

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Escuela Profesional de Odontología**

**CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y SATISFACCIÓN  
EN GESTANTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE  
ODONTOLOGÍA DE LA MICRORED CONO  
NORTE, TACNA – 2024**

**TESIS**

Presentada por

**Bach. Sergio Octavio Melendez Sucapuca**

Para optar el Título Profesional de

**CIRUJANO DENTISTA**

**TACNA – PERÚ**

**2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Escuela Profesional de Odontología**

**CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y SATISFACCIÓN**

**EN GESTANTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE**

**ODONTOLOGÍA DE LA MICRORED CONO**

**NORTE, TACNA – 2024**

**TESIS**

Presentado Por:


**Bach. Sergio Octavio Melendez Sucapuca**


Para optar el Título Profesional de:


**CIRUJANO DENTISTA**

Aprobado por .....<sup>MAYORÍA</sup>....., ante el siguiente jurado.

  
Dra. Caroll Johana Uberlinda Lévano Villanueva  
Presidente

  
Mtro. Karina Milagros Soto Caffo  
Miembro

  
Dra. Isabel del Rosario Ayca Castro  
Asesor

  
Dra. Isabel del Rosario Ayca Castro  
Miembro

## CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **DRA. ISABEL DEL ROSARIO AYCA CASTRO**, en mi condición de asesor acreditado por la Resolución de Facultad N° 13175-2024-FACS-UNJBG, de la tesis titulada:

**“CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y SATISFACCIÓN EN GESTANTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLÓGÍA DE LA MICRORRED CONO NORTE, TACNA - 2024”**, presentado por el Bach. Sergio Octavio Melendez Sucapuca, con código de matrícula N° 2016-124011, para optar el Título Profesional de **CIRUJANO DENTISTA**.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del **software de similitud textual** TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es de **10%**.

Por lo que **CERTIFICO LA SIMILARIDAD** de la ESCALA DE SIMILITUD de la tesis, esta de acuerdo a lo PERMITIDO, para poder continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para su obtención del Título Profesional.

FIRMA ASESOR

NOMBRES Y APELLIDOS

DNI

Dra. Isabel del Rosario Ayca Castro

DNI N° 42433205



Huella

FIRMA TESISTA

NOMBRES Y APELLIDOS

DNI

Bach. Sergio Octavio Melendez Sucapuca

DNI N° 76471511



Huella

## **DEDICATORIA**

A mi madre Kathy por estar presente en cada momento de mi vida haciéndome sentir su apoyo y amor incondicional.

A mi padre Luis por los consejos y enseñanzas durante todos estos años que me permitieron llegar a este momento.

A mis hermanas Tirza y Galilea por todas las alegrías durante estos años de preparación que me motivaron a seguir adelante.

A mi familia que nunca dejaron de creer en mí y me mostraron su apoyo de distintas maneras.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por ser la luz que guía mi camino manteniéndome fuerte ante las adversidades que hizo posible llegar hasta momento tan importante.

A mi asesora Mtro. Isabel del Rosario Ayca Castro por sus conocimientos y el acompañamiento durante la investigación que resultó ser todo un reto y a la vez una experiencia enriquecedora.

A la Dirección Regional de Salud por brindarme todas facilidades para poder ingresar a los establecimientos de salud de la Microred Cono Norte y a todos los profesionales que conocí en ellos y me brindaron su ayuda.

A todas las gestantes que se portaron muy amables y se dieron el tiempo de ayudarme en mi investigación.

A mis compañeros y amigos por todo el apoyo, alegrías y motivación para culminar esta etapa.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	v
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....	vi
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	ix
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	x
<b>RESUMEN</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	4
1.1 FUNDAMENTOS Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.1.1 Descripción del problema .....	4
1.1.2 Formulación del problema .....	6
1.2 OBJETIVOS .....	7
1.2.1 Objetivo general .....	7
1.2.2 Objetivos específicos .....	7
1.3 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS .....	<b>8</b>
1.4 JUSTIFICACIÓN .....	10
1.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	12
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	14
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	14

2.1.1	Antecedentes internacionales .....	14
2.1.2	Antecedentes nacionales .....	14
2.1.3	Antecedentes locales .....	17
2.2	BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS .....	17
2.2.1	Calidad .....	17
2.2.2	Satisfacción .....	22
2.2.3	Gestantes .....	24
2.3	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	25
	<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>27</b>
3.1	MATERIALES Y MÉTODOS .....	27
3.1.1	Nivel de investigación.....	27
3.1.2	Diseño de investigación .....	27
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	28
3.2.1	Población de estudio .....	28
3.2.2	Muestreo.....	28
3.2.3	Muestra de estudio .....	29
3.2.4	Criterios de selección .....	30
3.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	31
3.3.1	Técnicas de recolección de datos .....	31
3.3.2	Instrumentos de recolección de datos .....	31
3.4	PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	32
3.5	PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	34

<b>CAPÍTULO IV: DE LOS RESULTADOS</b> .....	36
4.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO.....	36
4.2 ANÁLISIS INFERENCIAL .....	40
<b>DISCUSIÓN</b> .....	54
<b>CONCLUSIONES</b> .....	59
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	61
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	63
<b>ANEXOS</b> .....	71

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Nivel de calidad de atención de las gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024 .....	36
<b>Tabla 2.</b> Nivel de satisfacción de atención de las gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024 .....	38
<b>Tabla 3.</b> Prueba de normalidad para la satisfacción de atención de la gestante y la calidad de atención .....	40
<b>Tabla 4.</b> Prueba de correlación de Spearman para satisfacción de atención de la gestante y calidad de atención .....	42
<b>Tabla 5.</b> Prueba de correlación de Spearman para la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de atención de la gestante .....	44
<b>Tabla 6.</b> Prueba de correlación de Spearman para la dimensión fiabilidad y la satisfacción de atención de la gestante .....	46
<b>Tabla 7.</b> Prueba de correlación de Spearman para la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de atención de la gestante .....	48
<b>Tabla 8.</b> Prueba de correlación de Spearman para la dimensión seguridad y la satisfacción de atención de la gestante .....	50
<b>Tabla 9.</b> Prueba de correlación de Spearman para la dimensión empatía y la satisfacción de atención de la gestante .....	52

## ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1.** Nivel de calidad de atención de las gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024 ..... 36
- Figura 2.** Nivel de satisfacción de atención de las gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024 ..... 38

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024. **Metodología:** Se trató de una investigación de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel relacional y diseño no experimental, de corte transversal, que tuvo una muestra total de 301 gestantes que acuden a atención odontológica en la Microred Cono Norte. El muestreo fue probabilístico por estratificado, y fueron seleccionadas de acuerdo al cumplimiento de los criterios de inclusión. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y los instrumentos empleados para la recolección de los datos fueron 2 cuestionarios: uno que mide la calidad de atención basado en el modelo SERVQUAL y otro que evalúa la satisfacción del usuario, en este caso las gestantes. Para la contrastación de hipótesis se empleó la prueba no paramétrica Rho de Spearman con el fin de encontrar una posible relación entre las variables. **Resultados:** Los resultados evidenciaron una correlación de dirección positiva, de magnitud considerable y estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de 0,792 y un p-valor  $< 0,001$ . **Conclusión:** Se concluyó que si existe relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte Tacna – 2024.

