



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Valoración de la salud bucal y satisfacción en pacientes  
adultos del Centro Odontológico Villanueva, 2016**

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

Magíster en Gestión de los servicios de la salud

**AUTOR:**

Br. Milton Villanueva Valenzuela

**ASESOR:**

Dr. Damián Chumbe Felimon Ángel

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ – 2017**

**página del jurado**

---

**Dr. Raúl Delgado Arenas**

**Presidente**

---

---

**Dr. Sebastián Sánchez Díaz**

**Secretario**

---

**Dr. Damian Chumbe Felimon Ángel**

**Vocal**

**dedicatoria**

El presente trabajo lo dedico a dios mi  
guía, a mí amada hija Luana Fernanda  
Villanueva Cabrera y a mis padres  
Cipriano Villanueva Onofre y Gumercinda  
Valenzuela Toro por sus sabios consejos.

**agradecimiento**

A mi asesor de tesis Dr. Damian Chumbe Felimon Ángel por su dedicación y apoyo en la elaboración de la presente tesis y a todos mis excelentes docentes y grandes personas que conocí durante mi formación académica y humanística.

### **declaratoria de autenticidad**

Yo, **Milton Villanueva Valenzuela**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Valoración de la salud bucal y satisfacción en pacientes adultos del Centro Odontológico Villanueva”, presentada, en 108 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima, 04 de marzo del 2017

---

**Milton Villanueva Valenzuela**

DNI: 47359485

## **presentación**

Respetables miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Valoración de la salud bucal y satisfacción en pacientes adultos del Centro Odontológico Villanueva” con el fin de identificar la relación que existe entre la valoración de la salud bucal y la satisfacción, para así poder mejorar la satisfacción de nuestra población y consigamos frecuentes visitas a los consultorios odontológicos y se pueda prevenir las enfermedades orales más prevalentes, evitando experiencias desagradables que influyan en la decisión de un paciente de acudir a una evaluación odontológica periódica.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: En el Capítulo I se expone la Introducción que incluye, los antecedentes, la fundamentación científica, la justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos generales y específicos. En el Capítulo II, el Marco Metodológico en el cual se presentan las variables, la operacionalización de las variables, la metodología, los tipos de estudio, el diseño de estudio, la población, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el capítulo III Resultados. Capítulo IV Discusión. Capítulo V Conclusiones. Capítulo VI Recomendaciones. Capítulo VII Referencias Bibliográficas.

Cumpliendo el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de magíster.

## **resumen**

La presente investigación titulada: “Valoración de la salud bucal y satisfacción en pacientes adultos del Centro Odontológico Villanueva”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la valoración de la salud bucal y la satisfacción.

Se empleó el método descriptivo correlacional de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 132 pacientes adultos, el instrumento utilizado fue un cuestionario medido a escala Likert.

Los resultados se ha determinado la existencia de una correlación positiva considerable y significativa entre valoración de la salud bucal y nivel de satisfacción en pacientes adultos del Centro Odontológico Villanueva, 2016, siendo el índice de correlación al 85.9%.

Palabras clave: Valoración de la salud bucal, satisfacción.

**abstract**

The present research titled: "Assessment of oral health and satisfaction in adult patients of the Villanueva Dental Center", aimed to determine the relationship between the assessment of oral health and satisfaction.

The descriptive cross-sectional descriptive method was used, the sample consisted of 132 adult patients, the instrument used was a questionnaire measured at Likert scale.

The results it has been determined the existence of a significant and significant positive correlation between health assessment Buccal and satisfaction level in adult patients of the Villanueva Dental Center, 2016, the correlation index being 85.9%.

Key words: Assessment of oral health, satisfaction.



## índice

I.	INTRODUCCIÓN .....	xii
1.1	Antecedentes .....	14
1.2	Fundamentación científica, técnica o humanística .....	28
1.3	Justificación .....	37
	Justificación teórica .....	37
	Justificación práctica .....	37
	Justificación metodológica.....	37
1.4	Problemas .....	38
1.5	Objetivos .....	39
1.6	Hipótesis.....	40
II.	MARCO METODOLÓGICO .....	41
2.1	Variables .....	42
2.2	Operacionalización de variables.....	43
2.3	Metodología.....	45
2.4	Tipo de estudio.....	45
2.5	Diseño .....	45
2.6	Población, muestra y muestreo .....	46
2.7	Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	46
2.8	Métodos de análisis de datos .....	47
	Confiabilidad .....	47
III.	RESULTADOS .....	49
IV	DISCUSIÓN .....	82
V	CONCLUSIONES.....	85
VI	RECOMENDACIONES .....	88
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	91
	Bibliografía.....	92
VIII	ANEXOS.....	96

## índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable 1: Valoración de la salud bucal.....	43
Tabla 2 Operacionalización de la variable 2: Satisfacción.....	44
Tabla 3 Frecuencias de Valoración de la salud bucal .....	50
Tabla 4 Frecuencias de valoración sobre caries dental .....	51
Tabla 5 Frecuencias de valoración sobre prevención de enfermedades bucales .....	53
Tabla 6 Frecuencias de valoración sobre dieta saludable .....	54
Tabla 7 Frecuencias de valoración de las consecuencias de la pérdida dentaria.....	55
Tabla 8 Frecuencias sobre el Satisfacción.....	57
Tabla 9 Frecuencias sobre relación paciente odontólogo .....	58
Tabla 10 Frecuencias sobre Percepción del costo.....	60
Tabla 11 Frecuencias sobre Percepción de la atención recibida .....	61
Tabla 12 Frecuencias sobre acceso a infraestructura .....	63
Tabla 13 Tabla de contingencia V1 y V2.....	64
Tabla 14 Tabla de contingencia D1 y V2 .....	66
Tabla 15 Tabla de contingencia D2 y V2 .....	68
Tabla 16 Tabla de contingencia D3 y V2 .....	70
Tabla 17 Tabla de contingencia D4 y V2 .....	72
Tabla 18 Correlación valoración de la salud bucal y la satisfacción.....	74
Tabla 19 Correlación entre valoración sobre caries dental y la satisfacción.....	76
Tabla 20 Correlación entre valoración sobre prevención de enfermedades bucales y la satisfacción .....	77
Tabla 21 Correlación entre valoración sobre dieta saludable y la satisfacción.....	79
Tabla 22 Correlación entre valoración de las consecuencias de la pérdida dentaria y Satisfacción .....	80

## lista de figuras

<i>Figura 1</i> Valoración de la salud bucal.....	50
<i>Figura 2</i> Valoración sobre caries dental.....	52
<i>Figura 3</i> Valoración sobre prevención de enfermedades bucales.....	53
<i>Figura 4</i> Valoración sobre dieta saludable.....	55
<i>Figura 5</i> Valoración de las consecuencias de la pérdida dentaria .....	56
<i>Figura 6</i> Satisfacción .....	57
<i>Figura 7</i> Relación paciente odontólogo .....	59
<i>Figura 8</i> Percepción del costo .....	60
<i>Figura 9</i> Percepción de la atención recibida .....	62
<i>Figura 10</i> Acceso a infraestructura .....	63
<i>Figura 11</i> Contingencia V1 y V2 .....	65
<i>Figura 12</i> Contingencia D1 y V2 .....	67
<i>Figura 13</i> Contingencia D2 y V2 .....	69
<i>Figura 14</i> Contingencia D3 y V2 .....	71
<i>Figura 15</i> Contingencia D4 y V2 .....	73