



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de salud bucal y satisfacción de la atención  
engestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II  
2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Br. Flores Rodríguez Magaly Del Carmen**

**ASESOR:**

**Mg. Gallarday Morales, Santiago Aquiles**

**SECCIÓN**

**Ciencias empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del talento humano**

**PERÚ –2017**

Dra. Flor de Maria Sánchez Aguirre

Presidente

Dr. Noel Alcas Zapata

Secretario

Mgtr. Santiago Gallarday Morales

Vocal

Dedicatoria:

A Dios, quien me da la fortaleza para poder seguir adelante y permitirme lograr mi objetivo. A mi padre Wilmar quien desde el cielo me guía, a mi madre Nohemí, a mi hermano Wilmar y mi esposo Walter por su apoyo incondicional.

Agradecimiento:

A la Universidad Cesar Vallejo, por estos dos años de formación profesional. Al Mgtr, .Santiago Gallarday Morales, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su asesoría brindada, me guío en el desarrollo de la tesis.

### **Declaración jurada**

Yo, Magaly Del Carmen Flores Rodríguez, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 10221472, con la tesis titulada “Calidad de salud bucal y satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La 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 autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha Los Olivos Febrero del 2017

Firma.....

Nombres y apellidos Flores Rodríguez Magaly Del Carmen

DNI: 10221472

## Presentación

Señor Presidente:

Señores miembros del jurado.

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado “Calidad de salud bucal y satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016”.

Este trabajo fue realizado con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de salud bucal y satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016, y pueda servir como referencia para estudios de investigación similares además de que nuestros modestos aportes contribuyan a la solución de esta problemática de la gestión pública.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

La autora.

## Índice de contenido

<b>CARÁTULA</b>	Pág.
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
<b>RESUMEN</b>	xii
<b>ABSTRACT</b>	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	14
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.3 Justificación	28
1.4 Problema	29
1.4.1 Realidad problemática	29
1.4.2 Formulación del problema	31
1.5 Hipótesis	32
1.6 Objetivos	33

<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>35</b>
2.1 Variables	36
2.2 Operacionalización de variables	37
2.3 Metodología	38
2.4 Tipos de estudio	38
2.5 Diseño	38
2.6 Población, muestra y muestreo	39
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8 Métodos de análisis e interpretación de datos	45
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>46</b>
3.1 Resultados descriptivos	47
3.2 Contrastación de hipótesis	57
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>68</b>
4.1 Discusión de resultados	69
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>71</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>74</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>	<b>76</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>82</b>
Anexo A Matriz de consistencia de la investigación	
Anexo B Instrumento sobre calidad de salud bucal	
Anexo C Instrumento sobre satisfacción de la atención	
Anexo D Prueba piloto	
Anexo E Base de datos de la muestra	
Anexo F Certificado de validez	
Anexo G Artículo	



<b>Lista de tablas</b>		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Operacionalización de variable calidad de salud bucal	37
Tabla 2	Operacionalización de variable satisfacción del usuario	38
Tabla 3	Juicio de expertos	43
Tabla 4	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	44
Tabla 5	Resultados del análisis de confiabilidad de las variables calidad de salud bucal y satisfacción de la atención	44
Tabla 6	Distribución de frecuencias entre la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	47
Tabla 7	Distribución de frecuencias entre la limitación física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	49
Tabla 8	Distribución de las frecuencias entre el dolor físico I y satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan pablo II, 2016.	50
Tabla 9	Distribución de frecuencias entre la molestia psicológica y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	51
Tabla 10	Distribución de frecuencias entre la incapacidad física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	52
Tabla 11	Distribución de frecuencias entre la incapacidad psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	53
Tabla 12	Distribución de frecuencias entre la incapacidad social con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	54

	Pág
Tabla 13 Distribución de las frecuencias entre los obstáculos con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	55
Tabla 14 Grado de correlación y nivel de significación entre la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2017	57
Tabla 15 Grado de correlación y nivel de significación entre la limitación física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	59
Tabla 16 Grado de correlación y nivel de significación entre el dolor físico con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2017	60
Tabla 17 Grado de correlación y nivel de significación entre la molestia psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2017	61
Tabla 18 Tabla 13 Grado de correlación y nivel de significación entre la incapacidad física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2017	62
Tabla 19 Grado de correlación y nivel de significación entre la incapacidad psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2017	64
Tabla 20 Grado de correlación y nivel de significación entre la incapacidad social con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2017	65
Tabla 21 Grado de correlación y nivel de significación entre los obstáculos con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	66

**Lista de figuras**

	Pág.
Figura 1 Niveles entre la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016	48
Figura 2 Niveles entre la limitación física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	49
Figura 3 . Niveles entre el dolor físico con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	50
Figura 4 Niveles entre la molestia psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	51
Figura 5 Niveles entre la incapacidad física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2017	52
Figura 6 Niveles entre la incapacidad psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	54
Figura 7 Niveles entre la incapacidad social con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	55
Figura 8 Niveles entre los obstáculos con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	56

## Resumen

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2016. La hipótesis planteada es que existe relación entre la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en las gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

El estudio fue de tipo observacional, prospectivo, transversal y descriptivo. La muestra fue probabilística y estuvo conformada por 72 gestantes que acuden al Centro Materno Infantil a su control pre natal, a quienes se les aplicó el instrumento OHIP (encuesta de calidad de vida relacionada a la salud bucal) que consta de 14 preguntas para evaluar la calidad de vida de las gestantes y un instrumento sobre satisfacción de la atención que consta de 22 preguntas referente a las percepciones que los pacientes tienen de las atenciones recibidas en el servicio de Odontología. Se realizó el análisis estadístico mediante las pruebas de correlación Rho de Spearman.

Los resultados fueron que se observa que existe buena orientación con respecto al nivel de la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo, de las cuales se tiene al 33% de los encuestados presentan mala satisfacción por lo que la calidad de la salud bucal es bueno, así mismo se tiene al 60% de los encuestados presentan regular nivel de satisfacción a la atención por lo que presentan buena nivel en la calidad de la salud bucal en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

*Palabras claves:* Calidad de salud bucal, satisfacción de la atención

## Abstract

The objective of the present study was to determine the relationship between the quality of oral health and the satisfaction of care in pregnant women at the Centro MaternoInfantil Juan Pablo II 2016. The hypothesis is that there is a relationship between the quality of oral health and the satisfaction of the Attention in the pregnant women at the Juan Pablo II Maternal and Child Health Center.

The study was observational, prospective, transversal and descriptive. The sample was probabilistic and was made up of 72 pregnant women who came to the Maternal and Child Health Center for their pre-natal care, who were given the OHIP instrument (quality of life related to oral health), which consists of 14 questions to evaluate the Quality of life of the pregnant women and an instrument on satisfaction of the care that consists of 22 questions regarding the perceptions that the patients have of the attentions received in the service of Dentistry. Statistical analysis was performed using Spearman's Rho correlation tests.

The results showed that there is good guidance regarding the level of oral health quality and the satisfaction of care in pregnant women at the Juan Pablo Maternal and Child Health Center, of which 33% of the respondents present poor satisfaction for What the quality of the oral health is good, also has 60% of the respondents present a regular level of satisfaction to the attention for what they present good level in the quality of the oral health in pregnant women of the Center Mother Child Juan Pablo II, 2016.

*Key words:* Quality oral health, satisfaction of care

## I. Introducción

La salud bucal es muy importante porque está relacionada con nuestra salud y bienestar general e influye en la calidad de vida de las personas. Nuestros dientes nos sirven para tener una buena nutrición mediante la masticación, para poder hablar, para tener una buena apariencia o estética, autoestima, entre otros. Teniendo una mala salud bucal pueden traer como consecuencia problemas económicos, psicológicos y sociales, esto se debe a los altos costos de los tratamientos, además que también pueden causar problemas en el trabajo en las personas adultas.

Debido a las consecuencias que pueden causar las enfermedades bucales como son el dolor, insatisfacción con la apariencia, entre otros, esto va a repercutir en la calidad de vida, lo cual va a afectar en el desarrollo de las actividades habituales de las personas.

Por otro lado la satisfacción del usuario externo es la percepción que tiene el paciente de su atención recibida por ejemplo en un establecimiento de salud.

Se debe tomar en cuenta la percepción del paciente, sus intereses y motivaciones para poder tomar decisiones en el aspecto de la salud y poder evaluar la satisfacción de la atención en los establecimientos de salud.

### 1.1. Antecedentes

#### Antecedentes internacionales

Misrachi, Ríos, Morales, Urzúa y Barahona (2009) realizaron la investigación “Calidad de vida y condición de salud oral en embarazadas chilenas e inmigrantes peruanas” Fue un estudio analítico y transversal cuya muestra estuvo compuesta por 58 mujeres chilenas y 50 inmigrantes peruanas en control de embarazo. La calidad de vida relacionada a la salud oral se midió con el instrumento OHIP sp que fue validado en Chile. Los resultados fueron que no hubo diferencias significativas en la percepción de calidad de vida en salud oral. Alrededor del 33% considera mala su calidad de vida oral. El 60% percibe que los problemas bucales han traído como

consecuencias incapacidad social y desventajas. Se concluyó con en este estudio de que a pesar de la mala condición de salud oral ninguno de los dos grupos nota bastante influencia en su calidad de vida.

Aubert, Sánchez, Castro, Monsalves, Castillo, & Moya. (2014) realizaron la investigación “Calidad de Vida Relacionada con Salud Oral en Mayores de 14 Años en la Comunidad San Juan Bautista, Isla Robinson Crusoe, Chile”. Fue un estudio transversal cuya muestra estuvo compuesta por 137 habitantes mayores de 14 años. El instrumento que se aplicó fue el OHIP-14 para poder medir la calidad de vida relacionada con salud bucal. Los resultados del presente estudio nos indican nos exige generar políticas públicas que consideren a la salud bucal desde un punto de vista integral, teniendo como prioridad poblaciones muy vulnerables y que se pueda tener en cuenta la mejora en la calidad de vida que debe ser un resultado a esperar. A medida que aumenta la edad existe un mayor impacto en la calidad de vida de las personas.

Moreno, Vera y Cortez-Velásquez (2013) realizaron la investigación “Impacto de la salud bucal en la calidad de vida de escolares de 11 a 14 años, Licantén, 2013”, señalaron que la salud oral es parte de la salud general, y es muy importante para la calidad de vida. Se aplicó la encuesta Child-OIDP a 203 escolares. Se concluyó que los problemas bucales son frecuentes en los escolares y pueden influir en poder ejecutar sus tareas habituales.

Moya, Chappuzeau, Caro y Monsalves (2012) realizaron la investigación “Situación de salud oral y calidad de vida de los adultos mayores”. Fue un estudio descriptivo de corte transversal y la muestra estuvo constituida por 380 adultos mayores. La percepción de calidad de vida se midió con el Geriatric Oral Health Assessment Index (GOHAI). Hubo dos categorías en cuanto a la puntuación: “mala calidad de vida” (puntuación  $\leq 57$ ) y “buena calidad de vida” (puntuación  $>57$ ). Se concluyó que los adultos mayores es un grupo a priorizar en la salud pública



debido a que ellos tienen una mala percepción de su calidad de vida relacionada a su salud oral.

. Fuente, Sumano, Sifuentes y Zelocuatecatl (2010) realizaron la investigación “Impacto de la salud bucal en la calidad de vida de adultos mayores demandantes de atención dental”. El estudio fue de corte transversal cuya muestra estuvo conformada por 150 adultos mayores. Para medir el impacto de la salud bucal se utilizó el instrumento OHIP-14. Se llegó a la conclusión con en este estudio que el estado de salud bucal va a influir en la calidad de vida de los adultos mayores y puede repercutir en el desarrollo de sus actividades diarias.

Ibarra, Espinoza y Casas (2014) realizaron la investigación “Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora”. Se aplicó el método de Servqual en el presente estudio cuya muestra fue de 384 usuarios. Fue un estudio de tipo descriptivo, transversal, de diseño no experimental y de correlación. Se demostró que Servqual es un instrumento muy aplicable para medir la calidad de atención en los hospitales y podemos identificar las mejoras a realizar desde el punto de vista de los pacientes. Se concluyó que hubo una satisfacción del usuario en un 72.96% y un servicio moderadamente satisfecho, con ICS de -0.870.

Gómez, Del Rio, Manrique, Rodríguez y Fernández (2009) realizaron la investigación “Satisfacción del usuario en el Hospital Geriátrico Virgen del Valle de Toledo”, Se aplicó como instrumento una adaptación del cuestionario SERVQUAL y la muestra estuvo constituida por 159 usuarios. Las conclusiones fueron que los niveles de satisfacción han sido altos, con resultado de muy buena en un 92% en cuanto a la atención recibida y el nivel de satisfacción general se consideró muy satisfecho con un 52,20%. Los encuestados califican bien o muy bien a todos los profesionales pero se debe mejorar la infraestructura en este hospital.

Antecedentes nacionales

Hinostroza (2016) realizó tesis "Calidad de vida relacionada a salud oral usando el índice de salud oral general en gestantes que acuden a Hospital Nacional Cayetano Heredia". La muestra del estudio estuvo conformada 292 gestantes, quienes fueron encuestadas mediante el GOHAI, instrumento que evalúa la autopercepción de calidad de vida del encuestado, analizando la variable calidad de vida relacionada a la salud bucal y covariables como edad y nivel de instrucción; se realizó una base de datos y posteriormente analizados mediante el programa SPSS 23.0. Los resultados fueron que el 80.1% de las gestantes consideran su calidad de vida como baja, debido que en ambos grupos más de la mitad de las participantes perciben así su calidad de vida, 19.2% la perciben moderada y finalmente solo 0.7% de las gestantes (n=2) la perciben su calidad de vida relacionada a la salud bucal como alta; se encontró una asociación estadísticamente significativa en las co-variables edad y nivel de instrucción ( $p=0.048$  y  $p=0.025$ ), siendo la función dolor el área más importante en este estudio, debido a altos porcentajes en factores como sensibilidad dentaria o molestias alrededor de los dientes. Se concluyó que percepción de calidad de vida relacionada a la salud bucal de las gestantes que acuden al Hospital Nacional Cayetano Heredia (HNCH) haciendo uso del GOHAI es baja (n=234) y tanto la edad como el nivel de instrucción son características que influyen directamente en la calidad de vida.

