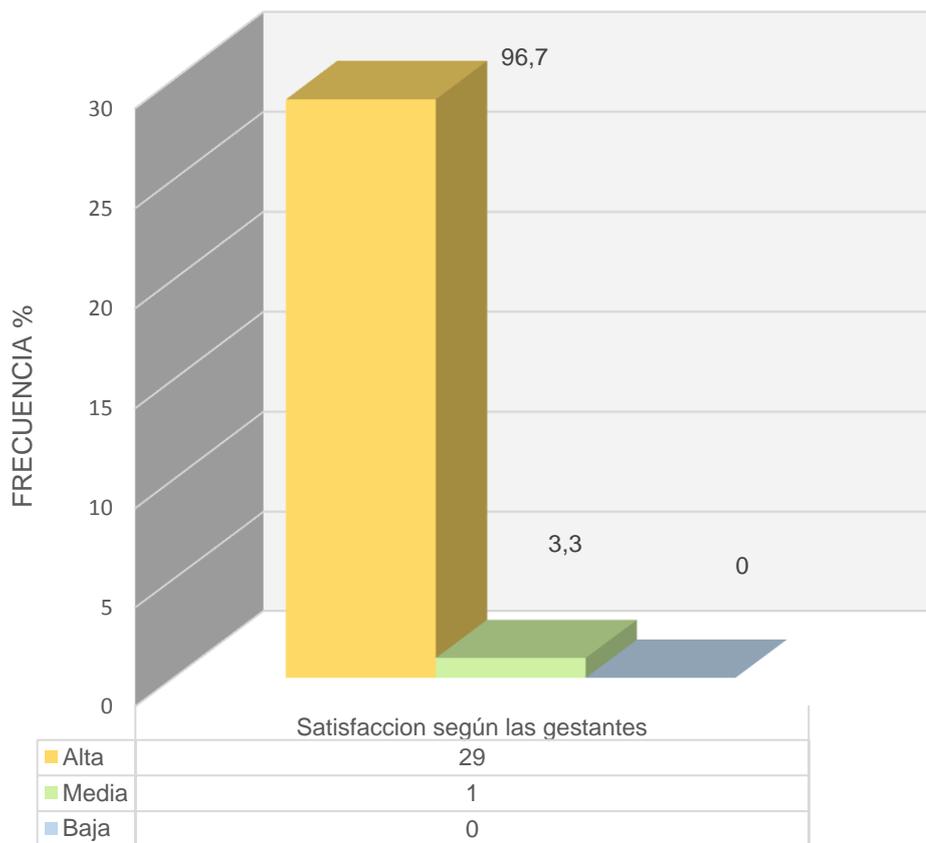


**Figura 04:** Frecuencia de la calidad de atención de las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo según sus dimensiones.

Según el grafico 04 relacionada a la calidad de atención según sus dimensiones, se observa que el nivel de calidad buena es muy predominante en todas sus dimensiones con el 100% y 90%; sin embargo en la dimensión elementos tangibles el 10% de las usuarias (3) lo calificaron como una regular calidad, cabe resaltar que la dimensión de elementos tangibles está relacionada a los bienes físicos a la apariencia del servicio, muebles, equipos, etc.

