



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Atención odontológica preventiva y satisfacción del
usuario escolar en la institución educativa “Virgilio
Espinoza” - Lurigancho 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magíster en gestión de los servicios de la salud**

AUTOR:

Br. Marleny Susana Ochoa Tataje

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de Prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2017

Docentes del jurado

.....
Dr. Fausto Franklin Mercado Philco
Presidente

.....
Dra. Leonor Choquehuanca Flores
Secretario

.....
Dr. Noel Alcas Zapata
Vocal

Dedicatoria

Con todo mi afecto y cariño dedico esta tesis a mis padres y a mi hija que me apoyaron siempre en la vida para poder cumplir mis sueños, por motivarme para alcanzar mis metas y objetivos.

Agradecimiento

A las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, a los docentes de la maestría por sus acertadas orientaciones y enseñanzas, a mis compañeros de trabajo y de estudios por brindarme su apoyo para concluir con el presente trabajo de investigación.

Declaración de autoría

Yo, Marleny Susana Ochoa Tataje, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro que el trabajo académico titulado "Atención odontológica preventiva y satisfacción del usuario escolar en la Institución Educativa "Virgilio Espinoza" - Lurigancho 2016", presentada, en 148 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, 14 de enero de 2017.



Marleny Susana Ochoa Tataje

DNI: 07010785

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: "Atención odontológica preventiva y satisfacción del usuario escolar en la Institución Educativa "Virgilio Espinoza" - Lurigancho 2016", en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esperando que los aportes del minucioso estudio contribuyan en parte a la solución de la problemática de la gestión de los servicios de la salud en especial en los aspectos relacionados con la atención odontológica preventiva y la satisfacción del usuario escolar y particularmente en la Institución Educativa "Virgilio Espinoza"

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.

Contenido

Páginas Preliminares	Página
Docentes del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Contenido	vii
Tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I Introducción	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.3 Justificación	42
1.4 Problema	43
1.5 Hipótesis	45
1.6 Objetivos	46
II. Marco Metodológico	47
2.1 Variables	48
2.2 Operacionalización de variables	49
2.3. Metodología	52
2.4. Tipos de estudio	52
2.5. Diseño	52
2.6. Población, muestra y muestreo	54
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.8 Método de Análisis e interpretación de datos	60
2.9. Aspectos éticos	60
III: Resultados	61
IV: Discusión	76
V: Conclusiones	80
VI: Recomendaciones	82

VII: Referencias bibliográficas	84
VIII: Anexos	90
Anexo 1: Matriz de consistencia	91
Anexo 2: Instrumento de medición de la variable 1	97
Anexo 3: Instrumento de medición de la variable 2	100
Anexo 4: Análisis de confiabilidad	103
Anexo 5: Base de datos de la prueba piloto	107
Anexo 6: Base de datos de la muestra	110
Anexo 7: Cartas de presentación UCV y respuesta de Institución donde se efectuó el estudio	123
Anexo 8: Certificados de validez de contenido	126
Anexo 9: Artículo científico	140
Anexo 10: Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico.	148

Tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización variable Atención odontológica preventiva	50
Tabla 2	Operacionalización de variable Satisfacción del usuario escolar	51
Tabla 3	Población del estudio	54
Tabla 4	Muestra del estudio	55
Tabla 5	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	58
Tabla 6	Resultados Confiabilidad Atención Odontológica preventiva	58
Tabla 7	Resultado Confiabilidad Satisfacción del usuario escolar	59
Tabla 8	Niveles de la atención odontológica preventiva	62
Tabla 9	Niveles de la satisfacción del usuario	63
Tabla 10	Distribución de frecuencias entre la atención odontológica preventiva y la satisfacción del usuario escolar	64
Tabla 11	Distribución de frecuencias entre la evaluación odontológica y la satisfacción del usuario escolar	65
Tabla 12	Distribución de frecuencias entre la Instrucción de higiene oral y la satisfacción del usuario escolar	67
Tabla 13	Distribución de frecuencias entre la fluorización y la satisfacción del usuario escolar	68
Tabla 14	Correlación de Spearman entre la atención odontológica preventiva y la satisfacción del usuario escolar	70
Tabla 15	Correlación de Spearman entre la evaluación odontológica y la satisfacción del usuario escolar	71
Tabla 16	Correlación de Spearman entre la instrucción de higiene oral y la satisfacción del usuario escolar	73
Tabla 17	Correlación de Spearman entre la fluorización y la satisfacción del usuario escolar.	74

Índice de figuras

	Página
Figura 1: Esquema de tipo de diseño	53
Figura 2: Niveles de la atención odontológica preventiva	62
Figura 3: Niveles de la satisfacción del usuario	63
Figura 4: Niveles entre la atención odontológica preventiva y la satisfacción del usuario escolar, según percepción de los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa “Virgilio Espinoza” – Lurigancho, 2016	64
Figura 5: Niveles entre la evaluación odontológica y la satisfacción del usuario escolar, según percepción de los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa “Virgilio Espinoza” – Lurigancho, 2016	66
Figura 6: Niveles entre la instrucción de higiene oral y la satisfacción del usuario escolar, según percepción de los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa “Virgilio Espinoza” – Lurigancho, 2016	67
Figura 7: Niveles entre la fluorización y la satisfacción del usuario escolar, según percepción de los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa “Virgilio Espinoza” – Lurigancho, 2016.	69

Resumen

En la investigación titulada: "Atención odontológica preventiva y satisfacción del usuario escolar en la Institución Educativa "Virgilio Espinoza" - Lurigancho 2016", el objetivo general de la investigación fue Determinar la relación que existe entre la Atención Odontológica preventiva y la satisfacción del usuario escolar del V ciclo en la Institución Educativa "Virgilio Espinoza" Lurigancho 2016.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es descriptivo correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 150 estudiantes de V ciclo. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los alumnos. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Crombach que fue de resultado muy alto en ambas variables; 0,926 para la variable Atención odontológica preventiva y 0,831 para la variable satisfacción del usuario escolar.

Con referencia al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Atención Odontológica preventiva y la satisfacción del usuario escolar del V ciclo en la Institución Educativa "Virgilio Espinoza" Lurigancho 2016, se concluye que existe relación directa y significativa entre la Atención Odontológica preventiva y la satisfacción del usuario escolar. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.05; Rho = ,555**).

Palabras Clave: Atención Odontológica preventiva, satisfacción del usuario escolar.

Abstract

In the research entitled: "Preventive dental care and satisfaction school user in School" Virgilio Espinoza "- Lurigancho 2016", the overall objective of the research was to determine the relationship between preventive dental care and satisfaction school user the V cycle in School "Virgilio Espinoza" Lurigancho 2016.

The research is basic, the level of research is descriptive and the research design is descriptive correlational and approach is quantitative. The sample consisted of 150 students of V cycle. The technique used is the survey and data collection instruments were two questionnaires applied to students. expert judgment was used for the validity of the instruments and the reliability of each instrument's alpha Crombach came out very high in both variables was used; 0.926 for preventive dental care variable and 0.831 for the variable satisfaction school user.

Referring to the general objective: To determine the relationship between preventive dental care and satisfaction school user V cycle in School "Virgilio Espinoza" Lurigancho 2016, it is concluded that there is a direct and significant relationship between preventive dental care and user satisfaction school. What is shown by the statistic Spearman (bilateral sig = .000 <0.05; Rho =, 555**).

Keywords: preventive dental care, school user satisfaction.