



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.