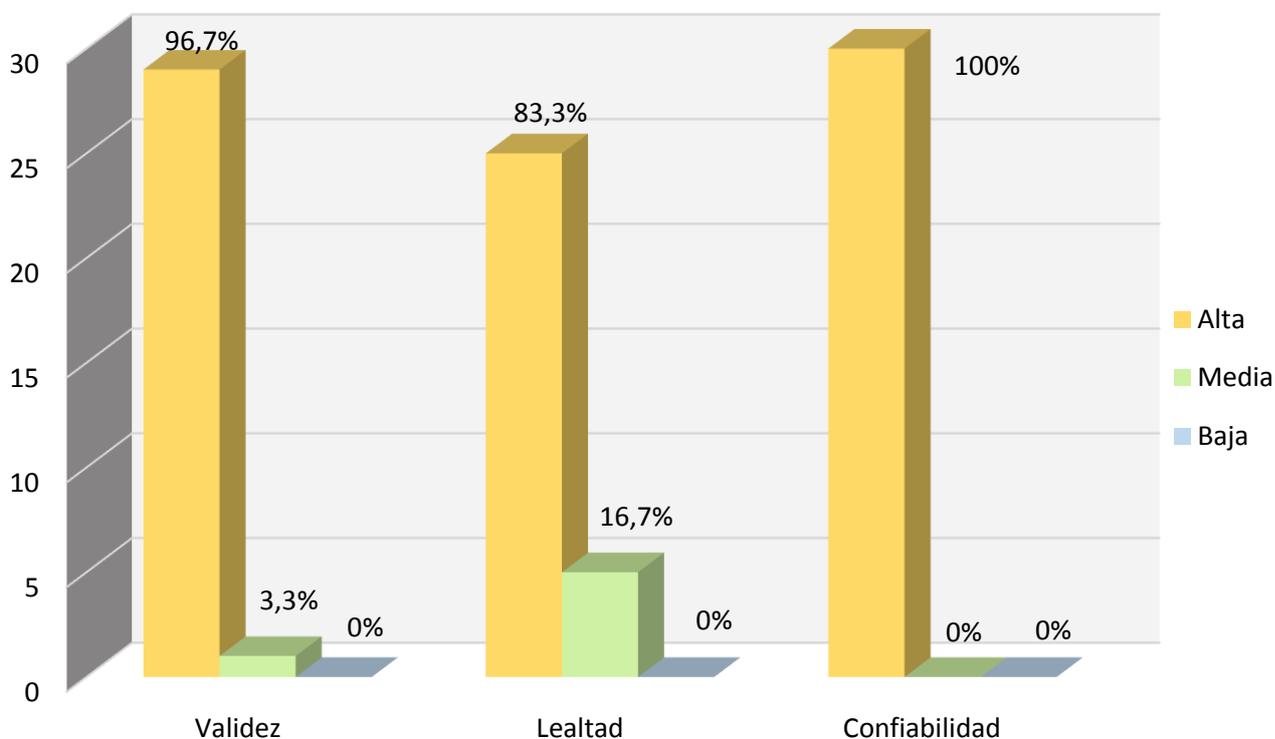
Se considera favorable que en la totalidad de las dimensiones sobre calidad no exista el nivel malo.

**Anexo 08:** Frecuencia Satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo.



**Figura 05:** Frecuencia Satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo.

**Anexo 09:** Satisfacción según dimensiones de las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018.



**Figura 06:** Frecuencia de la Satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo según sus dimensiones.

En el gráfico 06 se observa el nivel de satisfacción de las gestantes según las dimensiones en la que predomina en las tres dimensiones un nivel de satisfacción alta que oscilan entre el 100% y el 83,3%, seguido de un nivel de satisfacción medio con porcentajes que van desde el 16,7% al 3,3% en las dimensiones lealtad y validez respectivamente; en las tres dimensiones se observa también que no se registran niveles de satisfacción bajo; se evidencia que en la dimensión confiabilidad el nivel de satisfacción es alto en un 100%, dimensión relacionada a la prestación del servicio de manera segura, honesta y eficiente por parte del servidor de salud.

## Anexo 10: Documentos administrativos



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**SOLICITO  
PERMISO PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**SRA. GERENTE DEL PUESTO DE SALUD EL CARMEN - OLIVO**

**Q.F. CINTHYA YACORI CORREA PEREZ**

Yo, **ALBÚJAR CORNEJO DE HERNÁNDEZ, ROSARIO DEL CARMEN**, de profesión Cirujano Dentista, identificada con DNI N° 21565106, trabajadora del Puesto de Salud El Carmen – Olivo, quien se encuentra actualmente realizando estudios de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud en la Universidad César Vallejo, ante usted me presento y expongo:

Que en cumplimiento de las normas académicas de la Universidad César Vallejo, y con la finalidad de complementar mis estudios de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, solicito a usted ordenar a quien corresponda brindarme las facilidades y el permiso para desarrollar el Proyecto de Tesis **“Calidad de atención Odontológica y satisfacción de Gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S. El Carmen - Olivo, junio 2018”**; dirigido a los usuarios de salud de la institución que Ud. Dignamente dirige, comprometiéndome al finalizar informar los resultados de dicho proyecto y hacer llegar un ejemplar de la tesis a la jefatura del Establecimiento que usted dirige.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. Tenga a bien acceder a mi solicitud por ser de justicia.

Ica, 31 de mayo del 2018

**Rosario del Carmen Albujar Cornejo de Hernández**  
GOBIERNO REGIONAL DE ICA  
RED DE SALUD ICA U.E. 406

-----  
CD ROSARIO DEL CARMEN CORNEJO  
COP 5448  
COORDINADORA DE LA ESTRATEGIA SALUD BUCAL

ACLAS "EL CARMEN - OLIVO"

*Cynthia Yacori Correa Perez*  
CINTHYA YACORI CORREA PEREZ  
GERENTE



**Jefa del Establecimiento**

Anexo 11: Fotografías