Huerta (2015) realizó tesis "Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015". El estudio fue descriptivo, transversal. Se aplicó la encuesta SERVPERF modificada. La muestra estuvo compuesta por 77 usuarios. Las dimensiones de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos como son: 94.3% en fiabilidad, 89.6% en seguridad, 89.6% en empatía y 84.5% en aspectos tangibles; pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos en un 23,4%. Se llegó a la conclusión de que el nivel de satisfacción de los usuarios fue del 92.2%. La mayor insatisfacción fueron la atención en admisión, laboratorio de emergencia y caja; la limpieza y el trato del personal de emergencia.

Larrea (2015). Realizo la tesis “Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el hospital central de la Fuerza Aérea del Perú durante setiembre – noviembre 2015”. El estudio fue cualitativo, descriptivo, transversal. Se utilizó la encuesta SERVPERF modificada y la muestra estuvo conformada por 100 usuarios. Se llegó a la conclusión que el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos fue de 76.9 % lo cual nos indica que la calidad de atención es buena. La mayor insatisfacción fue el trato del personal de informes.

Morales y Medina (2015) realizaron la tesis “Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad del cuidado enfermero brindado en el servicio de cirugía. hospital provincial docente Belén de Lambayeque. enero- marzo del 2015”. Esta investigación fue de tipo cuantitativa, no experimental, descriptiva. La muestra estuvo conformada por 33 usuarios, y se les aplicó el cuestionario modificado SERVQUAL. Los resultados revelan que el 39,81% de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía se sienten insatisfechos respecto a la globalidad de las dimensiones del cuidado de enfermería. Las dimensiones más afectadas y visualizadas por el porcentaje de insatisfacción son: responsabilidad o capacidad de respuesta (55,30%), empatía (53,33%) y tangibilidad (55,30%). Destacándose la satisfacción en las dimensiones de confiabilidad (73,94%) y seguridad (90,91%). Se llegó a la conclusión que sólo 60,19% de los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía están satisfechos con la calidad del cuidado enfermero.

Llontop (2014) realizó la tesis “Satisfacción del usuario externo respecto a la atención estomatológica brindada en la clínica estomatológica - universidad Señor de Sipán, noviembre 2014”. La investigación fue descriptiva, con un diseño no experimental y de corte transversal. La muestra fue de tipo probabilístico y estuvo conformada por 135 usuarios, al cual se le aplicó la encuesta SERVQUAL. Los resultados según el lugar de procedencia de las zonas urbana y rural se obtuvo un nivel muy satisfecho en la zona urbana (52%) y rural (43%) respectivamente; mientras que el nivel de satisfacción según el tipo de usuario niño es de muy satisfecho (43%) y del adulto (52%). Se concluyó que el nivel de satisfacción de los

usuarios, según los indicadores el nivel es muy satisfecho. Finalmente se recomienda realizar evaluaciones respecto a la satisfacción de los usuarios de la clínica estomatológica y establecer protocolos de atención al paciente.

Ortiz (2014) realizó la tesis "Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos en el año 2014". La investigación fue de tipo observacional, descriptivo y transversal. La muestra estuvo constituida por 383 usuarios y se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada. Se llegó a la conclusión que el 65.13% de los usuarios externos estaban insatisfechos con la calidad de atención y un 34.9% se encontraban satisfechos. Según las dimensiones nos indica que la dimensión seguridad obtuvo mayor satisfacción con un 44.2% y la dimensión capacidad de respuesta fue de mayor insatisfacción con 73.8%.

Mego (2011) realizó la tesis "Nivel de satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, julio – octubre 2011". La muestra estuvo conformada por 254 usuarios, y se aplicó la encuesta SERVQUAL. Se llegó a la conclusión que más del 60% de los usuarios muestran una satisfacción moderada en las dimensiones de seguridad, respuesta rápida y confiabilidad, pero más de un 40% de los usuarios en la dimensión de empatía señalan su insatisfacción.

## 1.2. Fundamentación científica

### 1.2.1. Bases teóricas de la salud bucal

#### **Salud bucal**

Según la Organización Mundial de Salud (2012) señala lo siguiente:

La salud bucal es muy importante para poseer una buena salud y calidad de vida, se puede definir como la ausencia de dolor bucal, lesiones cancerígenas orales, infecciones y lesiones bucales, enfermedad periodontal, caries, pérdida de dientes y otras enfermedades y trastornos que condicionan en la persona

afectada poder, masticar, sonreír y comunicarse con los demás y que pueda repercutir en su bienestar psicosocial. (p.9)

Esto significa que según la Organización Mundial de la Salud, la salud bucal va a influir en la calidad de vida de las personas, y se puede definir cuando no hay dolor, caries dental, enfermedad periodontal, lesiones bucales, lesiones cancerígenas y otras enfermedades que puedan alterar en la persona el poder hablar, sonreír, masticar así como también su bienestar psicosocial.

Mazariegos, Vera, Sanz, y Standford, (2009) definió a la salud bucal como:

La salud se inicia en la boca, donde se va a llevar cabo la alimentación, digestión y deglución de los alimentos. Además la boca nos sirve para la fonación y poder comunicarnos con las personas. Cuando los dientes se encuentran en mal estado pueden causar dolor, pudiendo llegar a la pérdida y esto va a influir en la estética, apariencia de las personas hasta trastornos en el organismo. Se considera a la salud bucal como parte integral de nuestra salud en general. (p.8)

La boca nos va a servir para poder alimentarnos, deglutir nuestros alimentos, para poder hablar, por estética, además que se le considera a la salud bucal como parte integral de nuestra salud en general. Si la salud bucal está deteriorada afectara la salud general de la persona.

La Federación Dental Internacional (2015) define a la salud bucal:

La salud bucal no solamente nos señala una sonrisa bella. Se dice que [generalmente la boca es reflejo de nuestro cuerpo y puede señalar signos de enfermedades sistémicas. Al examinar la cavidad bucal se puede observar hábitos no saludables y las lesiones orales pueden ser el primer signo de enfermedades como el VIH. (p.14)

Como lo señala anteriormente mediante el diagnóstico temprano de lesiones orales podemos detectar enfermedades sistémicas.

Higashida, (2009) define a la salud bucal: “La salud bucal va a resultar de la interacción de diversos factores como son los biológicos, económicos, sociales y culturales. Se debe sostener en una actitud de prevención, nutrición, higiene en el individuo”. (p.40)

Se debe promover la prevención en salud bucal, así como promover los estilos de vida saludable mediante el autocuidado de la salud bucal.

Según el Ministerio de Salud de Chile (2015) señala lo siguiente: “La salud bucal es considerada como una de las prioridades de salud debido a la alta prevalencia de las enfermedades orales que van a afectar la salud general y calidad de vida de la población”. (p.5)

Actualmente se sabe que también en nuestro país hay una alta prevalencia de las enfermedades bucales como son la caries, la enfermedad periodontal y las maloclusiones. Estas enfermedades van a dañar la salud general y la calidad de vida de las personas.

#### Calidad de vida con relación a la salud bucal

Según Miraschi y Espinoza (2005), menciona que Slade en el año 1997 indicó que la calidad de vida con relación a la salud oral se valora utilizando el cuestionario OHIP-14 que tiene siete dimensiones y que incluye dos preguntas por cada dimensión:

**Dimensión 1** Limitación de la función: Expresa haber observado una alta limitación en la masticación, fonación, estética, fonación, masticación y relación social, causada por haber tenido problemas con sus dientes, boca o prótesis.

Dimensión 2 Dolor físico: Ha tenido un dolor muy elevado causado por problemas en sus encías o maxilares, dientes o boca.

Dimensión 3 Discomfort psicológico: Expresa haber sentido tensiones, inseguridad, desalentada por problemas orales.

Dimensión 4 Incapacidad física: Ha sentido problemas por no poder pronunciar bien las palabras es decir dificultad para comunicarse, no poder comer siendo obligado a someterse a dietas blandas, problemas con la higiene bucal que han sido originados por sus dientes, boca o prótesis.

Dimensión 5 Incapacidad psicológica: Ha sufrido falta de concentración y relajación, trastornos de sueño, molestias, a veces vergüenza por problemas con sus dientes, boca o prótesis.

Dimensión 6 Incapacidad social: Ha sentido problemas en la interacción social, con la familia, en el trabajo y enojo por problemas bucodentales y protésicos.

Dimensión 7 Desventajas en general u obstáculos: Indican que ha habido obstáculos económicos, de salud, incapacidad laboral y ha afectado su bienestar social por problemas bucodentales o protésicos. (p.28).

El Indicador tiene una escala de 0 a 4:

- "0" si es estable = Nunca.
- "1" = Casi nunca.
- "2" = Ocasionalmente.
- "3" = Frecuentemente.
- "4" = Casi siempre

Según el Ministerio de Salud de Chile (2009) señala lo siguiente:

La calidad de vida ha sido medida analizando diversas variables utilizando distintas dimensiones. En el área de la salud bucal se han considerado, por ejemplo, las dimensiones de: movilidad, autocuidado, actividades de vida diaria, ansiedad/depresión, cognición (referido a memoria, concentración, coherencia), dolor físico, discapacidad física, discapacidad social y psicológica, etc. Todo lo cual apunta a determinar el peso que tiene la salud bucal en la percepción que tiene el individuo de su calidad de vida. (p. 5).

La salud bucal no es reconocida por la mayoría de la población, sociedad y los sistemas de salud como parte integral de la salud en general. La mayoría de personas solo acude al odontólogo cuando presenta dolor y no con controles periódicos por lo menos una vez al año. Con la boca podemos hablar, sonreír, comer lo cual es muy importante en diversos aspectos de nuestra vida diaria.

#### 1.2.2. Bases teóricas de la satisfacción del usuario

Para saber el nivel de satisfacción de los usuarios las instituciones pueden usar diferentes métodos como son cuestionarios de satisfacción, formularios de quejas sugerencias, el uso del libro de reclamaciones, entre otros.

Si nosotros usamos el cuestionario de satisfacción, este nos permitirá obtener la información necesaria directamente de nuestros usuarios; los cuales pueden tener escalas estandarizadas.

Entonces estos cuestionarios de satisfacción usan escalas de medición que desarrollan un determinado número de ítems o preguntas, los cuales posteriormente van a pasar a un análisis estadístico. La satisfacción del cliente vendría a ser el resultado de comparación entre la percepción del servicio que ha recibido el usuario con las expectativas que el usuario tenía antes de recibir la atención.



Se va a lograr satisfacción cuando las percepciones superen a las expectativas y se lograra insatisfacción cuando las expectativas superen a las percepciones.

Satisfacción del usuario: Ministerio de Salud (2013) lo define:“La satisfacción del usuario es importante porque nos facilita reportes sobre el éxito del vendedor en alcanzar los precios y expectativas del producto”. (p.16).

La satisfacción del usuario nos va a señalar la percepción que tiene el usuario sobre la calidad de atención.

Hernandez (2011) señala lo siguiente en cuanto a la satisfacción del usuario:“Es una condición mental del cliente y que va a interpretar sus respuestas materiales, intelectuales y emocionales ante la satisfacción de una necesidad. En esta evaluación se va a comparar los objetivos y expectativas con los resultados obtenidos”. (p.353).

La satisfacción del usuario es el resultado de un conjunto de acciones y condiciones del cliente o usuario que evalúa sus objetivos y expectativas de la atención.

Kotler y Keller (2006) definen a la satisfacción del cliente:“La percepción de satisfacción o insatisfacción que surge de confrontar la experiencia del producto con las expectativas. Si los resultados están a la altura de las expectativas el usuario se sentirá satisfecho”. (p.144)

La satisfacción del usuario va a depender de múltiples factores como son el trato, la empatía, la infraestructura, equipamiento del establecimiento de salud.

Modelo SERVQUAL

Camison, Cruz y Gonzales (2006) señalan lo siguiente:

El modelo SERVQUAL (*ServiceQuality*) se debe a trabajos realizados de los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry. Ellos desarrollaron el instrumento de SERVQUAL, en el que el concepto de calidad de servicio es lo que el cliente espera del servicio y la percepción final del resultado del servicio por el cliente. (p.918).

Con los resultados de su investigación entonces tenemos que para poder evaluar la calidad del servicio es necesario disponer de las expectativas y percepciones reales de los clientes. Si las percepciones igualan o superan las expectativas de los usuarios llegaremos a la satisfacción como anteriormente lo habíamos señalado.

Hernandez (2011) señala que lo siguiente sobre SERVQUAL:

El SERVQUAL es un instrumento de escala múltiple que fue elaborado por Parasuraman, Zeithalm y Berry donde se va medir la percepción que tienen los usuarios con respecto a un servicio donde se va a relacionar la calidad con la actitud, la calidad contra la satisfacción y las expectativas contra las percepciones. (p.350).

Este instrumento va medir cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El cuestionario consta de 22 preguntas que son medidas primero como expectativas y después como percepciones. Utiliza la escala de Likert de 7 puntos que va desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo.

Modelo SERVPERF

El instrumento SERVPERF va a surgir a partir de diversas críticas al modelo SERVQUAL. Cronin y Taylor en el año 1992 lo proponen como una alternativa para poder evaluar la calidad del servicio.

Según Torres y Vásquez (2015), “esta escala descarta el uso de las expectativas” (p.66), por ello este modelo utiliza una escala parecida al SERVQUAL y emplea sus 22 ítems para evaluar solo las percepciones.

Hernandez (2011) señala que SERVPERF “es una escala de medición desarrollada por Cronin y Taylor, como resultado de la crítica a la escala SERVQUAL. La herramienta incluye únicamente las 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño recibido del modelo SERVQUAL”. (p.359).

Entonces se puede señalar que el modelo SERVPERF toma en cuenta la medición de la calidad percibida, es decir la percepción del usuario. La escala SERVPERF consta de 22 preguntas, eliminando las expectativas y considerando solo la percepción, donde se va a señalar también cinco dimensiones que son fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles.

## Dimensiones

Dimensión 1 Fiabilidad (Preguntas del 01 al 05):

Es la capacidad para cumplir satisfactoriamente con el servicio que se ofrece.

Dimensión 2 Capacidad de Respuesta (Preguntas del 06 al 09):

Es la disposición de servir a los usuarios y /o clientes, ofrecer un servicio rápido y oportuno en un tiempo aceptable.

### Dimensión 3 Seguridad (Preguntas del 10 al 13):

Estima la confianza que genera la actitud del personal que ofrece la atención de salud demostrando privacidad, cortesía, confianza, conocimiento.

### Dimensión 4 Empatía (Preguntas del 14 al 18):

Es la aptitud que tiene una persona para ponerse en el lugar de otro y así poder atender y comprender las necesidades del usuario.