**Palabras clave:** calidad de la atención de salud, satisfacción del paciente, personas embarazadas, servicios de salud dental, atención odontológica.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between the quality of dental care and the satisfaction of pregnant women attending the dental service of the Microred Cono Norte, Tacna – 2024. **Methodology:** This was a quantitative, basic research study with a relational level and a non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 301 pregnant women receiving dental care at the Microred Cono Norte, selected through stratified probabilistic sampling according to established inclusion criteria. Data collection was conducted using surveys, and the instruments included two questionnaires: one based on the SERVQUAL model to assess quality of care and another to evaluate user satisfaction, specifically that of pregnant women. The Spearman's Rho non-parametric test was applied to assess the possible relationship between the variables. **Results:** The findings revealed a positive, considerable, and statistically significant correlation between the quality of dental care and user satisfaction, with a correlation coefficient of 0,792 and a p-value  $< 0,001$ . **Conclusion:** It was concluded that there is indeed a relationship between the quality of dental care and the satisfaction of pregnant women attending the dental service of the Microred Cono Norte, Tacna – 2024.

**Keywords:** quality of health care, patient satisfaction, pregnant people, dental health services, dental care.

## INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, el sector salud ha venido experimentando una evolución constante en torno a la calidad de los servicios ofrecidos, centrandose progresivamente sus esfuerzos en garantizar experiencias satisfactorias para los usuarios. Este cambio de paradigma ha priorizado no solo los resultados clínicos, sino también la percepción del paciente respecto a la atención recibida. Esta orientación ha permitido consolidar una visión más integral del proceso asistencial, en el que los aspectos relacionales, comunicativos y organizativos cobran cada vez mayor relevancia (1).

En este contexto, la calidad de atención ha dejado de ser entendida únicamente como un concepto técnico asociado al cumplimiento de normas clínicas, para convertirse en una dimensión compleja que involucra componentes emocionales, humanos y sociales. La satisfacción del usuario, entonces, emerge como un indicador sensible que refleja no solo la efectividad del servicio, sino también la capacidad del sistema de salud para adaptarse a las expectativas y necesidades particulares de quienes acceden a él (2).

Numerosas investigaciones recientes han demostrado que la satisfacción de los pacientes está fuertemente influenciada por factores como el trato del personal sanitario, la claridad en la información proporcionada, la prontitud en la atención, la limpieza de los espacios físicos y la percepción de competencia profesional del equipo médico (3). Estas variables, muchas veces subestimadas, determinan de forma decisiva la percepción general sobre el servicio recibido, y, en consecuencia, inciden en la adherencia al tratamiento, la continuidad del cuidado y la imagen institucional del centro de salud (4).

Particularmente en entornos donde los recursos son limitados y las brechas de acceso aún son una problemática vigente, estudiar la relación entre calidad de

atención y satisfacción del usuario se vuelve fundamental. No solo permite identificar áreas críticas para intervenir, sino que además proporciona evidencia local que puede sustentar políticas públicas centradas en el bienestar del paciente. Es así que la investigación sobre estas variables no solo cobra importancia científica, sino que también responde a un imperativo ético y social (4).

En consecuencia, explorar cómo se articula la percepción del usuario respecto a la atención recibida permite comprender con mayor profundidad las dinámicas del sistema sanitario. Esto contribuye al desarrollo de estrategias que garanticen una atención más cercana, empática y resolutiva, capaz de responder con eficacia a los desafíos contemporáneos del ámbito asistencial (5). Debido a la complejidad y amplitud del objeto de estudio, el presente trabajo se organiza en cuatro capítulos estructurados de la siguiente manera:

El primer capítulo presenta el planteamiento de la problemática investigada, donde se detalla la situación observada que motiva la indagación, se formula la pregunta central de investigación y se justifica su abordaje desde diversas perspectivas. Asimismo, se definen los objetivos que guían el estudio, tanto generales como específicos, y se proponen las hipótesis a ser contrastadas.

En el segundo capítulo, se expone el marco teórico de la investigación, sustentado en antecedentes nacionales e internacionales recientes, evidenciando la relevancia del fenómeno estudiado. Asimismo, se presentan las bases científicas que fundamentan las variables involucradas, así como las dimensiones que las componen, junto a un glosario que aclara los conceptos clave utilizados para la mejor comprensión del estudio.

El tercer capítulo detalla la ruta metodológica empleada para el desarrollo del trabajo, especificando el enfoque, tipo, nivel y diseño de investigación adoptados. Se describe también la población y muestra seleccionada, los criterios de inclusión y exclusión, así como las técnicas e instrumentos aplicados para la recolección de datos y el tratamiento estadístico correspondiente.

Finalmente, el cuarto capítulo contiene el análisis de los resultados obtenidos, los cuales se presentan en tablas y figuras interpretativas. A partir de estos hallazgos, se llevó a cabo la discusión de los mismos en relación con la literatura revisada, para luego presentar las conclusiones alineadas a los objetivos planteados, y proponer recomendaciones prácticas sustentadas en la evidencia generada.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 FUNDAMENTOS Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

##### **1.1.1 Descripción del problema**

La satisfacción del usuario emerge como una percepción subjetiva, pero crítica, que condensa el grado de conformidad del paciente respecto a los distintos componentes del acto médico. Este indicador, aunque intangible, constituye un elemento clave para valorar la eficacia de los servicios prestados, ya que engloba aspectos como la empatía del personal, los tiempos de espera, la accesibilidad y la percepción de resolución del problema de salud (6).

En el ámbito de los servicios de salud, la calidad asistencial constituye un eje central en la mejora de los resultados clínicos y en la garantía de la seguridad del paciente. Este constructo multidimensional comprende desde la infraestructura física hasta la interacción interpersonal y el cumplimiento de protocolos clínicos. Bajo esta perspectiva, la Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que una atención de calidad es aquella que incrementa las probabilidades de alcanzar los desenlaces sanitarios deseados, conforme a la evidencia científica y a los estándares profesionales establecidos (7).

En el escenario nacional, particularmente en el sistema público de salud peruano, persisten limitaciones estructurales y organizacionales que obstaculizan la prestación eficiente de servicios sanitarios. Los hospitales del Ministerio de Salud enfrentan carencias persistentes en personal, equipamiento e infraestructura, lo que compromete la calidad percibida por los usuarios y afecta negativamente la experiencia asistencial (8). Estas deficiencias estructurales y organizacionales no solo disminuyen la calidad del servicio, sino que además repercuten en la adherencia a tratamientos, en el incremento de eventos adversos y en la disminución

de la confianza de los distintos grupos poblacionales, entre ellos las gestantes, hacia el sistema de salud.

El embarazo es un estado fisiológico en el cual se produce en la paciente modificaciones como alteraciones hormonales, psicológicos y vasculares aumentando la respuesta inflamatoria del periodonto en presencia de placa bacteriana. Esta respuesta es porque se va a producir un incremento de 30 veces lo normal de estrógeno y 10 veces lo normal de progesterona.

El aumento de las hormonas de estrógeno y progesterona van a producir edema, eritema, sangrado e incremento de fluido crevicular gingival. Las enfermedades periodontales pueden ocasionar un aumento de riesgo de que la gestante dé a luz un recién nacido con bajo peso y también puede aumentar la prevalencia de partos prematuros que ponen en riesgo la vida y salud de los neonatos (9).