### Dimensión 5 Aspectos Tangibles (Preguntas del 19 al 22):

Son los aspectos físicos que el usuario percibe del establecimiento y/o institución. Se relaciona con la apariencia física y condiciones de la institución, así como también su equipamiento, limpieza, comodidad, personal, comunicación.

## 1.3 Justificación

### Justificación teórica

La presente investigación se justifica por la importancia de las dos variables: calidad de salud bucal y satisfacción de la atención donde actualmente se observa una alta prevalencia de enfermedades orales en nuestra población, lo cual va a influir en la calidad de vida de las personas.

### Justificación práctica

A nivel práctico el presente trabajo de investigación destaca la importancia de las variables seleccionadas, la presente investigación nos va a permitir determinar si existe relación entre la calidad de vida relacionada a la salud bucal en gestantes y su satisfacción de la atención, además de los aportes que para la institución representa el resultado de esta investigación para la mejora de los procesos e indicadores que permitan brindar una atención de calidad y en un futuro que tenga impacto en la población con la mejora de su salud bucal.

### Justificación metodológica

En la presente investigación las dos variables: calidad de vida y satisfacción de la atención nos conducen a hacer una revisión y realizar aportes que impulsen a mejorar las políticas de educación y salud bucal para las gestantes, de modo que se mejore el autocuidado en salud bucal en esta población. Además de constituir como antecedentes para otras futuras investigaciones.

## 1.4 Problema

### 1.4.1 Realidad problemática

Es necesario que se investigue la calidad de vida en gestantes y su relación con la satisfacción de su atención, debido que en nuestra consulta diaria observamos que las gestantes tienen una alta prevalencia de problemas bucales principalmente las caries dental y la gingivitis, y la gestante se encuentra más susceptible durante el embarazo fundamentalmente, que si no son tratadas a tiempo estas enfermedades pueden ocasionar complicaciones que afectaran su salud general y a su vez la de su futuro hijo teniendo impacto en su calidad de vida.

En la actualidad, las enfermedades bucales constituyen un problema importante de salud pública a nivel mundial y nacional. En nuestro país éstas aún son altamente prevalentes en nuestra población. Para las gestantes toma gran relevancia principalmente porque diversos autores señalan que durante el periodo de embarazo es ideal para orientar a las futuras madres, pues señalan que se encuentran más motivadas, susceptibles y receptivas a cambios de actitud y comportamiento, para recibir información y ser educadas sobre la salud bucal de manera que en el futuro puedan transmitir el autocuidado a toda su familia.

A esto se suma la falta de políticas públicas existentes en nuestro país. La población en general no considera importante el tema de su salud bucal debido a la poca importancia que le dan las autoridades sanitarias, además que no se realizan

tratamientos por los altos costos. Se debe tener en cuenta que las enfermedades bucales impactan en la autoestima y calidad de vida en el individuo.

Una gestión al servicio de la población nos debe asegurar que los servicios públicos y bienes nos generen resultados e impactos positivos para la población, teniendo en cuenta los recursos disponibles.

En el futuro se convierte entonces en un gran desafío para nuestro país generar políticas públicas, que las autoridades y la población tomen conciencia que una mala salud bucal en la población puede traer como consecuencia desfavorables en el bienestar físico y psicosocial. El estado debe cumplir con programas de acción social pertinentes y efectivos, que traiga como consecuencias verdaderos impactos en el desarrollo integral de la sociedad.

El Centro Materno Infantil Juan Pablo II se encuentra ubicado en el distrito de Los Olivos en el AAHH Juan Pablo II, cuenta con una población estimada de 38,190 habitantes para el presente año 2016, de los cuales se estima 772 gestantes. La población que acude a este establecimiento se encuentra en situación de extrema pobreza y que son beneficiarios del AUS (Aseguramiento Universal en Salud). La población gestante acude al Servicio de Obstetricia para sus controles prenatales donde en la primera atención deben pasar consulta por los diferentes servicios como Medicina, Odontología, Enfermería, Laboratorio, Nutrición y Psicología, de manera que la gestante pueda recibir una atención integral.

La finalidad de la presente investigación es determinar la relación entre la calidad de vida y la satisfacción de la atención en gestantes. La salud bucal forma parte de la salud general y es muy importante para la calidad de vida; se debe analizar el impacto que la salud bucal tiene en la vida de las personas como por ejemplo en las gestantes; debido a que la alta carga de las enfermedades bucodentales ha sido un reto de salud pública subestimado por la mayoría de los países en el mundo. Además que actualmente en nuestro país no existen estudios

en este tema para que se pueda formular políticas públicas para mejorar la salud bucal en todas las etapas de vida en nuestro país.

#### 1.4.2 Formulación del problema

##### Problema general

¿Cómo se relaciona la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2016?

##### Problemas específicos

##### Problema específico 1

¿Cómo se relaciona la limitación física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2016?

##### Problema específico 2

¿Cómo se relaciona el dolor físico con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2016?

##### Problema específico 3

¿Cómo se relaciona las molestias psicológicas con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2016?

##### Problema específico 4

¿Cómo se relaciona la incapacidad física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2016?

##### Problema específico 5

¿Cómo se relaciona la incapacidad psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2016?

#### Problema específico 6

¿Cómo se relaciona la incapacidad social con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2016?

#### Problema específico 7

¿Cómo se relaciona los obstáculos con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2016?

### 1.5 Hipótesis

#### Hipótesis general

Existe relación entre la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en las gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

#### Hipótesis específicas

##### Hipótesis específica 1

Existe relación entre la limitación física con la satisfacción de la atención en las gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

##### Hipótesis específica 2

Existe relación entre el dolor físico con la satisfacción de la atención en las gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

##### Hipótesis específica 3

Existe relación entre las molestias psicológicas con la satisfacción de la atención en las gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

##### Hipótesis específica 4

Existe relación entre la incapacidad física con la satisfacción de la atención en las gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

##### Hipótesis específica 5

Existe relación entre la incapacidad psicológica con la satisfacción de la atención en las gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.



#### Hipótesis específica 6

Existe relación entre la incapacidad social con la satisfacción de la atención en las gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

#### Hipótesis específica 7

Existe relación entre los obstáculos con la satisfacción de la atención en las gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

### 1.6 Objetivos

#### Objetivos generales

Determinar la relación entre calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2016.

#### Objetivos específicos

##### Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la limitación física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2016.

##### Objetivo específico 2

Determinar la relación entre el dolor físico con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2016.

##### Objetivo específico 3

Determinar la relación entre las molestias psicológicas con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2016.

##### Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la incapacidad física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2016.

#### Objetivo específico 5

Determinar la relación entre la incapacidad psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2016.

#### Objetivo específico 6

Determinar la relación entre la incapacidad social con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2016.

#### Objetivo específico 7

Determinar la relación entre los obstáculos con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2016.

## II. Marco metodológico

## 2.1. Variables

Definición conceptual:

Salud Bucal:

La Organización Mundial de la Salud (2012) lo define:

La salud bucodental, fundamental para gozar de una buena salud y una buena calidad de vida, se puede definir como la ausencia de dolor orofacial, cáncer de boca o de garganta, infecciones y llagas bucales, enfermedades periodontales (de las encías), caries, pérdida de dientes y otras enfermedades y trastornos que limitan en la persona afectada la capacidad de morder, masticar, sonreír y hablar, al tiempo que repercuten en su bienestar psicosocial. (p.9).

La salud bucal es muy importante para poder disfrutar de una buena salud calidad de vida, este concepto es muy amplio y complejo porque no solo va a depender de la salud física de la persona sino también de su estado psicológico.

Satisfacción del usuario:

El Ministerio de Salud (2013) lo define:“La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo.” (p.16).

La satisfacción del usuario externo nos va a expresar un juicio de valor subjetivo de la atención recibida durante la consulta en un establecimiento de salud por ejemplo.

## 2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1.- Calidad de salud bucal en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Nivel o Rango
Limitación física	Limitación en la masticación, fonación, estética y relación social.	0 = nunca	0 - 2 = Buena 3 - 5 = Regular 6 - 8 = Mala
		1 = casi nunca 2 = ocasionalmente 3 = frecuentemente 4 = muy frecuentemente	
Dolor físico	Dolor muy intenso en la boca.	0 = nunca	0 - 2 = Buena 3 - 5 = Regular 6 - 8 = Mala
		1 = casi nunca 2 = ocasionalmente 3 = frecuentemente 4 = muy frecuentemente	
Molestias psicológicas	Haber sentido tensiones inseguridad por problemas orales.	0 = nunca	0 - 2 = Buena 3 - 5 = Regular 6 - 8 = Mala
		1 = casi nunca 2 = ocasionalmente 3 = frecuentemente 4 = muy frecuentemente	
Incapacidad física	Problemas para comunicarse, para masticar, para realizar su higiene oral.	0 = nunca	0 - 2 = Buena 3 - 5 = Regular 6 - 8 = Mala
		1 = casi nunca 2 = ocasionalmente 3 = frecuentemente 4 = muy frecuentemente	
Incapacidad psicológica	Falta de concentración y relajación, trastornos de sueño, molestias, vergüenza.	0 = nunca	0 - 2 = Buena 3 - 5 = Regular 6 - 8 = Mala
		1 = casi nunca 2 = ocasionalmente 3 = frecuentemente 4 = muy frecuentemente	
Incapacidad social	Ha tenido problemas de interacción social con la familia y en el trabajo.	0 = nunca	0 - 2 = Buena 3 - 5 = Regular 6 - 8 = Mala
		1 = casi nunca 2 = ocasionalmente 3 = frecuentemente 4 = muy frecuentemente	
Obstáculos	Ha tenido obstáculos económicos, de salud, de incapacidad laboral y ha afectado su bienestar social	0 = nunca	0 - 2 = Buena 3 - 5 = Regular 6 - 8 = Mala
		1 = casi nunca 2 = ocasionalmente 3 = frecuentemente 4 = muy frecuentemente	

Tabla 2.- Satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Nivel o Rango
Fiabilidad	Desempeño en la atención	Valor 1, 2, 3, 4 y 5	De 4 - 5 = Buena De 3 = Regular De 1 - 2 = Mala
Capacidad de respuesta	Disposición a servir	Valor 1, 2, 3, 4 y 5	De 4 - 5 = Buena De 3 = Regular De 1 - 2 = Mala
Seguridad	Inspirar confianza	Valor 1, 2, 3, 4 y 5	De 4 - 5 = Buena De 3 = Regular De 1 - 2 = Mala
Empatía	Comprensión del paciente	Valor 1, 2, 3, 4 y 5	De 4 - 5 = Buena De 3 = Regular De 1 - 2 = Mala
Aspectos tangibles	Elementos físicos	Valor 1, 2, 3, 4 y 5	De 4 - 5 = Buena De 3 = Regular De 1 - 2 = Mala

### 2.3. Metodología

### 2.4. Tipo de estudio

El tipo de estudio para nuestra investigación es básica.

Valderrama (2013) señala que “la investigación científica básica es conocida como pura, teórica o fundamental”. (p.38).

Es decir no está diseñada para resolver problemas prácticos, el científico se va a preocupar por desarrollar el conocimiento científico que está orientada al descubrimiento de principios y leyes.

### 2.5. Diseño

El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal y correlacional.

Según Calderón, Alzamora, La Rosa y Del Águila (2013) en los estudios no experimentales el investigador va a observar los fenómenos tal y como ocurren, sin intervenir en su desarrollo. (p.78).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que “los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo

momento, en un tiempo unico”. (p.154). Es decir que se va a medir la muestra una sola vez.

Por lo tanto el tipo de diseño no experimental, transeccional o transversal van a recopilar la información en un solo momento.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan acerca de los estudios correlacionales que: “Tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. (p. 81).

Entonces la investigación correlacional tiene como objetivo evaluar la relación que existe entre dos o más variables.

## 2.6. Población, muestra y muestreo

La población se define según Hernández y otros (2014) “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p. 174).

La población está constituida por 278 pacientes gestantes mayores de 18 años que acuden al Servicio de Obstetricia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II ubicado en el Distrito de Los Olivos.

La muestra podemos definirla según Calderón, Alzamora y Del Águila (2013) “como un subconjunto de la población”, con la muestra vamos a conocer las características de la población.

Según Calderón y otros (2013) señala que el: “muestreo es una operación en la que se pretende obtener un subconjunto de n elementos (muestra) de un conjunto mayor de N elementos (población)”. (p.116).

El muestreo probabilístico consiste en escoger al azahar cada uno de los individuos de la muestra.

El tamaño de la muestra se estimó usando las siguientes fórmulas:

Formula 1: Tamaño de la muestra

$$n_1 = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Formula 2: Tamaño de la muestra corregida, se aplicara en poblaciones pequeñas

$$n = \frac{n_1}{1 + \frac{n_1}{N}}$$

Donde:

$n_1$  = Tamaño de la muestra aproximado calculado por formula

Z = 1.96 (asegura un nivel de confianza del 95%)

p = 0.5 (prevalencia al 50%)

q = (1-p) = 0.5

e = error estándar será igual 0.1 porque la población es homogénea

N = tamaño de la población total

n = tamaño de muestra corregida

Entonces tenemos lo siguiente:

Formula 1: Tamaño de la muestra

$$n_1 = \frac{Z^2 pq}{e^2} = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.1)^2} = 96$$

Formula 2: Tamaño de la muestra corregida

$$n = \frac{n_1}{1 + \frac{n_1}{N}} = \frac{96}{1 + \frac{96}{278}} = 71.64 = 72$$

Para nuestro caso entonces el tamaño de la muestra estará conformada por 72 pacientes gestantes que acuden al Servicio de Obstetricia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II ubicado en el Distrito de Los Olivos.



## 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### Técnicas

La definición de la técnica según Calderón y otros(2013) “se refiere a la forma en como se van a aplicar los instrumentos”(p.172). Esto se va a realizar a través de registros, observaciones entrevistas, copias, entre otros.

En la presente investigación se utilizará la técnica de la encuesta para la variable calidad de vida relacionada a la salud bucal y satisfacción de la atención.

Según Calderón y otros (2013) la encuesta: “son entrevistas (cuestionarios aplicados a personas) pero dirigidos a una muestra” (p. 104).

### Instrumentos

Es el material base que se va a obtener como resultado de la operacionalización de las variables, estos van a contener ítems abiertos, cerrados o semiestructurados.

El instrumento que se utilizará para la variable calidad de salud bucal y satisfacción de la atención es el cuestionario que corresponde a la técnica de la encuesta.

Los instrumentos nos van a permitir examinar los datos para poder rechazar o no posteriormente la hipótesis. Las encuestas nos van a permitir interrogar a un determinado grupo de población sobre un determinado tema.

### **Instrumento de Calidad de salud bucal**

El instrumento ha sido validado teniendo en cuenta sus dimensiones e indicadores, dichas dimensiones son: limitación física, dolor físico, molestias psicológicas, incapacidad física, incapacidad psicológica, incapacidad social y obstáculos, cada dimensión consta de 2 ítems conformando el cuestionario con un total de 14 preguntas.

La escala de mediación es de tipo Likert, es decir sus respuestas son politómicas.

### **Ficha técnica**

**Denominación** : Calidad de vida

**Autor** : Encuesta de calidad de vida

Oral Health Impact Profile (OHIP).

**Objetivo** : Evaluar la calidad de vida relacionada a la salud bucal de la gestante

**Administración** : individual.

**Duración** : 20 minutos.

**Nivel de medición** : escala politómica

**Descripción:** El cuestionario está compuesto por 14 ítems, fue estructurado bajo una escala de tipo Likert de cinco categorías: Nunca (0), Casi nunca (1), ocasionalmente (2), frecuentemente (3), muy frecuentemente (4).

### **Instrumento de Satisfacción de la atención**

El instrumento fue elaborado en base a sus dimensiones e indicadores respectivos, dichas dimensiones son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

La escala de mediación es de tipo Likert, es decir sus respuestas son politómicas los mismos que fueron validados por expertos.

### **Ficha técnica**

**Denominación** : Satisfacción de la atención

**Autor** : Encuesta de satisfacción del usuario

SERVPERF

**Objetivo** : Evaluar la satisfacción del usuario

**Administración** : individual.

**Duración** : 20 minutos.

**Nivel de medición** : escala politómica

**Descripción:** El cuestionario está compuesto por 22 ítems, el cuestionario de satisfacción del usuario fue estructurado bajo una escala de tipo Likert de cinco categorías: del 1 al 5.

## Validez y confiabilidad

Siguiendo los procedimientos de elaboración del instrumento para determinar su fiabilidad se someterá a la validez siguiente:

**Validez a juicio de expertos:** Dicho procedimiento de validez se realizó por criterio de jueces, realizado por el docente del módulo de desarrollo del trabajo de investigación quien evaluó la pertinencia, relevancia y claridad, mediante la aplicación del certificado de validez de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo con sede en Lima.

Tabla 3

### *Juicio de expertos*

Expertos	Instrumento 1	Instrumento 2
Experto 1	Aplicable	Aplicable
Experto 2	Aplicable	Aplicable

### Determinación de la fiabilidad del Instrumento

Las valoraciones emitidas por los jueces, se sometieron al nivel de evaluación del instrumento mediante prueba binominal, considerando que su apreciación criterial en cuanto a pertinencia, relevancia y claridad, fueron respuestas de:

Indicador incorrecto = 0 puntos

Indicador correcto = 1 punto.

## Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se aplicó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, a una muestra piloto de 30 gestantes. Luego se procesaran los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 22.0.

Según Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200). Es decir, que si aplicamos este mismo cuestionario en centros de salud cuya población por ejemplo gestantes que tengan las mismas características, los resultados deben ser similares.

Tabla 4

*Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz (2007).

Como podemos observar, la tabla 4 nos permite analizar los resultados de la prueba Alfa de Cronbach para cada una de las variables en estudio y sus correspondientes dimensiones.

Tabla 5

*Resultados del análisis de fiabilidad de la variable Calidad de Salud bucal y satisfacción de la atención*

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Calidad de salud bucal	0.891	14
Satisfacción de la atención	0.943	22

En la tabla 5 se observa que las variables calidad de salud bucal y satisfacción de la atención presentan confiabilidad muy alta. Por lo tanto se puede afirmar que el instrumento que mide esta variable es confiable.

## 2.8. Métodos de análisis de datos

Se utilizó de software la hoja de cálculo MS. Excel 2013 y el estadístico SPSS versión 23.0 para definir y/o determinar la relación entre las variables en base al coeficiente de correlación.

Para el procesamiento de los resultados del presente trabajo se utilizará la prueba no paramétrica del coeficiente de rho de Spearman, que se hace con los valores reales.

Los resultados obtenidos después del procesamiento estadístico de los datos están representados en tablas y gráficos que faciliten su interpretación. Los procedimientos antes mencionados se ejecutarán mediante el software MS. Excel 2013 y el estadístico SPSS versión 23.0.

### III. Resultados

### 3.1. Resultados descriptivos

Para la presentación de los resultados, se asumirán las puntuaciones de la variable estrategias de enseñanza llevadas a los niveles y rangos mencionados en cuanto a la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

#### 3.1.1. Niveles comparativos entre la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

Después de la obtención de los datos a partir de los instrumentos descritos, procedemos al análisis de los mismos, en primera instancia se presentan los resultados generales en cuanto a los niveles de la variable de estudio de manera descriptiva, para luego tratar la prueba de hipótesis tanto general y específica

#### Resultado general de la investigación

Tabla 6.

*Distribución de frecuencias entre la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016*

Calidad de la salud bucal	Satisfacción de la atención					
	Mala		Regular		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%
Bueno	24	33%	43	60%	67	93%
Regular	3	4%	1	1%	4	6%
Mala	1	1%	0	0%	1	1%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>39%</b>	<b>44</b>	<b>61%</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

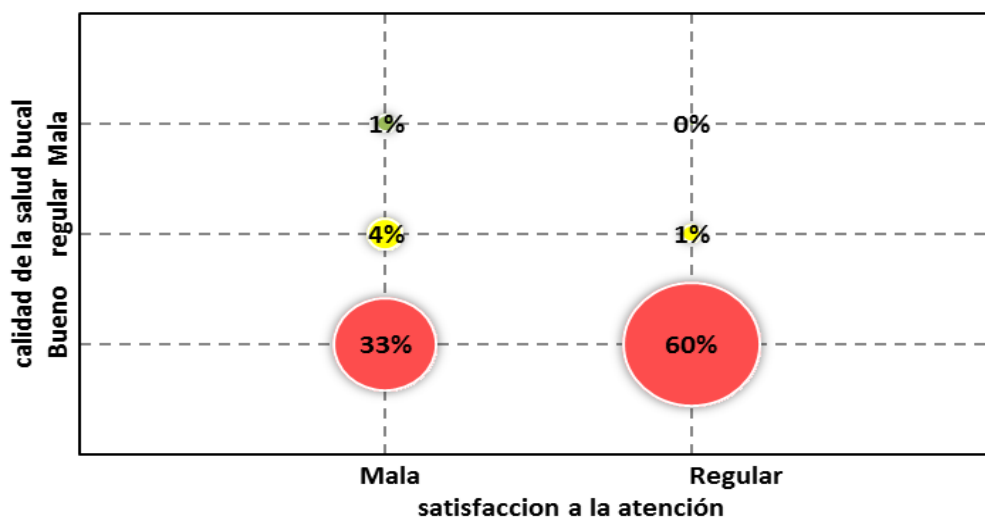


Figura 1. Niveles entre la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

De la tabla 6 y figura 1, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel de la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, de las cuales se tiene al 33% de los encuestados presentan mala satisfacción por lo que la calidad de la salud bucal es bueno, así mismo se tiene al 60% de los encuestados presentan regular nivel de satisfacción a la atención por lo que presentan buen nivel en la calidad de la salud bucal en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

### 3.1.2. Resultado específico entre la limitación física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

Tabla 7.

*Distribución de frecuencias entre la limitación física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.*

Limitación física	Satisfacción de la atención				Total	
	Mala		Regular			
	fi	%	fi	%	fi	%
Buena	20	28%	40	56%	60	83%
Regular	7	10%	4	6%	11	15%



Mala	1	1%	0	0%	1	1%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>39%</b>	<b>44</b>	<b>61%</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

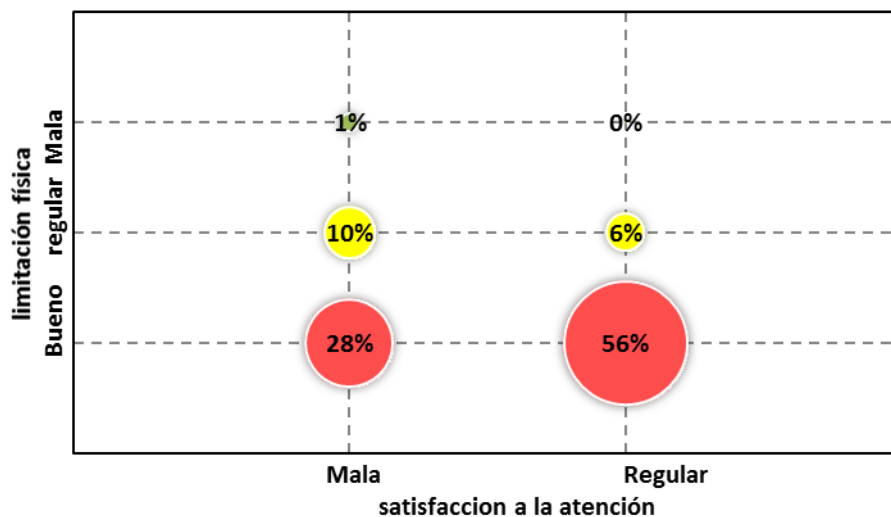


Figura 2. Niveles entre la limitación física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

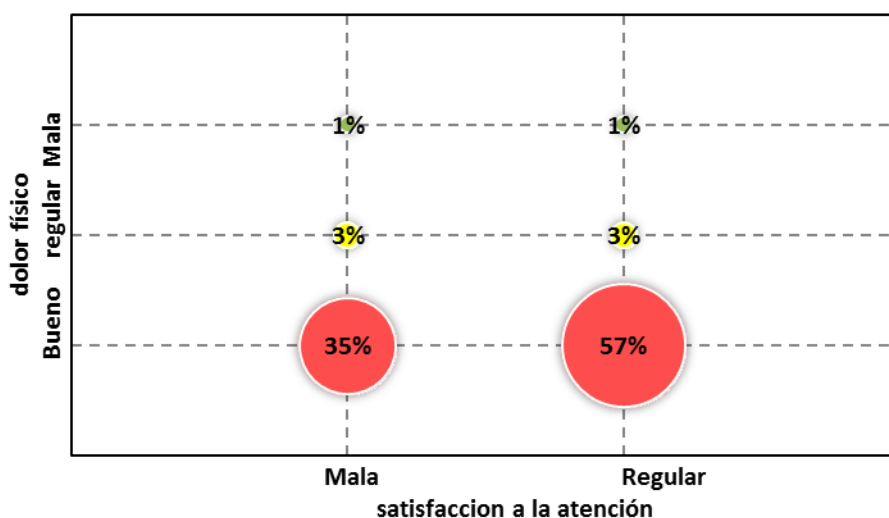
De la tabla 7 y figura 2, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel de la limitación física y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo, de las cuales se tiene al 28% de los encuestados presentan mala satisfacción ya que las condiciones de las limitación física es bueno, así mismo se tiene al 56% de los encuestados presentan regular nivel de satisfacción a la atención por lo que las condiciones de la limitación física es bueno en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

### 3.1.3. Resultado específico entre el dolor físico con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

Tabla 8.

*Distribución de frecuencias entre el dolor físico con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.*

Dolor físico	Satisfacción de la atención				Total	
	Mala		Regular			
	fi	%	fi	%	fi	%
Bueno	25	35%	41	57%	66	92%
Regular	2	3%	2	3%	4	6%
Mala	1	1%	1	1%	2	3%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>39%</b>	<b>44</b>	<b>61%</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>



*Figura 3. Niveles entre el dolor físico con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.*

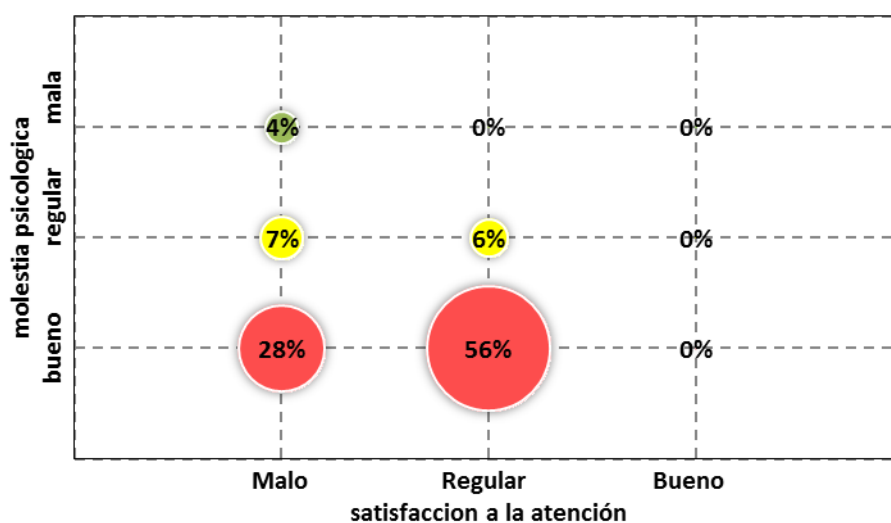
De la tabla 8 y figura 3, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel de dolor físico y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo, de las cuales se tiene al 35% de los encuestados presentan mala satisfacción ya que las condiciones y el trato del dolor físico es bueno, así mismo se tiene al 57% de los encuestados presentan regular nivel de satisfacción a la atención por lo que el trato al dolor físico es bueno en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

### 3.1.4. Resultado específico entre la molestia psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

Tabla 9.