La gestante al no recibir una atención integral de salud de calidad y sea por razones de un bajo índice de satisfacción, en este caso no acudir a citas con el servicio de odontología durante su etapa de gestación, por su condición hormonal puede padecer de enfermedades crónicas como la periodontitis, caracterizada por la pérdida de estructuras de soporte de los dientes y de manera sistémica originar infecciones en otros órganos del cuerpo como el corazón.

Esta afectación puede ser un factor de riesgo de preeclampsia en la gestante y nacimientos prematuros y/o bajo peso al nacer. También puede actuar como factor de riesgo de otras enfermedades sistémicas en la etapa de gestación como es la diabetes mellitus tipo 2 y alteraciones cardiovasculares (10).

Por ello, la OMS con el fin de disminuir el riesgo de muertes prenatales y complicaciones del embarazo ha publicado una serie de recomendaciones para mejorar la calidad de atención en gestantes. Dentro de esas recomendaciones se encuentra el incremento a 8 visitas de las gestantes al servicio sanitario durante el

periodo de gestación para poder identificar de manera preventiva y oportuna riesgos y complicaciones del embarazo (11).

En vista de todo lo anteriormente mencionado, se hace indispensable la implementación de estrategias de intervención orientadas a optimizar la calidad de la atención sanitaria y a mejorar los niveles de satisfacción del usuario. Este estudio no solo permitirá visibilizar las áreas críticas de mejora en la atención, sino también servirá como precedente para formular propuestas de intervención basadas en evidencia que contribuyan al fortalecimiento del sistema sanitario local.

### **1.1.2 Formulación del problema**

¿Existe relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción en gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024?

Preguntas específicas:

- ¿Cuál es el nivel de calidad de atención odontológica de las gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024?
- ¿Cuál es la relación la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024?

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024?

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- a.** Describir el nivel de calidad de atención odontológica de las gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.
- b.** Describir el nivel de satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.
- c.** Determinar la relación entre la dimensión Elementos tangibles y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.
- d.** Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.
- e.** Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.

- f. Determinar la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.
- g. Determinar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.

### 1.3 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

- **Hipótesis nula:** No existe relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción en gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024.
- **Hipótesis alterna:** Existe relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción en gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024.

#### **Hipótesis específica 1**

- **Hipótesis nula:** No existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.
- **Hipótesis alterna:** Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.

#### **Hipótesis específica 2**

- **Hipótesis nula:** No existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.

- **Hipótesis alterna:** Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.

### **Hipótesis específica 3**

- **Hipótesis nula:** No existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.
- **Hipótesis alterna:** Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.

### **Hipótesis específica 4**

- **Hipótesis nula:** No existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.
- **Hipótesis alterna:** Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.

### **Hipótesis específica 5**

- **Hipótesis nula:** No existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.
- **Hipótesis alterna:** Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN**

El presente estudio tiene relevancia teórica, pues representa un valioso aporte en el campo del conocimiento al integrar dos constructos fundamentales en el ámbito de la salud: la calidad de la atención y la satisfacción del usuario. Tradicionalmente, ambos conceptos han sido abordados desde perspectivas separadas; sin embargo, su análisis conjunto permite generar una comprensión más holística y precisa de los procesos asistenciales, especialmente en servicios odontológicos, contribuyendo así al desarrollo de marcos teóricos más robustos, aplicables y contextualizados.

Desde la perspectiva práctica, el presente trabajo posee una clara trascendencia para los profesionales de la salud bucal, ya que permite la identificación de los elementos que inciden en la satisfacción del usuario odontológico con la finalidad de orientar intervenciones que optimicen no solo la calidad técnica de la atención, sino también el componente humanístico de la práctica clínica. Esta información puede traducirse en protocolos de mejora continua, guías de atención centrada en el paciente, y capacitaciones orientadas al fortalecimiento de la comunicación terapéutica, aspectos todos que impactan directamente en la adherencia al tratamiento.

En cuanto al aspecto metodológico, el diseño de investigación adoptado en este estudio permite establecer vínculos cuantitativos entre variables clave en el ámbito asistencial. Esto convierte al presente trabajo en una base sólida para futuras investigaciones de carácter más complejo, ya sea mediante análisis longitudinales, diseño experimental o estudios multicéntricos. Además, se consolida como una referencia metodológica útil para investigaciones análogas que se propongan indagar esta problemática en otros contextos sociales o institucionales.

Desde el enfoque social, el presente estudio responde directamente a los compromisos globales establecidos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en especial al ODS 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. Al establecerse como un antecedente que ayudará en la

mejora de la calidad de los servicios de salud odontológicos desde la percepción del usuario, se promueve un sistema sanitario más accesible, humanizado y eficiente en beneficio de la comunidad.

Respecto a su originalidad, este estudio se considera original en el ámbito local, ya que no hay antecedentes al momento de realizar el trabajo de investigación, y parcialmente original en el ámbito nacional e internacional puesto que existen trabajos de investigación previos.

En términos de viabilidad, el estudio es viable ya que se contó con el permiso de las autoridades de los establecimientos de salud Microred Cono Norte y a la vez se cuenta con los recursos necesarios para realizar el presente trabajo de investigación.

Finalmente, existe un interés personal en llevar a cabo este trabajo de investigación con el fin de que pueda ser utilizado como un antecedente local para futuras investigaciones y sea de conocimiento público para la comunidad.

### 1.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍA	ESCALA
Variable 1: Calidad de atención	Se define como el resultado obtenido de expectativas y percepciones en la necesidad de satisfacer las demandas de un usuario (12).	Se determinará la medición de la variable mediante la aplicación de un cuestionario llamado “calidad de atención” comprendido de 30 ítems validado por Jesús(13) en el 2017.	Elementos tangibles	Estados físicos de instalaciones Limpieza de las instalaciones Presentación personal de empleados Materiales de comunicación Señalización y área exclusiva.	Cualitativa	Ordinal
			Fiabilidad	Cumplimiento de servicios programados Oportunidad de la atención de urgencias Resolución de problemas Cuidado en el registro de atención		
			Capacidad de respuesta	Sencillez de los trámites para la atención Disposición para atender preguntas Agilidad del trabajo para la atención inmediata		
			Seguridad	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos Confianza Cumplimiento de medidas de seguridad		
			Empatía	Amabilidad en el trato Comprensión de las necesidades de los usuarios Horarios adecuados Capacidad necesaria		

Variable 2: Satisfacción de atención de la gestante	Se define como la representación de las expectativas que tiene un usuario frente a las experiencias reales obtenidas de un servicio (14).	Se determinará la medición de la variable mediante la aplicación del cuestionario llamado “satisfacción del usuario” comprendido de 20 ítems validado por Jesús(13) en el 2017.	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio prometido Seguridad Precisión del diagnóstico Ambiente confiable	Cualitativa	Ordinal
			Validez	Atención correcta Eficiencia Calidez Satisfacción		
			Lealtad	Compromiso del usuario Participación activa Respeto Limitaciones Motivación		
				Secundaria		
				Superior		

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Huayta (14), en su estudio realizado sobre el «Nivel de satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del centro de salud del municipio de Toledo del departamento de Oruro durante la gestión 2019 al 2020» en Bolivia, 2022. La investigación fue de tipo cuantitativo, observacional de corte transversal cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las gestantes que llegan a al centro de salud del municipio Toledo durante el periodo 2019 - 2020 para recibir atención odontológica. Se aplicó una encuesta a 40 gestantes, siendo esta la población total, para obtener resultados sobre el nivel de satisfacción se trabajó considerando 3 partes: la primera abarcó aspectos generales, la segunda se midió la percepción de las gestantes frente a la calidad del servicio odontológico a través de un cuestionario compuesto por 27 ítems para la medición de sus dimensiones, y la tercera opiniones y sugerencias. Se concluyó que la mayoría de las gestantes que acudieron al servicio de odontología, se encuentran satisfechas con la consulta y tratamiento recibido, pero no con el tiempo de espera para la atención odontológica.

##### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Garrido (15), en su estudio realizado sobre el «Nivel de conocimiento en salud bucal y calidad de atención prenatal en gestantes del Centro de Salud Patrona de Chota en el 2022» Pimentel, 2023. El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación, en pacientes gestantes, el nivel de conocimiento en salud oral y la calidad de atención prenatal que reciben en el Centro de Salud Patrona de Chota en el año 2022. El estudio fue cuantitativo con un diseño descriptivo, transversal no

experimental. El estudio estuvo conformado por una población de 200 gestantes que reciben algún tratamiento en el CS Patrona de Chota. Con respecto a la calidad de atención prenatal, se evidenció que el 52,5 % de gestantes refiere una calidad de atención alta, el 34 % refiere una atención media el 13, 5% manifiesta una baja calidad de atención. Se concluyó que existe una correlación, significativa entre el nivel de conocimientos sobre salud bucal de pacientes adultos y la calidad de la atención prenatal.

Albújar (16) en su estudio realizado sobre la «Calidad de atención odontológica y satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018» en Ica. Este estudio presenta como objetivo principal determinar la existencia de relación entre el nivel de calidad de atención del servicio de odontología y el nivel de satisfacción de gestantes que acuden al Puesto de Salud El Carmen para recibir atención odontológica. Fue un estudio de nivel relacional, tipo básica, de diseño no experimental u observacional y de corte transversal. Este estudio consideró a las gestantes que cumplían con los criterios de inclusión, obteniendo una población de 30 gestantes en el mes de junio del 2018. Se analizó los datos y se obtuvo como resultados que con un coeficiente de correlación de 0,683 que evidencia la existencia de relación entre el nivel de calidad de la atención odontológica y el nivel de satisfacción en las gestantes que buscan atención odontológica; con respecto a la dimensión de elementos tangibles se evidenció también relación con un coeficiente de correlación de 0,709; con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta se evidenció relación un coeficiente de correlación de 0,674; con respecto a la dimensión seguridad se evidenció relación con un coeficiente de correlación de 0,421; y con respecto a la dimensión de empatía se evidenció relación con un coeficiente de correlación de 0,624; por otra parte con un coeficiente de correlación de 0,240, no se evidenció relación entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción en las gestantes que asisten al servicio de odontología. Se concluyó que si presenta relación entre las variables del estudio.

Zanabria (17), en su estudio realizado sobre la «Calidad de atención en la consulta odontológica y nivel de satisfacción en gestantes de la Microred Chupaca – Junín, periodo 2016» en Lima, 2017. Este estudio tuvo como objetivo determinar si la calidad de atención recibida durante la atención odontológica incide en la satisfacción de las pacientes gestantes que asisten a atención odontológica en la Microred de Chupaca en Junín durante el periodo 2016. La investigación fue retrospectivo, de nivel aplicativo y explicativo. La investigación contó con muestra fue de 193 Pacientes de los Servicios de Odontología y Obstetricia en quienes se utilizó para la medición de las variables a técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario. Se concluyó que la calidad de atención en la consulta odontológica incide significativamente en la satisfacción en gestantes de la Microred Chupaca – Junín, periodo 2016.

Rosales (18), en su estudio realizado sobre la «Calidad de atención y percepción de la salud bucal del servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval 2016» en Lima. Este estudio tuvo objetivo determinar si existe relación entre el nivel de calidad de atención que brinda el servicio de odontología del Centro Médico Naval y percepción que tienen las pacientes gestantes sobre salud bucal. La investigación fue de tipo no experimental diseño descriptivo correlacional, transversal. Contó con una muestra que asciende a 100 gestantes a quienes se les aplicó el cuestionario de calidad de atención y percepción de la salud bucal. Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva considerable entre el nivel calidad de atención que se brinda en el Centro Médico Naval y la percepción que poseen las gestantes sobre la salud bucal.

Marca (19), en su estudio realizado sobre la «Calidad de atención a madres gestantes en el servicio de Odontología del Hospital Luis Sáenz 2015» en Lima. El presente estudio tuvo como objetivo describir el nivel de calidad de atención que reciben las madres gestantes que asisten a atención odontológica. Este estudio fue de tipo básica, de nivel descriptivo y de diseño no experimental, de corte

transversal. La muestra en esta investigación fue censal de 120 gestantes en quienes se utilizó fue la encuesta SERVQUAL. Los resultados de la investigación evidenciaron que las gestantes que refieren que la calidad de atención es mala representan el 6,7 %, mientras que las que refieren que la atención es regular representan el 80,8 % y las que afirman que es buena representan el 12,5 %. Se concluyó que la atención que se brinda en el servicio de odontología en el hospital Luis N. Sáenz PNP es regular.

### **2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES**

No se encontraron trabajos realizados en el ámbito local.

## **2.2 BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS**

### **2.2.1 CALIDAD**

Calidad es la propiedad o grupo de propiedades inherentes a algo, que nos permita juzgar un producto o servicio ofrecido a un público o usuario (20). Por tanto, la calidad significa producir bienes o servicios que cubran las necesidades y expectativas del usuario (21).

Actualmente se puede definir calidad de atención como la capacidad de un bien producido o un servicio prestado a fin de satisfacer las necesidades de los consumidores, el cual es un concepto subjetivo puesto que cada usuario puede tener una apreciación propia o juicio particular.

Sin embargo, buscando aclarar más el término y relacionándolo con el sector salud; calidad se refiere a los diferentes aspectos de una actividad de una organización: el producto o servicio, el proceso, la producción o sistema de prestación del servicio o bien, siendo estas las características relacionadas entre el grado de satisfacción y las exigencias del paciente (22).

Para la Organización Mundial de la Salud la calidad significa el grado en que los servicios de salud alcanzan resultados sanitarios deseados y que estos

resultados se ajusten a conocimientos profesionales probatorios. Esta definición al abarcar promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y la paliación implica que la calidad de atención puede mejorarse teniendo en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios.

La OMS tiene un objetivo general que implica una cobertura sanitaria universal, lo cual quiere lograr que todo usuario que tenga necesidad de un servicio de salud reciba una atención óptima sin que el tema financiero sea un impedimento (23).

**2.2.1.1 Componentes de Calidad.** Los componentes de calidad asistencial, según Donabedian, son 3 que debemos considerar y se mencionan a continuación:

- Componente técnico: este componente se basa en la aplicación de la ciencia y de la tecnología para obtener el máximo beneficio hacia un usuario sin que haya un aumento en los riesgos.
- Componente interpersonal: se basa en que la relación de las personas en general siga normas y valores sociales como la ética profesional y las expectativas del paciente.
- Componente de confort: son todos aquellos elementos que componen el entorno de asistencia (24).