*Distribución de frecuencias entre la molestia psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.*

Molestia psicológica	Satisfacción de la atención				Total	
	Mala		Regular			
	fi	%	fi	%	fi	%
Bueno	20	28%	40	56%	<b>60</b>	<b>83%</b>
Regular	5	7%	4	6%	<b>9</b>	<b>13%</b>
Mala	3	4%	0	0%	<b>3</b>	<b>4%</b>
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>39%</b>	<b>44</b>	<b>61%</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>



*Figura 4. Niveles entre la molestia psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.*

De la tabla 9 y figura 4, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel del trato a las molestias psicológicas y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo, de las cuales se tiene al 28% de los encuestados presentan mala satisfacción ya que las

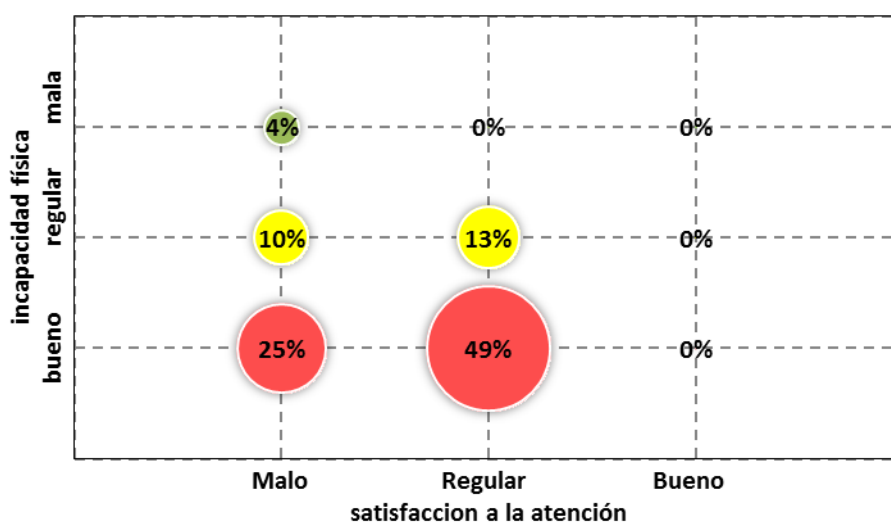
condiciones del trato a las molestias psicológicas es bueno, así mismo se tiene al 56% de los encuestados presentan regular nivel de satisfacción a la atención por lo que el trato a las molestias psicológicas es bueno en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

### 3.1.5. Resultado específico entre la incapacidad física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

Tabla 10

*Distribución de frecuencias entre la incapacidad física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016*

Incapacidad física	Satisfacción de la atención				Total	
	Mala		Regular		fi	%
	fi	%	fi	%		
Bueno	18	25%	35	49%	53	74%
Regular	7	10%	9	13%	16	22%
Mala	3	4%	0	0%	3	4%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>39%</b>	<b>44</b>	<b>61%</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>



*Figura 5. Niveles entre la incapacidad física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016*

De la tabla 10 y figura 5, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel del trato a la incapacidad física y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo, de las cuales se tiene al 25% de los encuestados presentan mala satisfacción ya que las condiciones del trato a las incapacidad física es bueno, así mismo se tiene al 49% de los encuestados presentan regular nivel de satisfacción a la atención por lo que el trato a las incapacidad física es bueno en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

### 3.1.6. Resultado específico entre la incapacidad psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

Tabla 11

*Distribución de frecuencias entre la incapacidad psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.*

Incapacidad psicológica	Satisfacción a la atención					
	Mala		Regular		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%
Bueno	22	31%	40	56%	<b>62</b>	<b>86%</b>
Regular	5	7%	2	3%	<b>7</b>	<b>10%</b>
Mala	1	1%	2	3%	<b>3</b>	<b>4%</b>
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>39%</b>	<b>44</b>	<b>61%</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

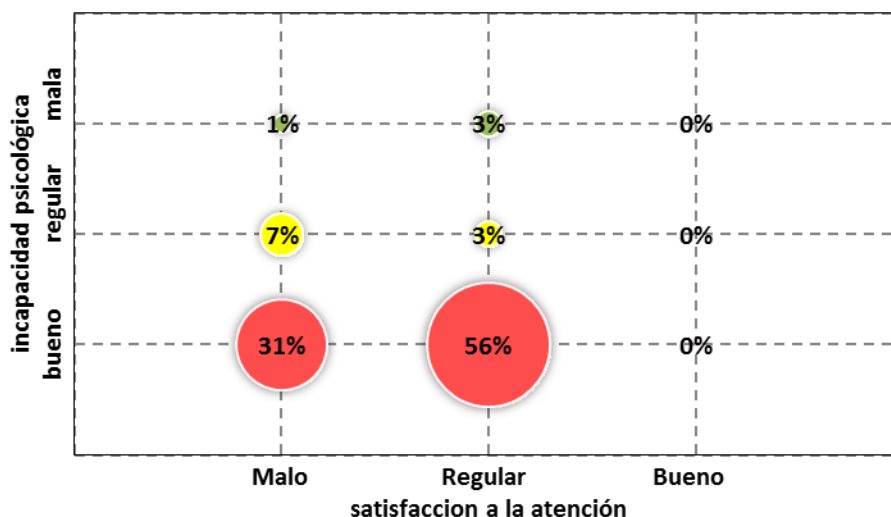


Figura 6. Niveles entre la incapacidad psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

De la tabla 11 y figura 6, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel del trato a la incapacidad psicológica y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo, de las cuales se tiene al 31% de la encuestados presentan mala satisfacción ya que las condiciones al trato incapacidad psicológica es bueno, así mismo se tiene al 56% de los encuestados presentan regular nivel de satisfacción a la atención por lo que el trato a las incapacidad psicológica en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

### 3.1.7. Resultado específico entre la incapacidad social con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

Tabla 12.

*Distribución de frecuencias entre la incapacidad social con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.*

	Satisfacción a la atención					
	Mala		Regular		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%
Incapacidad social						
Bueno	18	25%	35	49%	<b>53</b>	<b>74%</b>

Regular	9	13%	5	7%	<b>14</b>	<b>19%</b>
Mala	1	1%	4	6%	<b>5</b>	<b>7%</b>
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>39%</b>	<b>44</b>	<b>61%</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

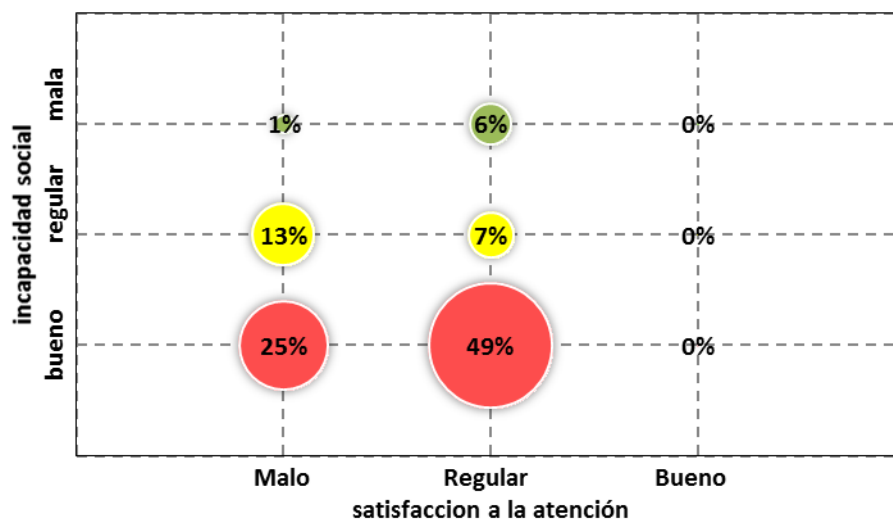


Figura 7. Niveles entre la incapacidad social con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

De la tabla 12 y figura 7, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel del trato a la incapacidad social y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo, de las cuales se tiene al 25% de la encuestados presentan mala satisfacción ya que las condiciones al trato incapacidad social es bueno, así mismo se tiene al 49% de los encuestados presentan regular nivel de satisfacción a la atención por lo que el trato a las incapacidad social es bueno en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

### 3.1.8. Resultado específico entre los obstáculos con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

Tabla 13

*Distribución de frecuencias entre los obstáculos con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.*

Obstáculos	Satisfacción a la atención				Total	
	Mala		Regular			
	fi	%	fi	%	fi	%
Bueno	16	22%	40	56%	<b>56</b>	<b>78%</b>
Regular	10	14%	0	0%	<b>10</b>	<b>14%</b>
Mala	2	3%	4	6%	<b>6</b>	<b>8%</b>
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>39%</b>	<b>44</b>	<b>61%</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

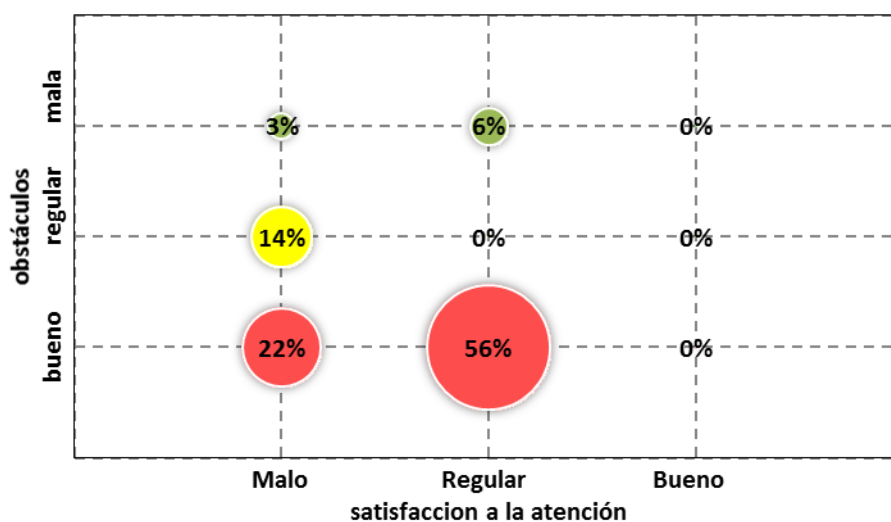


Figura 8. Niveles entre los obstáculos con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

De la tabla 13 y figura 8, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel de los obstáculos y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo, de las cuales se tiene al 22% de la encuestados presentan mala satisfacción ya que las condiciones al obstáculos es bueno, así mismo se tiene al 56% de los encuestados presentan regular nivel de satisfacción a la atención por lo que el trato a los obstáculos es bueno en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016



### 3.2. Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si  $p$ -valor < 0.05, rechazar H<sub>0</sub>

Si  $p$ -valor > 0.05, aceptar H<sub>0</sub>

Tabla 14

*Grado de correlación y nivel de significación entre la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016*

#### Correlaciones

			satisfacción de la atención	calidad de salud bucal
Rho de Spearman	satisfacción de la atención	Coeficiente de correlación	1,000	,422
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	72	72
	calidad de salud bucal	Coeficiente de correlación	,422	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	72	72

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman igual a 0.422, esto significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al grado de significación estadística  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación entre la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

### **Hipótesis específica 1**

Ho: No existe relación entre la limitación física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

H1: Existe relación entre la limitación física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si  $p$ -valor  $< 0.05$ , rechazar  $H_0$

Si  $p$ -valor  $> 0.05$ , aceptar  $H_0$

Tabla 15

*Grado de correlación y nivel de significación entre la limitación física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.*

		<b>Correlaciones</b>		
			satisfacción de la atención	limitación física
Rho de Spearman	satisfacción de la atención	Coeficiente de correlación	1,000	,401
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	72	72
	limitación física	Coeficiente de correlación	,401	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	72	72

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.401 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación entre el trato a las limitación física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

### **Hipótesis específica 2**

Ho: No existe relación entre el dolor físico con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el dolor físico con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si  $p$ -valor  $< 0.05$ , rechazar  $H_0$

Si  $p$ -valor  $> 0.05$ , aceptar  $H_0$

Tabla 16

*Grado de correlación y nivel de significación entre el dolor físico con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016*

		<b>Correlaciones</b>		
		satisfacción de la atención		
		dolor físico		
Rho de Spearman	satisfacción de la atención	Coeficiente de correlación	1,000	,411
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	72	72
	dolor físico	Coeficiente de correlación	,411	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	72	72

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.411 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre el trato al dolor físico con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la molestia psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la molestia psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si  $p$ -valor  $< 0.05$ , rechazar  $H_0$

Si  $p$ -valor  $> 0.05$ , aceptar  $H_0$

Tabla 17

*Grado de correlación y nivel de significación entre la molestia psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016*

			<b>Correlaciones</b>	
			satisfacción de la atención	molestia psicológica
Rho de Spearman	satisfacción de la atención	Coefficiente de correlación	1,000	,421
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	72	72
	molestia psicológica	Coefficiente de correlación	,421	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	72	72

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.421 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis

nula y aceptar la hipótesis alterna, relación entre el trato a la molestia psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

#### Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre la incapacidad física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la incapacidad física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si  $p$ -valor < 0.05, rechazar H<sub>0</sub>

Si  $p$ -valor > 0.05, aceptar H<sub>0</sub>

Tabla 18

*Grado de correlación y nivel de significación entre la incapacidad física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016*

			<b>Correlaciones</b>	
			satisfacción de la atención	incapacidad física
Rho de Spearman	satisfacción de la atención	Coeficiente de correlación	1,000	-,211
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	72	72
incapacidad física	incapacidad física	Coeficiente de correlación	-,211	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	72	72

En cuanto al resultado específico que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman igual a -0.211, esto significa que existe una baja relación negativa entre las variables, frente al grado de significación estadística  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, existe relación inversa entre la incapacidad física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

### **Hipótesis específica 5**

$H_0$ : No existe relación entre la incapacidad psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

$H_1$ : Existe relación entre la incapacidad psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si  $p$ -valor  $< 0.05$ , rechazar  $H_0$

Si  $p$ -valor  $> 0.05$ , aceptar  $H_0$

Tabla 19

*Grado de correlación y nivel de significación entre la incapacidad psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016*

		<b>Correlaciones</b>		
			satisfacción de la atención	incapacidad psicológica
Rho de Spearman	satisfacción de la atención	Coeficiente de correlación	1,000	-,241
		Sig. (bilateral)	.	,031
		N	72	72
incapacidad psicológica	incapacidad psicológica	Coeficiente de correlación	-,241	1,000
		Sig. (bilateral)	,031	.
		N	72	72

Asimismo en cuanto al resultado específico que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman -0.241. lo que significa que existe una baja relación negativa entre las variables, frente al grado de significación estadística  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, existe relación inversa entre la incapacidad psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

### **Hipótesis específica 6**

Ho: No existe relación entre la incapacidad social con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la incapacidad social con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

Significancia: 0.05



Regla de decisión:

Si  $p$ -valor  $< 0.05$ , rechazar  $H_0$

Si  $p$ -valor  $> 0.05$ , aceptar  $H_0$

Tabla 20

*Grado de correlación y nivel de significación entre la incapacidad social con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016*

			satisfacción de la atención	incapacidad social
Rho de Spearman	satisfacción de la atención	Coeficiente de correlación	1,000	-,211
		Sig. (bilateral)	.	,041
		N	72	72
incapacidad social	incapacidad social	Coeficiente de correlación	-,211	1,000
		Sig. (bilateral)	,041	.
		N	72	72

En cuanto al resultado específico que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman  $-0.211$  significa que existe una baja relación negativa entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, existe relación inversa entre la incapacidad social con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

### Hipótesis específica 7

H<sub>0</sub>: No existe relación entre los obstáculos con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre los obstáculos con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si  $p$ -valor  $<$  0.05, rechazar H<sub>0</sub>

Si  $p$ -valor  $>$  0.05, aceptar H<sub>0</sub>

Tabla 21

*Grado de correlación y nivel de significación entre los obstáculos con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.*

<b>Correlaciones</b>			satisfacción de la atención    obstáculos	
Rho de Spearman de la atención	satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	-,152
		Sig. (bilateral)	.	,043
		N	72	72
obstáculos	obstáculos	Coeficiente de correlación	-,152	1,000
		Sig. (bilateral)	,043	.
		N	72	72

Finalmente en cuanto al resultado específico que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman -0.152 significa que existe

una baja relación negativa entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, existe relación inversa entre los obstáculos con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

## IV. Discusión

#### 4.1 Discusión de resultados.

El cuestionario OHIP-14, calidad de vida relacionada a la salud bucal, es útil para poder evaluar la salud bucal en la población considerando el impacto psicosocial de las enfermedades bucales más prevalentes en el bienestar general de la población.