**2.2.1.2 Indicadores de Calidad.** A partir de los componentes de calidad, varios autores han postulado las dimensiones sobre calidad, siendo la clasificación más citada la de H. Palmer:

- Efectividad: es la capacidad de obtener los objetivos propuestos de un determinado procedimiento.
- Eficiencia: es el máximo de efectividad por unidad de recursos utilizada.

- Accesibilidad: es la facilidad con la que un usuario puede acceder a la asistencia sanitaria frente a los distintos aspectos como limitantes económicas, culturales, etc.
- Aceptabilidad: es el nivel de colaboración del usuario respecto a la atención que se le brinda.
- Competencia profesional: es la capacidad de un profesional de mostrar su más alto nivel de conocimientos a sus pacientes, con el fin de brindar cuidados y satisfacción a los mismos (25).

**2.2.1.3 Calidad de Atención en Salud.** Para la OMS el nivel de calidad de atención se logra cuando los diversos servicios de un establecimiento de salud satisfacen las necesidades de los usuarios o en el mejor de los casos la supera, basándose en evidencia de conocimientos profesionales, para lograr la cobertura sanitaria universal. La atención sanitaria para que logré un nivel óptimo de calidad deber considerar ser:

- Eficaz: en poder ser capaz de proporcionar servicios de salud óptimos de calidad basados en evidencia a quienes los necesitan.
- Seguro: para así evitar generar daños en los usuarios que acuden al servicio de salud.
- Centrado en las personas: para así poder brindar una atención personalizada que cumpla con cubrir las preferencias, necesidades y valores individuales.

Para aprovechar los beneficios de una atención médica de calidad, los servicios de salud deben ser:

- Oportuno: brindar una atención adecuada reduciendo los tiempos de espera y a su vez reduciendo retrasos que pueden complicar la salud de un usuario.
- Equitativo: proporcionar una atención que respete la multiculturalidad.

- Integrado: proporcionar una atención en el que todos los servicios de salud estén a disposición del usuario a lo largo del transcurso de su vida.
- Eficiente: maximiza el beneficio de los recursos disponibles y evita el desperdicio (26).

**2.2.1.4 Dimensiones de Calidad de Atención.** El modelo SERVQUAL es una técnica de investigación comercial y evaluación desarrollado en la década de 1980. Siendo utilizada para medir la calidad del servicio brindado mediante encuestas o cuestionarios comprendidas por cinco dimensiones, en donde el cliente podrá indicar su grado de acuerdo y desacuerdo con cada una de ellas. Este modelo es muy efectivo para la identificación de brechas entre las expectativas de los clientes y la percepción real del servicio, lo que proporciona información valiosa para identificar áreas de mejora (27).

**2.2.1.5 Dimensiones del Modelo SERVQUAL.** Presenta 5 dimensiones:

- **Fiabilidad:** es la habilidad o capacidad de ejecutar las promesas ofrecidas al usuario brindando abastecimiento para el servicio ofrecido, solución de problemas y fijación de costos (28). Entre tanto, la fiabilidad es el conjunto de mecanismo de elaboración de un producto o servicio sin errores, lo cual nos va a llevar a lograr la disminución de riesgos y de esta manera el producto o servicio se cumpla sin problemas de durabilidad. Entonces, cumplir la dimensión de durabilidad exige a la institución o al prestador del servicio evitar errores en su funcionalidad y solución si se llegase a presentar. Por lo tanto, la fiabilidad es una pieza esencial relacionada con la seguridad del producto, garantizando con el óptimo funcionamiento del producto o servicio (13).

- Sensibilidad: hace referencia al compromiso del servicio para atender las solicitudes del usuario con prontitud demostrando de esta manera la capacidad de respuesta del servicio(28). Por tanto, esta dimensión hace referencia a la voluntad y capacidad que brinda la institución a los usuarios frente a un problema que pueda suceder antes, durante o posterior a una atención o uso de un producto o servicio prestado(13).
- Seguridad: hace referencia al nivel de conocimiento, trato y habilidad del personal para inspirar credibilidad y confianza(28). Para la OMS seguridad es un principio fundamental dentro de lo que es calidad puesto al alto nivel de dificultad y riesgo que conlleva cada uno de los diferentes procedimientos sanitarios. Por tanto, el concepto aproximado de seguridad sería el conjunto de cualidades, actitudes y capacidades para poder transmitir información sobre los diversos productos o servicios prestados de una manera que sea sencilla de entender por parte del usuario, generando en él convicción de que podrá satisfacer sus necesidades de manera segura(13).
- Empatía: se refiere al nivel de atención individualizado, a través de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente(28). Esta se logra efectuar de manera interna de un sujeto, ya sea desde una perspectiva social que puede estar influenciada por un determinado contexto. Se ha logrado identificar cuatro elementos fundamentales propuestos por Fernández et al, los cuales se describe a continuación:
  - ✓ Empatía cognitiva-afectiva de signo negativo: es un conjunto de mecanismos emocionales que van a llevarnos a un stress empático que se va a manifestar a nivel interpersonal en modo de frustración, impotencia o enfado. Este tipo de empatía que genera emoción

negativa puede conducir a quien lo padezca a una condición de psicosocial.

- ✓ Empatía cognitivo - afectiva de signo emocional positivo: Esta de lo contrario se manifiesta a través de emociones buenas como la alegría empática, logrando sentir satisfacción u orgullo hacia otra persona.
  - ✓ Contagio emocional: en este tipo se suele impedir ponerse en los zapatos del otro y así lograr comprender lo que realmente siente el otro. Por tanto, a nivel intrapersonal obtendremos la variante negativa afectando nuestro estado emocional y por otro lado a nivel interpersonal conseguiremos una probabilidad menor de un comportamiento social, desarrollando un comportamiento antisocial.
  - ✓ Empatía cognitiva: en este caso si se es posible colocarse en los zapatos del otro, consiguiendo de esta manera, a nivel intrapersonal, un incremento de empatía hacia otro sujeto y a nivel interpersonal un desarrollo positivo de interacción social(13).
- Elementos tangibles: se refiere a los elementos físicos y visibles asociados con el servicio, como la infraestructura, equipos, materiales, personal (28). Esta dimensión se mide con respecto a la infraestructura física, recursos, implementos y materiales informativos, es decir, todo aquello que se percibe a través de los sentidos. Y estos objetos naturales para que sean de agrado y seguros para el usuario deben contar con estrategias a largo plazo con su respectivo mantenimiento(13).

### **2.2.2 Satisfacción**

La satisfacción puede entenderse como una dualidad entre las expectativas y la percepción del usuario frente a un servicio adquirido, y que para alcanzar un óptimo

nivel de satisfacción el servicio o producto debe cumplir o superar las expectativas del usuario.

Cabe mencionar que no solo se trata de cumplir expectativas, sino que también se debe conocer y comprender las necesidades del usuario con respecto al servicio o producto ofrecido (29).

Además, es vital que el profesional cuente con una preparación académica que este dirigida exclusivamente hacia el buen trato de los usuarios poniendo en práctica el trato empático de los profesionales de la salud.

**2.2.2.1 Niveles de satisfacción.** Está comprendida por 3 niveles, los cuales son mencionados a continuación:

- Insatisfacción: se determina así cuando un servicio o producto ofrecido no alcanza ni supera las expectativas y tampoco satisface las necesidades del usuario.
- Satisfacción: se considera cuando el desenvolvimiento del servicio o producto adquirido alcanza un nivel de conformidad respecto a sus expectativas.
- Complacencia: es definida como la sensación máxima de haber cumplido por mucho las expectativas del usuario con respecto al servicio o producto adquirido (30).

**2.2.2.2 Dimensiones de la satisfacción del usuario.** Comprende 3 dimensiones:

- Confiabilidad: es la característica de poder lograr una prestación de un servicio brindando seguridad, honestidad y eficiencia. El producto debe tener la capacidad de cumplir con las características prometidas y en el tiempo prometido(31). Por tanto, la dimensión confiabilidad está estrechamente relacionada con la calidad de atención al contar con peculiaridades que van a favorecer las

exigencias de credibilidad y honestidad en el producto o servicio que se está prestando.

Por otro lado, la dimensión está ligada al cumplimiento de entregas, abastecimiento preciso y seguro, monitoreando permanentemente esta dimensión para la mejora de la misma(13).

- Validez: se define como una de las características principales de un servicio que debe ser brindado de manera correcta y eficaz, todo esto con la finalidad de alcanzar o superar las expectativas de los usuarios(31). Esta dimensión debe contar con la capacidad de lograr de cubrir las exigencias de los usuarios, constituyéndose así una característica fundamental de lo eficaz y lo correcto(13).
- Lealtad: se define como la fidelidad que se logra en el usuario de querer volver a hacer uso del servicio o producto prestado (31). La dimensión de lealtad viene a constituirse como un sello distintivo hacia gerentes que están en contacto directo con sus trabajadores fortaleciendo relaciones y motivando e incentivando con el ejemplo como deben tratar a los usuarios que vienen a por un servicio o producto(13).

### **2.2.3 Gestantes**

Es aquella mujer que se encuentra en un periodo, que suele durar entre 40 a 42 semanas, donde en comparación a como ocurre habitualmente el ciclo de menstruación se produce un incremento en la secreción las hormonas como estrógenos aumentada 30 veces y la progesterona 10 veces. Este incremento hormonal en las gestantes provoca que se presente una respuesta inflamatoria intensa en los tejidos de soporte dentario aumentando la permeabilidad vascular y la exudación(32).

### **Cambios Hormonales Durante el Embarazo y su Influencia en el Periodonto:**

En el periodo gestacional, independientemente del aumento hormonal de las hormonas estrógeno y progesterona, se produce una hormona llamada relaxina que se caracteriza por brindar relajación articular para facilitar el parto. Esta hormona también puede manifestarse a nivel oral provocando movilidad dental facilitando la acumulación de restos alimenticios y de placa dentobacteriana entre los dientes y las encías(32).

La prevalencia de estas características, que oscilan entre el 30% al 80% de afectación en gestantes, es más frecuente durante el segundo trimestre de gestación. Exponiendo de esta manera a que la gestante sufra un parto prematuro y de a luz un recién nacido con bajo peso(33).

### **2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS**

- **Calidad:** es la capacidad de un bien producido o un servicio prestado de satisfacer las necesidades de los consumidores, el cual es un concepto subjetivo puesto que cada usuario puede tener una apreciación propia o juicio particular (22).
- **Cobertura sanitaria:** es la capacidad del usuario de acceder a un conjunto de servicios de salud de calidad óptima y en el momento que lo necesite (34).
- **Expectativas:** es la esperanza o ilusión de conseguir o realizar algo (35).
- **Gestantes:** aquella mujer que se encuentra en una etapa comprendida desde la concepción hasta el nacimiento (36).
- **Inherente:** es la que no puede elegirse y que por naturaleza va unida a una cosa, y no puede pensarse por fuera de ella (37).
- **Modelo SERVQUAL:** es un método de medición de calidad de un producto o servicio prestado y se basa en contrastar las expectativas previas de quien lo adquiera antes de probarlo (38).

- **Paliación:** alivio de síntomas y sufrimiento de enfermedades potencialmente mortales (39).
- **Prevención:** es la acción y efecto de prevenir para reducir la probabilidad de enfermarse (40).
- **Promoción:** actividades que se realizan para informar a los usuarios para que accedan a un servicio (41).
- **Satisfacción:** es un elemento subjetivo que produce sensación de placer cuando se ha cubierto una necesidad o logrado un objetivo (42).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 MATERIALES Y MÉTODOS**

##### **3.1.1 Nivel de investigación**

La presente investigación se inscribe dentro del enfoque cuantitativo, al priorizar un análisis sistemático de datos empíricos de carácter numérico, con el fin de probar hipótesis previamente formuladas. Este enfoque facilita la obtención de resultados objetivos y generalizables, apoyándose en instrumentos estandarizados y técnicas estadísticas para examinar la relación entre las variables de estudio, es decir, la calidad del servicio brindado y la satisfacción de los usuarios en un entorno clínico odontológico. Esta metodología es coherente con el propósito del estudio, que busca establecer relaciones cuantificables (43).

En cuanto al nivel, la investigación se define como relacional, ya que explora la asociación entre dos constructos claramente definidos, sin pretender inferir causalidad directa. Este nivel de estudio permite determinar si existe correspondencia sistemática entre las percepciones de calidad de atención y los niveles de satisfacción del usuario, evaluando la dirección e intensidad de dicha vinculación (44).

##### **3.1.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Respecto al tipo, la presente se trata de una investigación básica o pura, orientada a la construcción y fortalecimiento del conocimiento teórico en el campo de la gestión de la atención en salud bucal. A diferencia de los estudios aplicados, cuyo propósito es la intervención directa, la investigación básica permite desarrollar marcos conceptuales que enriquecen el debate académico y constituyen un soporte para posteriores investigaciones aplicadas o intervenciones operativas (45) De este modo, los hallazgos de este estudio podrán servir de base para futuras propuestas

de mejora en los modelos de atención odontológica.

En cuanto al diseño metodológico corresponde al tipo no experimental u observacional, de corte transversal, pues los datos se recogen sin alterar las condiciones naturales en las que ocurren los fenómenos estudiados. Al tratarse de un diseño transversal, la información se recolecta en un único punto temporal, capturando una instantánea del fenómeno en un contexto real (46). Esta elección metodológica permite estudiar la interacción entre las variables sin intervenir en los procesos asistenciales.

## **3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.2.1 Población de estudio**

La delimitación del grupo poblacional constituye un componente esencial para el rigor metodológico, dado que representa el total de unidades o sujetos que poseen atributos comunes, y sobre los cuales se busca generar inferencias dentro de un marco espacio-temporal previamente definido (43). En el contexto de este estudio, la población quedó conformada por un total de 1,385 mujeres gestantes que reciben atención en los servicios odontológicos pertenecientes a la Microred Cono Norte de la ciudad de Tacna, durante el año 2024.