En el presente estudio se ha realizado el análisis estadístico de carácter descriptivo correlacional entre la calidad de salud bucal y satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2016.

En primer lugar, dicho análisis se llevó a cabo con el propósito de determinar el nivel de apreciaciones predominante respecto a cada una de las variables de estudio. Y en segundo lugar, detectar la relación que existe entre las dimensiones de la variable calidad de salud bucal y la variable: satisfacción de la atención

Con referencia a la hipótesis general, los resultados detectados con la prueba de correlación de Spearman, indican una relación alta significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.422 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$

Según los antecedentes consultados respecto a la investigación, encontramos algunos que se relacionan con dichas variables así por ejemplo tenemos a:

Misrachi, Ríos, Morales, Urzúa y Barahona (2009) realizaron la investigación “Calidad de vida y condición de salud oral en embarazadas chilenas e inmigrantes peruanas”. Se concluyó con este estudio de que a pesar de su mala condición de salud bucal ninguno de los dos grupos percibe gran influencia en su calidad de vida. En comparación con nuestro estudio es que la percepción de las gestantes de su calidad de vida relacionada a la salud bucal es buena con un 93%.

Según Hinostroza (2016) realizouna investigación “Calidad de vida relacionada a salud oral usando el índice de salud oral general en gestantes que acuden a Hospital Nacional Cayetano Heredia, distrito de San Martín de Porres, provincia de Lima, durante el segundo trimestre del 2016. Se llegó a la conclusión que la percepción de calidad de vida relacionada a la salud oral (CVRSO) de las gestantes que acuden al Hospital Nacional Cayetano Heredia (HNCH)

haciendouso del GOHAI es baja (n=234) . En nuestro estudio utilizamos el instrumento OHIP-14 y el resultado de la percepción de calidad de vida en gestantes fue buena.

Huerta (2015) realizo latesis“Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015”. Los resultados fueron que el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. En nuestro presente estudio se aplicó la encuesta SERVPERF teniendo en cuenta la percepción del paciente en cuanto a su calidad de atención, teniendo como resultado que el 60% de las gestantes la percibe como una regular satisfacción de la atención y un 33% percibe una mala atención.

Larrea, J. (2015). Realizo la tesis “Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el hospital central de la Fuerza Aérea del Perú durante setiembre – noviembre 2015”. Las conclusiones fueron que el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea fue de 76.9 % lo cual nos orienta a una buena calidad de atención En nuestro estudio la satisfacción de las atenciones dirigidas a gestantes fue regular con un 60%.

Mego (2011) realizo la tesis “Nivel de satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga AsenjoEssalud septiembre – octubre 2011 Se encontró que en más del 60% de los usuarios muestran una satisfacción moderada en las dimensiones de confiabilidad, respuesta rápida y seguridad, pero en más de un 40% muestran su insatisfacción en la dimensión de empatía. En nuestro estudio se llega a la conclusión que la satisfacción de la atención es mala con un 33% y regular con un 60%.

Finalmente consideramos que esta investigación es un aporte que nos va a permitir contribuir a futuras investigaciones que nos permita mejorar la calidad de vida asociada a la condición de salud bucal de la gestante, así como también mejorar la satisfacción de la atención en este grupo poblacional en la jurisdicción del Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

## V. Conclusiones

**Primera:**

De la hipótesis general podemos concluir que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.422 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

**Segunda:**

De acuerdo a los resultados de la primera hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.401 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

**Tercera:**

De acuerdo a los resultados de la segunda hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.411 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

**Cuarta:**

De acuerdo a los resultados de la tercera hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.421 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

**Quinta:**

De acuerdo a los resultados de la cuarta hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman -0.211 significa que existe una baja relación negativa entre las



variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

**Sexta:**

De acuerdo a los resultados de la quinta hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman  $-0.241$  significa que existe una baja relación negativa entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

**Séptima:**

De acuerdo a los resultados de la sexta hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman  $-0.211$  significa que existe una baja relación negativa entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

**Octava:**

De acuerdo a los resultados de la séptima hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman  $-0.152$  significa que existe una baja relación negativa entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

**Novena:**

En el presente estudio , se observa que existe buena orientación con respecto al nivel de la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, de las cuales se tiene al 33% de los encuestados presentan mala satisfacción por lo que la calidad de la salud bucal es bueno, así mismo se tiene al 60% de los encuestados presentan regular nivel de satisfacción a la atención por lo que presentan buen nivel en la calidad de la salud bucal en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

## VI. Recomendaciones

Primera:

Los resultados obtenidos nos señalan que hay una necesidad en nuestro país de generar políticas públicas y considerar a la salud bucal desde una perspectiva integral, con énfasis en grupos priorizados como son las gestantes y poder considerar la mejora en su calidad de vida como un resultado a esperar.

Segunda:

Las políticas públicas deben estar basadas en la integración de la prevención y promoción de salud; es decir se debe promover estilos de vida saludable y el autocuidado de la salud bucal en la población.

Tercera:

Concientizar a las gestantes de que la salud bucal es importante debido a que manteniendo un buen estado bucal va a contribuir a mejorar su salud general de sus hijos y toda su familia.

Cuarta:

La demanda de atención estomatológica por parte de las embarazadas debe ser monitorizada a fin de cumplir con los indicadores de los programas establecidos en el Ministerio de Salud, muchas veces las gestantes no consideran importante acudir al odontólogo para intervenciones preventivas.

Quinta:

Realizar acciones de intervención educativa como son sesiones educativas y demostrativas sobre el nivel de conocimientos sobre salud bucal en las gestantes.

Sexta:

Mejorar la satisfacción de la atención en gestantes que acuden al Servicio de Odontología del CMI Juan Pablo II con la implementación de proyectos de mejora para infraestructura, equipamiento entre otros.

## VII. Referencias bibliográficas

- Alvarado, D., y Moran, G. (2010). *Métodos de Investigación*. México: Pearson Educación de México S.A.
- Alvarez, G. (2003). *Como hacer investigación cualitativa. Fundamentos y Metodología*.(pp. 1-11). Recuperado de:  
<http://www.ceppia.com.co/Herramientas/Herramientas/Hacer-investigacion-alvarez-gayou.pdf>
- Alzamora, L., Calderon, J., y Del Aguila E. (2013). *La Tesis de Posgrado*. Lima. Universidad Alas Peruanas.
- Alzamora, L., Calderon, J., Del Aguila E. y La Rosa. (2013). *La Investigación científica em ciências de la salud*. Lima. Universidad Alas Peruanas.
- Camisón, C., Cruz, S., y Gonzáles, T. (2006). *Gestión de localidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Barcelona España.
- Casalino, G. (2008).Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. *RevSocPeruMed Interna 2008; vol 21 (4) 1. pp.143-152*. Recuperado de:  
[http://medicinainterna.org.pe/revista/revista\\_21\\_4\\_2008/04.pdf](http://medicinainterna.org.pe/revista/revista_21_4_2008/04.pdf)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (CEPAL). *Calidad de Vida: Conceptos y medidas*. 2002. Recuperado de:  
[http://www.cepal.org/celade/agenda/2/10592/envejecimientorp1\\_ppt.pdf](http://www.cepal.org/celade/agenda/2/10592/envejecimientorp1_ppt.pdf)
- Chávez de Paz, P, Ramos, W., y Galarza, C. Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Diciembre 2006.*Dermatología Peruana 2009, Vol 19(1), pp.22-31*.Recuperado de:  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/dermatologia/v19\\_n1/pdf/a04v19n1.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/dermatologia/v19_n1/pdf/a04v19n1.pdf)
- Gómez, S., Del Rio, O., Manrique, A, Rodríguez, M, y Fernández, M,.Satisfacción

del usuario en el Hospital Geriátrico Virgen del Valle de Toledo. *Revista de Calidad Asistencial*, 27(2), pp. 78-84. Recuperado de:  
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X11001680>

Hamui, R., Fuentes, R., Aguirre, R., Hernández, O y F. Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica. UNAM, MEXICO DF. 308pp. Recuperado de :  
<http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>

Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario en el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México phs75599@servidor.unam.mx. *ISSN: 0210-4210 2011, vol. 34*, 349-368pp. Recuperado de:  
<https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación. (5ª ed.)*. México: McGraw-Hill.

Hinostroza, D. *Calidad de vida relacionada a salud oral usando el índice de salud oral general en gestantes que acuden a Hospital Nacional Cayetano Heredia, distrito de San Martín de Porres, provincia de Lima, durante el segundo trimestre del 2016*. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Recuperado de:  
[repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/440](http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/440)

Hospital Universitario del Valle. Calidad de la atención en salud Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia. 2010 173pp. Recuperado de :  
<http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>

Hospital San José. Estudio de satisfacción del usuario externo servqual 2013. Lima. Perú. 34pp. Recuperado de:

[http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Intercomunicacion Usuario/InformeServqual\\_2013.pdf](http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Intercomunicacion%20Usuario/InformeServqual_2013.pdf)

Huerta, E. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de Medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4033/1/Huerta\\_me.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4033/1/Huerta_me.pdf)

Ibarra, L., Espinoza, B. y Casas, V. (2014). Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora. *Revista Tecnociencia Chihuahua* • Vol. VIII, Núm. 2 • Mayo-Agosto 2014. pp. 98-108. Recuperado de:  
[http://tecnociencia.uach.mx/numeros/v8n2/data/Aplicacion\\_del\\_modelo\\_Servqual\\_](http://tecnociencia.uach.mx/numeros/v8n2/data/Aplicacion_del_modelo_Servqual_)

Kotler, P.; Keller, K. L. (2006) "Administración de marketing: análisis, planeamiento, implementación y control". Pearson, São Paulo.

Larrea, J. 2015. *Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante setiembre – noviembre 2015*. Universidad Ricardo Palma. Recuperado de:  
[http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/452/1/Larrea\\_j.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/452/1/Larrea_j.pdf)

Llontop, G. (2014). *Satisfacción del usuario externo respecto a la atención Estomatológica brindada en la clínica estomatológica - universidad Señor de Sipán, noviembre 2014*. Recuperado de:  
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/96>

Mego, F. (2011). *Nivel de satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga AsenjoEssalud septiembre – octubre 2011*. Recuperado de:  
<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2213>

Ministerio de Salud de Chile (2015). Recuperado de:

<http://www.minsal.cl/salud-bucal/>

Misrachi, C., Ríos, M., Morales, I., Urzua, J., & Barahona, P. (2009). Calidad de vida y condición de salud oral en embarazadas chilenas e inmigrantes peruanas. *Rev Perú MedExp Salud Publica*, 26(4), pp. 455-461.

Recuperado de:

<http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v26n4/a07v26n4.pdf>

Misrachi, C., & Espinoza, I. (2005). Utilidad de las Mediciones de la Calidad de Vida Relacionada con la Salud. *Revista Dental de Chile*, 96(2), pp. 28-35.

Recuperado de:

[http://www.revistadentaldechile.cl/agosto05/PDF%20agosto%2005/Utilidad%20de%20las%20Mediciones%20de%20la%20Calidad%20de%20Vida%20Relacionada%20con%20la%](http://www.revistadentaldechile.cl/agosto05/PDF%20agosto%2005/Utilidad%20de%20las%20Mediciones%20de%20la%20Calidad%20de%20Vida%20Relacionada%20con%20la%20)

Morales, G y Medina, N. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad del cuidado enfermero brindado en el servicio de cirugía del Hospital provincial docente Belén de Lambayeque. Enero- marzo del 2015.* Universidad Señor de Sipan. Recuperado de:

<http://servicios.uss.edu.pe/handle/uss/474>

Ortiz, P. (2014). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos en el año 2014.* Recuperado de:

<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/457>

Torres, M. y Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *COMPENDIUM, NÚMERO 35. Diciembre, 2015.* 57-76pp. Recuperado de:

[http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium\\_35\\_2015\\_4.pdf](http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf)



Urzua, A., &Caqueo, A. (2012, julio - diciembre). Calidad de vida: una revisión teórica del concepto. *Terapia Psicológica*, 30 (1), pp. 61-971. Recuperado de:

<http://www.scielo.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>

Valderrama, S. (2013). "Pasos para Elaborar Proyectos y Tesis de Investigación Científica", Editorial San Marcos, Lima.

## Anexos

## ANEXO A. MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Título: Calidad de salud bucal y satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2016.