### **3.2.2 Muestreo**

En el presente estudio, la muestra fue determinada mediante una estrategia de muestreo probabilístico, específicamente a través del método aleatorio estratificado proporcional. Este enfoque metodológico fue seleccionado debido a que permite garantizar una representación adecuada de los subgrupos que componen la población total, asegurando así una mayor precisión en la estimación de los parámetros poblacionales y reduciendo al mínimo el sesgo muestral. Este tipo de muestreo ha sido ampliamente recomendado en investigaciones con poblaciones

heterogéneas, donde se requiere mantener la proporcionalidad de subgrupos y minimizar las distorsiones de los resultados (43).

### 3.2.3 Muestra de estudio

Bajo el procedimiento anteriormente descrito, la muestra quedó conformada por 301 gestantes, distribuidas proporcionalmente según los diferentes establecimientos de salud que integran la Microred Cono Norte de Tacna. El cálculo de tamaño muestral se llevó a cabo a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2(p \times q)}$$

$$n = \frac{1385 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(1385 - 1) + 1.96^2(0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 301$$

N= tamaño de la población

Z= nivel de confianza (1.96) con seguridad al 95%

p= probabilidad esperada (50%)

q= probabilidad de fracaso (50%)

e= Error (5%)

N°	Estratos (C.S.)	Población	Peso Proporcional	Muestra
1	C.S. Ciudad Nueva	430	31%	93

2	P.S. Cono Norte	191	14%	42
3	C.S. Alto de la Alianza	250	18%	55
4	C.S. La Esperanza	187	13%	39
5	P.S. Juan Velasco Alvarado	78	6%	18
6	P.S. Intiorko	163	12%	36
7	P.S. Ramón Copaja	86	6%	18
	Total	1385		n=301

### 3.2.4 Criterios de selección

**3.2.3.1 Criterios de inclusión.** Se plantearon cinco criterios:

- Pacientes que sean gestantes y tengan una edad mayor o igual a 18 años.
- Gestantes que hayan recibido atención en los servicios de odontología de los establecimientos de salud pertenecientes a la Microred Cono Norte de Tacna durante el año 2024.
- Mujeres en estado de gestación que se encuentren registradas oficialmente en los padrones de atención prenatal de los referidos establecimientos.
- Gestantes que, tras ser informadas sobre los objetivos del estudio, otorgaron su consentimiento informado de manera voluntaria y consciente para participar en la investigación.
- Gestantes que comprendan adecuadamente el idioma español y tengan la capacidad cognitiva suficiente para responder de forma autónoma el instrumento de recolección de datos.

### **3.2.3.2 Criterios de exclusión.** Se plantearon tres criterios:

- Gestantes con trastornos neurológicos, psiquiátricos o de desarrollo que limiten la comprensión del cuestionario o distorsionen la fiabilidad de las respuestas.
- Gestantes que no aceptaron participar en el estudio o que revocaron su consentimiento durante el proceso de recolección de datos.
- Gestantes que acudieron esporádicamente a los servicios odontológicos y no forman parte del registro regular del seguimiento prenatal en la Microred.

## **3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **3.3.1 Técnicas de recolección de datos**

La técnica metodológica adoptada para la obtención de la información en este estudio fue la técnica de encuesta, ampliamente utilizada en investigaciones de enfoque cuantitativo debido a su capacidad para recolectar datos estandarizados que permiten establecer relaciones entre variables (43).

### **3.3.2 Instrumentos de recolección de datos**

Respecto a los instrumentos de recolección de datos, se tratan de cuestionarios, aplicados de forma directa a las participantes seleccionadas, con el objetivo de identificar sus percepciones sobre la calidad del servicio odontológico y su nivel de satisfacción con dicha atención.

El estudio se apoyó en dos instrumentos elaborados bajo el formato de escala Likert de cinco puntos, lo que facilitó una valoración ordinal de las afirmaciones propuestas, permitiendo captar matices de opinión que van desde el totalmente en desacuerdo (1 punto) hasta el totalmente de acuerdo (5 puntos), lo cual es congruente con las recomendaciones para estudios de percepción en contextos sanitarios (47).

Ambos instrumentos fueron validados por Jesús(13) en su tesis titulada Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud en el año 2017. Dicho proceso de validación se realizó a través de juicio de expertos en el cual participaron 3 maestros y doctores de la Universidad César Vallejo para cada instrumento. Además, el autor reporta también haber realizado una prueba piloto con la finalidad de obtener la confiabilidad de cada cuestionario a través del coeficiente de alfa de Cronbach, siendo estos de 0.92 para el instrumento que mide la satisfacción del usuario y de 0.96 para el instrumento que mide calidad de atención.

El primer instrumento, enfocado en medir la variable “Satisfacción de atención de la gestante”, considera un total de 20 ítems distribuidos en tres dimensiones fundamentales: confiabilidad (ítems del 1 al 8), validez (ítems del 9 al 15) y lealtad (ítems del 16 al 20). Por otra parte, el segundo instrumento tiene por finalidad evaluar la variable “Calidad de atención”. Este cuestionario integró 30 reactivos organizados en cinco dimensiones esenciales, definidas de la siguiente manera: elementos tangibles (ítems del 1 al 7), fiabilidad (ítems del 8 al 13), capacidad de respuesta (ítems del 14 al 18), seguridad (ítems del 19 al 23) y empatía (ítems del 24 al 30).

La secuencia de los ítems en ambos cuestionarios respeta el orden estructural de estas dimensiones, lo cual contribuye a una mejor organización analítica de los datos.

### **3.4 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

En primera instancia, el proyecto de investigación titulado Calidad de atención odontológica y satisfacción en gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024, fue sometido a todo el trámite necesario de la Escuela Profesional de Odontología de la Universidad Nacional Jorge Basadre

Grohmann, obteniendo la aprobación correspondiente mediante Resolución de Facultad, de acuerdo con lo estipulado en el reglamento institucional.

Posteriormente, se gestionó la autorización ante la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Tacna, a través de una solicitud formal acompañada del proyecto aprobado, a fin de obtener el permiso correspondiente para el ingreso a los establecimientos de salud que integran la Microred Cono Norte. Una vez emitida la autorización, se procedió a establecer contacto con los responsables de cada establecimiento de salud involucrado, con el objetivo de coordinar las fechas, horarios y condiciones logísticas para la aplicación de los instrumentos, en un marco de respeto a la operatividad de los servicios asistenciales.

Cumplida esta fase preparatoria, se identificó a las gestantes que cumplían con los criterios de inclusión establecidos previamente. A cada una de las participantes seleccionadas se le brindó una explicación detallada sobre los objetivos y alcances del presente estudio, en lenguaje claro y accesible. Aquellas gestantes que aceptaron voluntariamente participar en el estudio firmaron un consentimiento informado elaborado específicamente para este fin.

Acto seguido, se procedió a la entrega y aplicación de los instrumentos de recolección de datos, los cuales son cuestionarios estructurados que evalúan la calidad de atención y la satisfacción percibida. Las participantes completaron los instrumentos de manera individual, en un entorno privado y bajo supervisión, garantizando así la confidencialidad de la información brindada.

Finalmente, los datos recolectados fueron registrados y digitalizados inicialmente en el software Microsoft Excel 2019, asegurando su organización, codificación y resguardo. Posteriormente, dicha base fue exportada al programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 25.0, en el cual se procedió al análisis estadístico de las variables contempladas en el estudio, conforme a los objetivos planteados.