1 Variable: Calidad de salud bucal en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.						
Problema	Objetivo	Hipótesis	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Nivel o Rango
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Limitación física	Encuesta de calidad de vida (Oral HealthimpactProfile)	0 = nunca 1 = casi nunca 2= ocasionalmente 3 = frecuentemente 4 = muy frecuentemente	0 - 2 = Buena 3 - 5 = Regular 6 - 8 = Mala
1.- ¿Cómo se relaciona la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016?	1.- Determinar la relación entre la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	1.- Existe relación entre la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.				
			Dolor físico	Encuesta de calidad de vida (Oral HealthimpactProfile)	0 = nunca 1 = casi nunca 2= ocasionalmente 3 = frecuentemente 4 = muy frecuentemente	0 - 2 = Buena 3 - 5 = Regular 6 - 8 = Mala
Problema Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Molestias psicológicas	Encuesta de calidad de vida (Oral HealthimpactProfile)	0 = nunca 1 = casi nunca 2= ocasionalmente 3 = frecuentemente 4 = muy frecuentemente	0 - 2 = Buena 3 - 5 = Regular 6 - 8 = Mala
1.- ¿Cómo se relaciona la limitación física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016?	1.- Determinar la relación entre la limitación física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	1.- Existe relación entre la limitación física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.				
			Incapacidad física	Encuesta de calidad de vida (Oral HealthimpactProfile)	0 = nunca 1 = casi nunca 2= ocasionalmente 3 = frecuentemente 4 = muy frecuentemente	0 - 2 = Buena 3 - 5 = Regular 6 - 8 = Mala

2.- ¿Cómo se relaciona el dolor físico con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016?	2.- Determinar la relación entre el dolor físico con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	2.- Existe relación entre el dolor físico con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	Incapacidad psicológica	Encuesta de calidad de vida (Oral HealthimpactProfile)	0 = nunca 1 = casi nunca 2= ocasionalmente  3 = frecuentemente 4 = muy frecuentemente	0 - 2 = Buena 3 - 5 = Regular 6 - 8 = Mala
3.- ¿Cómo se relaciona la molestia psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016?	3.- Determinar la relación entre la molestia psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	3.- Existe relación entre la molestia psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	Incapacidad social	Encuesta de calidad de vida (Oral HealthimpactProfile)	0 = nunca 1 = casi nunca 2= ocasionalmente  3 = frecuentemente 4 = muy frecuentemente	0 - 2 = Buena 3 - 5 = Regular 6 - 8 = Mala
4.- ¿Cómo se relaciona la incapacidad física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016?	4.- Determinar la relación entre la incapacidad física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	4.- Existe relación entre la incapacidad física con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	Obstáculos	Encuesta de calidad de vida (Oral HealthimpactProfile)	0 = nunca 1 = casi nunca 2= ocasionalmente  3 = frecuentemente 4 = muy frecuentemente	0 - 2 = Buena 3 - 5 = Regular 6 - 8 = Mala

## MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

2 Variable: Satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.						
5.- ¿Cómo se relaciona la incapacidad psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016?	5.- Determinar la relación entre la incapacidad psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	5.- Existe relación entre la incapacidad psicológica con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Nivel o Rango
			Fiabilidad	Desempeño en la atención	Valor 1, 2, 3, 4 Y 5.	De 4 - 5 = Buena De 3 = Regular De 1 - 2 = Mala
6.- ¿Cómo se relaciona la incapacidad social con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016?	6.- Determinar la relación entre la incapacidad social con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	6.- Existe relación entre la incapacidad social con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	Capacidad de respuesta	Disposición a servir	Valor 1, 2, 3, 4 Y 5.	De 4 - 5 = Buena De 3 = Regular De 1 - 2 = Mala
7.- ¿Cómo se relaciona los obstáculos con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016?	7.- Determinar la relación entre los obstáculos con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	7.- Existe relación entre los obstáculos con la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.	Seguridad	Inspirar confianza	Valor 1, 2, 3, 4 Y 5.	De 4 - 5 = Buena De 3 = Regular De 1 - 2 = Mala
			Empatía	Comprensión del paciente	Valor 1, 2, 3, 4 Y 5.	De 4 - 5 = Buena De 3 = Regular De 1 - 2 = Mala
			Aspectos tangibles	Elementos físicos	Valor 1, 2, 3, 4 Y 5.	De 4 - 5 = Buena De 3 = Regular De 1 - 2 = Mala

**ANEXO B. Instrumento sobre Calidad de Salud bucal.**
**CUESTIONARIO OHIP-14Sp (Calidad de vida relacionada a salud bucal)**

El presente cuestionario es de carácter anónimo y contiene 14 preguntas relacionadas a su salud bucal y como se sintió en el último año (12 meses). Marque con una equis (X) la respuesta que Ud. considere para cada pregunta.

Preguntas OHIP-14Sp		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
		0	1	2	3	4
1	¿Tiene dificultad para pronunciar alguna palabra por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?					
2	¿Has sentido que la sensación del gusto ha empeorado por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?					
3	¿Tiene alguna molestia dolorosa en su boca?					
4	¿Ha sentido alguna molestia al comer algún alimento por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?					
5	¿Ha estado preocupada debido a problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?					
6	¿Se ha sentido nerviosa debido a problemas con sus dientes, boca o prótesis dentales?					
7	¿Su dieta es poco satisfactoria debido a problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?					
8	¿Ha tenido que interrumpir sus comidas por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?					
9	¿Encuentra dificultad para relajarse por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?					
10	¿Se ha sentido avergonzado por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?					
11	¿Se ha sentido irritable con otra gente por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?					
12	¿Tiene dificultad de hacer su trabajo habitual por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?					
13	¿Ha sentido que su vida en general, es menos satisfactoria por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?					
14	¿Se ha sentido incapaz de desempeñarse debido a problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?					
Total =						

Nunca= 0, Casi Nunca= 1, Algunas veces= 2, Frecuentemente= 3, Siempre= 4

Gracias por su colaboración.

## Anexo C Instrumento sobre la Satisfacción de la atención

## PERCEPCIONES

ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN GESTANTES EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL JUAN PABLO II, 2016.

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	P01= ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
2	P02= ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?					
3	P03= ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?					
4	P04= ¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?					
5	P05= ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?					
6	P06= ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?					
7	P07= ¿La atención en el área de admisión fue rápida?					
8	P08= ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?					
9	P09= ¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
10	P10= ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?					
11	P11= ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?					
12	P12= ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
13	P13= ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?					
14	P14= ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	P15= ¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
16	P16= ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
17	P17= ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?					
18	P18= ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
19	P19= ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
20	P20= ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?					
21	P21= ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?					
22	P22= ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					

## ANEXO D. Prueba Piloto.

### Confiabilidad de la variable Calidad de salud bucal en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	14

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
item1	9,60	66,386	,412	,889
item2	9,33	62,713	,516	,885
item3	9,23	65,909	,310	,893
item4	8,93	57,237	,758	,874
item5	8,60	60,248	,553	,884
item6	9,03	62,102	,541	,884
item7	9,53	65,706	,338	,892
item8	9,13	58,051	,846	,871
item9	9,30	60,217	,711	,877
item10	8,73	56,202	,648	,881
item11	9,17	61,109	,511	,886
item12	9,47	62,809	,565	,883
item13	9,40	58,455	,767	,874
item14	9,67	64,989	,584	,885



## ANEXO D. Prueba Piloto.

### Confiabilidad de la variable Satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	22

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
item1	74,20	253,200	,543	,942
item2	74,57	248,116	,563	,941
item3	74,77	242,875	,787	,938
item4	74,93	242,478	,719	,939
item5	74,83	241,040	,654	,940
item6	74,87	248,257	,511	,943
item7	74,73	247,030	,733	,939
item8	75,30	252,838	,502	,942
item9	74,87	241,913	,661	,940
item10	74,73	249,857	,480	,943
item11	74,77	239,702	,770	,938
item12	74,67	245,540	,822	,938
item13	74,50	244,879	,726	,939
item14	74,30	249,597	,748	,939
item15	74,37	258,447	,467	,943
item16	74,53	252,326	,662	,940
item17	74,47	244,464	,772	,938
item18	74,80	240,372	,733	,939
item19	74,83	243,247	,710	,939
item20	74,93	247,995	,616	,941
item21	74,93	245,030	,584	,941
item22	74,70	256,010	,400	,944





## Anexo E. Base de datos de Satisfacción de la atención.

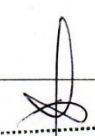
PER	D1 = Fiabilidad					D2 = Capacidad de respuesta				D3 = Seguridad				D4 = Empatía					D5 = Aspectos tangibles			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	3	4	5	3	5	2	4	3
4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4
5	2	2	2	3	4	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3	1	2
6	5	5	3	2	2	1	4	2	1	3	1	2	3	3	4	4	4	1	1	1	1	5
7	4	5	3	2	2	1	3	3	3	3	1	2	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5
8	5	3	2	2	1	4	2	1	3	1	2	3	3	4	4	4	2	2	1	1	3	4
9	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
11	5	5	3	3	4	2	2	2	3	5	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3
12	3	4	3	2	3	5	3	1	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
13	5	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	1	4	4	3	1	1	4	3	2	2
14	5	3	1	1	4	3	3	1	3	1	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	1	2
15	5	5	5	3	1	2	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
16	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3
17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
19	5	3	4	3	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
21	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	3
22	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
23	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
24	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	3	5	1	5
25	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2
26	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
27	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
28	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4
29	3	1	2	1	1	4	4	3	1	4	4	3	2	4	4	4	4	1	4	3	2	4
30	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4
31	2	3	5	1	1	1	2	1	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	4	1	1	3
32	3	4	5	1	3	2	1	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	1	2	1
33	4	4	3	5	3	5	4	3	1	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3
34	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4
35	2	5	5	1	3	2	3	1	5	1	2	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	2

PER	D1 = Fiabilidad					D2 = Capacidad de respuesta				D3 = Seguridad				D4 = Empatía					D5 = Aspectos tangibles			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
36	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3
38	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	3	3	5	3	5	2	4	3
39	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	3	5	3	5	4
40	2	2	3	4	4	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	1	3	1	3
41	5	5	3	2	2	1	4	2	1	3	1	3	3	4	4	4	4	1	3	2	1	5
42	4	5	3	2	2	1	3	3	3	3	1	2	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5
43	5	3	2	2	1	3	2	1	3	1	2	3	3	4	4	4	2	1	3	1	4	3
44	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3
46	5	5	3	3	4	2	2	2	3	5	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3	3	3
47	3	4	3	2	3	5	3	1	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
48	5	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	1	3	3	3	1	1	4	3	2	2
49	5	3	1	1	4	3	3	1	3	1	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	1	2
50	5	5	5	4	1	2	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
51	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3
52	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
54	5	3	4	3	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
56	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	5	2	3	3	3
57	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
58	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
59	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	3	5	1	5
60	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2
61	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
62	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
63	3	2	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	4	2	3	2	2	4	4
64	3	1	2	1	1	4	4	3	1	4	4	3	3	4	4	4	1	4	3	2	4	4
65	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4
66	2	3	5	1	3	3	2	1	3	3	4	3	3	3	1	2	3	3	4	1	1	2
67	3	4	5	1	3	2	1	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	1	2	1
68	4	4	3	5	3	5	4	3	1	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3
69	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3
70	2	5	5	1	3	2	3	1	5	1	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2
71	2	5	5	1	3	2	3	1	5	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2
72	5	5	3	2	2	1	3	2	3	3	1	2	3	3	4	4	4	3	1	1	1	5

## Anexo F. Certificado de Validez de Calidad de Salud bucal.


**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SALUD BUCAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : Limitación física</b>							
1	¿Tiene problemas para pronunciar alguna palabra por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?	✓		✓		✓		
2	Has sentido que la sensación del gusto ha empeorado por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 : Dolor físico</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Tiene alguna molestia dolorosa en su boca?	✓		✓		✓		
4	¿Ha sentido alguna molestia al comer algún alimento por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 : Molestias psicológicas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Ha estado preocupado/a debido a problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?	✓		✓		✓		
6	¿Se ha sentido nervioso/a debido a problemas con sus dientes, boca o prótesis dentales?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4 : Incapacidad física</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Su dieta es poco satisfactoria debido a problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?	✓		✓		✓		
8	¿Ha tenido que interrumpir sus comidas por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5 : Incapacidad Psicológica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Encuentra dificultad para relajarse por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?	✓		✓		✓		
10	¿Se ha sentido avergonzado por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?	✓		✓		✓		

  
 Mag. Wilian S. Flores Sotelo  
 Docente Post Grado  
 UCV

DIMENSIÓN 6 :		Si	No	Si	No	Si	No
11	¿Se ha sentido irritable con otra gente por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?	✓		✓		✓	
12	¿Tiene dificultad de hacer su trabajo habitual por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 7:		Si	No	Si	No	Si	No
13	10 ¿Ha sentido que su vida en general, es menos satisfactoria por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?	✓		✓		✓	
14	¿Se ha sentido incapaz de desempeñarse debido a problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay suficiencia.*

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador.Dr/ Mg:

*Flores Sotelo William Sebastian*

DNI: *06175729*

Especialidad del validador:

*Gestión económica y presup / Económica*

*08* de *11* del 2016

Firma del Experto Informante.

*Mag. William S. Flores Sotelo*  
UCV    Docente Post Grado

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

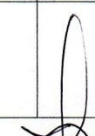


## Anexo F. Certificado de Validez de Satisfacción de la atención.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO QUE MIDE  
SATISFACCION DE LA ATENCION**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : Fiabilidad</b>							
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	✓		✓		✓		
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓		
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	✓		✓		✓		
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	✓		✓		✓		
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 : Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	✓		✓		✓		
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?	✓		✓		✓		
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	✓		✓		✓		
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 : Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	✓		✓		✓		
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?	✓		✓		✓		
12	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	✓		✓		✓		
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4 : Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
15	¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	✓		✓		✓		

  
 Mag. Wilman S. Flores Sotelo  
 Docente Post Grado

UCV



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 4 : Empatía							
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5 : Aspectos tangibles							
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	✓		✓		✓		
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	✓		✓		✓		
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Se hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

*Flores Sotelo William Sebastian*

DNI:


*06175729*

Especialidad del validador:

*Gerencia de Recursos Humanos / Economía*

*07* de *11* del 2016

Firma del Experto Informante.

  
Mg. William S. Flores Sotelo  
UCV    Docente Post Grado

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## Anexo F. Certificado de Validez de Calidad de Salud bucal.


**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SALUD BUCAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : Limitación física</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Tiene problemas para pronunciar alguna palabra por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?	✓		✓		✓		
2	Has sentido que la sensación del gusto ha empeorado por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 : Dolor físico</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Tiene alguna molestia dolorosa en su boca?	✓		✓		✓		
4	¿Ha sentido alguna molestia al comer algún alimento por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 : Molestias psicológicas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Ha estado preocupado/a debido a problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?	✓		✓		✓		
6	¿Se ha sentido nervioso/a debido a problemas con sus dientes, boca o prótesis dentales?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4 : Incapacidad física</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Su dieta es poco satisfactoria debido a problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?	✓		✓		✓		
8	¿Ha tenido que interrumpir sus comidas por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5 : Incapacidad Psicológica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Encuentra dificultad para relajarse por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?	✓		✓		✓		
10	¿Se ha sentido avergonzado por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 6 :		Si	No	Si	No	Si	No
11	¿Se ha sentido irritable con otra gente por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?	✓		✓		✓	
12	¿Tiene dificultad de hacer su trabajo habitual por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 7:		Si	No	Si	No	Si	No
13	10 ¿Ha sentido que su vida en general, es menos satisfactoria por problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?	✓		✓		✓	
14	¿Se ha sentido incapaz de desempeñarse debido a problemas con sus dientes, boca o prótesis dental?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador.Dr/ Mg:

*Cedillo Morales Santiago* DNI: *25914904*

Especialidad del validador: *Mg. Docencia e Investigación Universitaria*

*07* de *11* del 2016

  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



## Anexo F. Certificado de Validez de Satisfacción de la atención.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO QUE MIDE  
SATISFACCION DE LA ATENCION**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : Fiabilidad</b>							
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	✓		✓		✓		
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓		
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	✓		✓		✓		
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	✓		✓		✓		
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 : Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	✓		✓		✓		
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?	✓		✓		✓		
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	✓		✓		✓		
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 : Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	✓		✓		✓		
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?	✓		✓		✓		
12	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	✓		✓		✓		
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4 : Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
15	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 4 : Empatía							
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5 : Aspectos tangibles							
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	✓		✓		✓		
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	✓		✓		✓		
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr/ Mg:

Calle Jr Morales Santiago DNI: 25514454

Especialidad del validador: .....

09 de 11 del 2016

  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**1. TÍTULO**

Calidad de salud bucal y satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2016.

**2. AUTOR (A, ES, AS)**

Flores Rodriguez, Magaly Del Carmen.

[maflor1@yahoo.es](mailto:maflor1@yahoo.es)

MFLORESR8@uc

**3. RESUMEN**

**Objetivo.** Determinar la relación entre la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2016. **Materiales y métodos.** El estudio fue de tipo observacional, prospectivo, transversal y descriptivo. La muestra fue probabilística y estuvo conformada por 72 gestantes que acuden al Centro Materno Infantil a su control pre natal, a quienes se les aplicó el instrumento OHIP (encuesta de calidad de vida relacionada a la salud bucal ) que consta de 14 preguntas para evaluar la calidad de vida de las gestantes y un instrumento sobre satisfacción de la atención que consta de 22 preguntas referente a las percepciones que los pacientes tienen de las atenciones recibidas en el servicio de Odontología. Se realizó el análisis estadístico mediante las pruebas de correlación Rho de Spearman.

**Resultados.** Se observa que existe buena orientación con respecto al nivel de la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo, de las cuales se tiene al 33% de los encuestados presentan mala satisfacción por lo que la calidad de la salud bucal es bueno, así mismo se tiene al 60% de los encuestados presentan regular nivel de satisfacción a la atención por lo que presentan buena nivel en la calidad de la salud bucal en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016. Existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.422 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ .

**Conclusión.** A pesar de su regular nivel de satisfacción de la atención en la consulta odontológica, las gestantes perciben de que su calidad de vida en relación a la salud oral es buena, lo cual debe ser analizado debido a la mala condición de salud bucal que se observa a diario en este grupo etareo ninguno de los dos grupos percibe gran influencia en su calidad de vida, mostrando la necesidad del diagnóstico de los determinantes de conductas en salud oral previa a cualquier acción educativa.

#### 4. PALABRAS CLAVE

Calidad de vida; salud bucal; satisfacción de la atención, percepción.

#### 5. ABSTRACT

**Objective.** To determine the relationship between quality of oral health and satisfaction of care in pregnant women at the Juan Pablo II Maternal and Child Health Center 2016. **Materials and methods.** The study was observational, prospective, transversal and descriptive. The sample was probabilistic and was made up of 72 pregnant women who came to the Maternal and Child Center to their pre-natal control, who were given the instrument OHIP (quality of life related to oral health survey) consisting of 14 questions to evaluate the Quality of life of the pregnant women and an instrument on satisfaction of the care that consists of 22 questions regarding the perceptions that the patients have of the attentions received in the service of Dentistry. Statistical analysis was performed using Spearman's Rho correlation tests.

**Results.** It is observed that there is good orientation regarding the level of oral health quality and the satisfaction of care in pregnant women at the Centro Materno Infantil Juan Pablo, of which 33% of respondents present poor satisfaction, Of the oral health is good, also has 60% of the respondents present a regular level of satisfaction to the attention for what they present good level in the quality of the oral health in pregnant women of the Center Mother Child Juan Pablo II, 2016. There is a significant relationship between the variables determined by the Spearman Rho 0.422 means that there is a moderate positive relationship between the variables, compared to (degree of statistical significance)  $p < 0.05$ .

**Conclusion.** Despite their regular level of satisfaction of care in the dental practice, pregnant women perceive that their quality of life in relation to oral health is good, which should be analyzed due to the poor oral health condition observed Daily in this age group neither of the two groups perceive a great influence on their quality of life, showing the need to diagnose the determinants of oral health behaviors prior to any educational action.

#### 6. KEYWORDS

Quality of life; oral health; Satisfaction of attention, perception.

#### 7. INTRODUCCIÓN

La salud bucal es muy importante porque está relacionada con nuestra salud y bienestar general e influye en la calidad de vida de las personas. Nuestros dientes nos sirven para tener una buena nutrición mediante la masticación, para poder hablar, para tener una buena apariencia o

estética, autoestima, entre otros. Teniendo una mala salud bucal pueden traer como consecuencia problemas económicos, psicológicos y sociales, esto se debe a los altos costos de los tratamientos, además que también pueden causar problemas en el trabajo en las personas adultas.

Debido a las consecuencias que pueden causar las enfermedades bucales como son el dolor, insatisfacción con la apariencia, entre otros, esto va a repercutir en la calidad de vida, lo cual va a afectar en el desarrollo de las actividades habituales de las personas.

Por otro lado la satisfacción del usuario externo es la percepción que tiene el paciente de su atención recibida por ejemplo en un establecimiento de salud.

Se debe tomar en cuenta la percepción del paciente, sus intereses y motivaciones para poder tomar decisiones en el aspecto de la salud y poder evaluar la satisfacción de la atención en los establecimientos de salud.

El problema central de la presente investigación fue ¿Cómo se relaciona la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2016?

El objetivo general del presente estudio fue determinar la relación entre calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2016.

El presente estudio estuvo dirigido a 72 gestantes que acuden a su control pre natal en el CMI Juan Pablo II, donde se evaluó la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en la consulta odontológica.

## **8. METODOLOGÍA**

Se realizó un estudio analítico transversal entre los meses de noviembre y diciembre del año 2016, que incluyó a las gestantes mayores de 18 años que acudieron al control prenatal en el CMI Juan Pablo II y que fueron derivadas para el examen bucal por la obstetra. Participaron 72 gestantes atendidas en ese periodo. Las gestantes fueron seleccionadas al azar. Se aplicó un cuestionario para determinar la calidad de vida en relación con la salud oral y otro cuestionario para determinar la satisfacción de la atención durante la consulta odontológica. La recolección de datos, fue realizada por una odontóloga.

Para determinar la calidad de vida con relación a la salud oral, se utilizó el cuestionario OHIP-sp validado para la presente población gestante, el cual consta de 14 preguntas, agrupadas en siete dimensiones: limitación funcional, dolor físico, discomfort psicológico, incapacidad física, incapacidad psicológica, incapacidad social y desventajas. Las respuestas son politómicas.



Para evaluar las relación entre de las variables calidad de salud bucal y satisfacción de la atención en las gestantes se utilizó la prueba Rho de Spearman. Para el análisis de datos se usó un intervalo de confianza del 95%. El software de análisis estadístico utilizado fue el SPSS 23.0.

## 9. RESULTADOS

Describen narrativamente los hallazgos del estudio como el análisis estadístico e interpretación de datos y la prueba de hipótesis.

*Tabla 1. Distribución de frecuencias entre la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016*

Calidad de la salud bucal	Satisfacción de la atención					
	Mala		Regular		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%
Bueno	24	33%	43	60%	67	93%
Regular	3	4%	1	1%	4	6%
Mala	1	1%	0	0%	1	1%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>39%</b>	<b>44</b>	<b>61%</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

En la tabla 1 se observa que existe buena orientación con respecto al nivel de la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, de las cuales se tiene al 33% de los encuestados presentan mala satisfacción por lo que la calidad de la salud bucal es bueno, así mismo se tiene al 60% de los encuestados presentan regular nivel de satisfacción a la atención por lo que presentan buen nivel en la calidad de la salud bucal en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

En cuanto a la constatación de hipótesis se señala lo siguiente:

*Tabla 2 Grado de correlación y nivel de significación entre la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016*

Correlaciones				
		satisfacción de la atención		calidad de salud bucal
Rho de	satisfacción de	Coefficiente de correlación	1,000	,422
Spearman	la atención	Sig. (bilateral)	.	,001

	N	72	72
calidad de	Coeficiente de correlación	,422	1,000
salud bucal	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	72	72

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.422 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación entre la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016

## 10.DISCUSIÓN

Misrachi, Ríos, Morales, Urzúa y Barahona (2009) realizaron la investigación “Calidad de vida y condición de salud oral en embarazadas chilenas e inmigrantes peruanas”. Se concluyó con este estudio de que a pesar de su mala condición de salud bucal ninguno de los dos grupos percibe gran influencia en su calidad de vida. En comparación con nuestro estudio es que la percepción de las gestantes de su calidad de vida relacionada a la salud bucal es buena con un 93%.

Según Hinostroza (2016) realizó una investigación “Calidad de vida relacionada a salud oral usando el índice de salud oral general en gestantes que acuden a Hospital Nacional Cayetano Heredia, distrito de San Martín de Porres, provincia de Lima, durante el segundo trimestre del 2016. Se llegó a la conclusión que la percepción de calidad de vida relacionada a la salud oral (CVRSO) de las gestantes que acuden al Hospital Nacional Cayetano Heredia (HNCH) haciendo uso del GOHAI es baja ( $n=234$ ). En nuestro estudio utilizamos el instrumento OHIP-14 y el resultado de la percepción de calidad de vida en gestantes fue buena.

Huerta (2015) realizó la tesis “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015”. Los resultados fueron que el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. En nuestro presente estudio se aplicó la encuesta SERVPERF teniendo en cuenta la percepción del paciente en cuanto a su calidad de atención, teniendo como resultado que el 60% de las gestantes la percibe como una regular satisfacción de la atención y un 33% percibe una mala atención. Evalúa e interpreta las implicancias de los resultados, especialmente considerando las limitaciones, recomendaciones futuras. Se debe relacionar y comparar los hechos observados con la hipótesis u objetivos, marco teórico y antecedentes referidos en la

introducción, aclarando excepciones, contradicciones o modificaciones. La interpretación debe considerar las amenazas a la validez interna, la imprecisión de mediciones, cantidad de pruebas, tamaño de efecto observados y otras limitaciones del estudio. Señalar la validez externa de la investigación y concluir señalando la importancia de los hallazgos.

## 11. CONCLUSIONES

De la hipótesis general podemos concluir que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.422 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

De acuerdo a los resultados de la primera hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.401 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

De acuerdo a los resultados de la segunda hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.411 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

De acuerdo a los resultados de la tercera hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.421 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

De acuerdo a los resultados de la cuarta hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman -0.211 significa que existe una baja relación negativa entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

De acuerdo a los resultados de la quinta hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman -0.241 significa que existe una baja relación negativa entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

De acuerdo a los resultados de la sexta hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman -0.211 significa

que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

De acuerdo a los resultados de la séptima hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman  $-0.152$  significa que existe una baja relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

En el presente estudio , se observa que existe buena orientación con respecto al nivel de la calidad de salud bucal y la satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, de las cuales se tiene al 33% de los encuestados presentan mala satisfacción por lo que la calidad de la salud bucal es bueno, así mismo se tiene al 60% de los encuestados presentan regular nivel de satisfacción a la atención por lo que presentan buen nivel en la calidad de la salud bucal en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

## 12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Chávez de Paz, P, Ramos, W., y Galarza, C. Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Diciembre 2006. *Dermatología Peruana 2009*, Vol 19(1), pp.22-31.

Gómez, S., Del Rio, O., Manrique, A, Rodríguez, M, y Fernández, M. Satisfacción del usuario en el Hospital Geriátrico Virgen del Valle de Toledo. *Revista de Calidad Asistencial*, 27(2), pp. 78-84.

Hamui, R., Fuentes, R., Aguirre, R., Hernández, O y F. Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica. UNAM, MEXICO DF. 308pp.

Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario en el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México phs75599@servidor.unam.mx. *ISSN: 0210-4210 2011*, vol. 34, 349-368pp.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (5ª ed.)*. México: McGraw-Hill.

Hinostroza, D. *Calidad de vida relacionada a salud oral usando el índice de salud oral general en gestantes que acuden a Hospital Nacional Cayetano Heredia, distrito de San Martín de Porres, provincia de Lima, durante el segundo trimestre del 2016*. Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Hospital Universitario del Valle. Calidad de la atención en salud Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia. 2010 173pp.

Hospital San José. Estudio de satisfacción del usuario externo servqual 2013. Lima Perú. 34pp.

Kotler, P.; Keller, K. L. (2006) "Administración de marketing: análisis, planeamiento, implementación y control". Pearson, São Paulo.

Larrea, J. 2015. *Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante setiembre – noviembre 2015*. Universidad Ricardo Palma.

Llontop, G. (2014). *Satisfacción del usuario externo respecto a la atención estomatológica brindada en la clínica estomatológica - universidad Señor de Sipán, noviembre 2014*.

Mego, F. (2011). *Nivel de satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud septiembre – octubre 2011*.

Misrachi, C., Ríos, M., Morales, I., Urzua, J., & Barahona, P. (2009). Calidad de vida y condición de salud oral en embarazadas chilenas e inmigrantes peruanas. *Rev Perú Med Exp Salud Publica*, 26(4), pp. 455-461.

Misrachi, C., & Espinoza, I. (2005). Utilidad de las Mediciones de la Calidad de Vida Relacionada con la Salud. *Revista Dental de Chile*, 96(2), pp. 28-35

**DECLARACION JURADA**  
**DECLARACION JURADA DE AURTORIA Y AUTORIZACION PARA LA**  
**PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Magaly Del Carmen Flores Rodriguez, estudiante ( ), egresado (X), docente ( ), del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 10221472, con el artículo titulado :

“Calidad de salud bucal y satisfacción de la atención en gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría compartida con los coautores
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Los Olivos, 12 de Febrero del 2017.

Magaly Del Carmen Flores Rodríguez.