### **3.5 PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Una vez concluido el proceso de recolección de la información, los datos obtenidos a través de los instrumentos previamente descritos fueron sometidos a un riguroso proceso de revisión, codificación y depuración, a fin de garantizar su integridad, coherencia y pertinencia. Posteriormente, se procedió a su digitalización en una matriz de datos elaborada en el software Microsoft Excel 2019, para su posterior exportación al entorno estadístico especializado IBM SPSS Statistics versión 25.0, que permitió un procesamiento más preciso y un análisis robusto acorde con los requerimientos del estudio.

En una primera etapa, se desarrolló un análisis descriptivo mediante la elaboración de tablas de doble entrada y representaciones gráficas (principalmente gráficos de barras), con el propósito de sintetizar los datos en términos de frecuencias absolutas y relativas (a través de porcentajes), permitiendo una visualización clara de los niveles observados en cada una de las variables de estudio.

Seguidamente, se llevó a cabo el análisis inferencial conforme a los objetivos general y específicos de la investigación. Para ello, se inició evaluando la distribución de los datos mediante el uso de la prueba de Kolmogorov-Smirnov o Shapiro-Wilk para la muestra de 301 gestantes, donde al no cumplir con los supuestos necesarios para la aplicación de pruebas estadísticas paramétricas, se optó por el uso de la prueba estadística no paramétrica de correlación de Spearman.

Una vez determinada la naturaleza de los datos, se seleccionó la prueba estadística adecuada para analizar la relación entre las variables principales del estudio. En todos los casos, se estableció un nivel de significancia estadística de  $p < 0.05$ , criterio bajo el cual se determinaron las asociaciones significativas entre calidad de atención y sus respectivas dimensiones con la satisfacción percibida por las gestantes participantes.

Finalmente, se procedió a realizar la interpretación detallada de cada una de las tablas y figuras elaboradas, analizando de forma sistemática los resultados

obtenidos en función de los objetivos planteados, proporcionando una base sólida para la discusión de los hallazgos y su vinculación con la literatura científica existente.

## CAPÍTULO IV DE LOS RESULTADOS

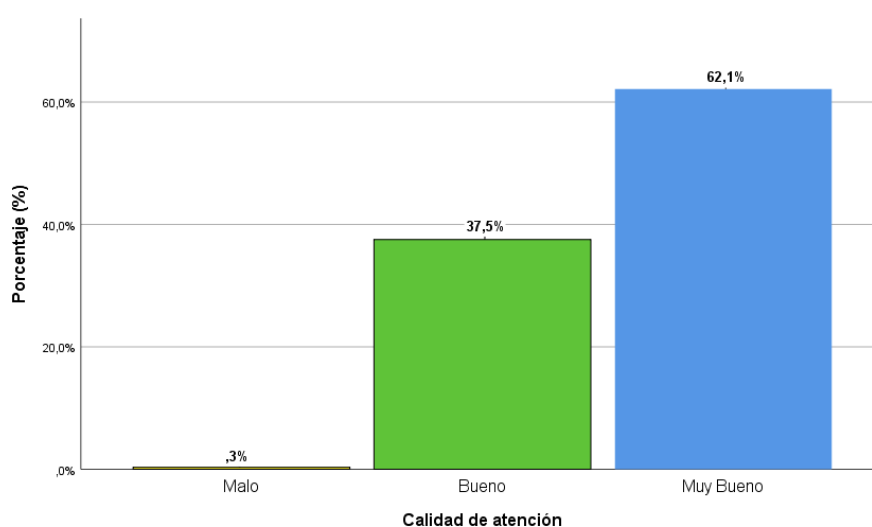
### 4.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO

**Tabla 1.** Nivel de calidad de atención de las gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024

Nivel de calidad de atención	Frecuencia N	Porcentaje %
Malo	1	0,3
Bueno	113	37,5
Muy Bueno	187	62,1
Total	301	100,0

Fuente: Datos obtenidos por el investigador.

**Figura 1.** Nivel de calidad de atención de las gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024



Fuente: Datos obtenidos por el investigador.

## **INTERPRETACIÓN**

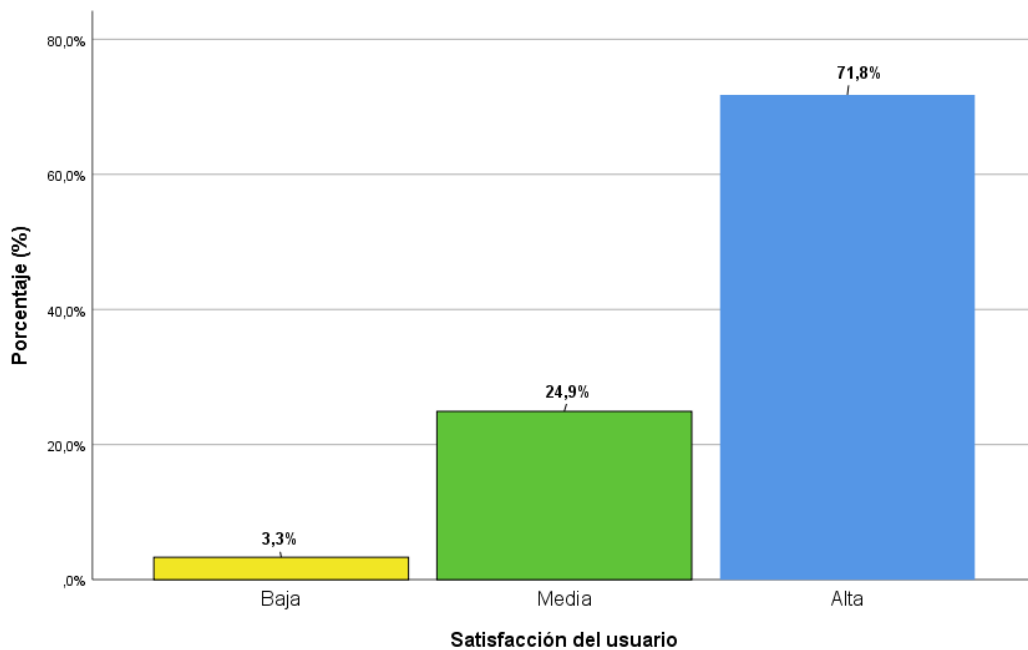
Los resultados presentados en la Tabla 1 y Figura 1, reflejan la percepción de las gestantes encuestadas respecto al nivel de calidad de la atención odontológica recibida en los establecimientos de salud de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024. Se observa que la mayoría de las participantes calificó la calidad de atención como “Muy buena” (n=187), lo que representa el 62,1 % del total. Un 37,5 % (n=113) consideró que la atención fue “Buena”, mientras que únicamente un 0,3 % (n=1) la calificó como “Mala”.

**Tabla 2.** Nivel de satisfacción de atención de las gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024

<b>Nivel de satisfacción de atención de la gestante</b>	<b>Frecuencia N</b>	<b>Porcentaje %</b>
Baja	10	3,3
Media	75	24,9
Alta	216	71,8
Total	301	100,0

Fuente: Datos obtenidos por el investigador.

**Figura 2.** Nivel de satisfacción de atención de las gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024



Fuente: Datos obtenidos por el investigador

## **INTERPRETACIÓN**

Los datos de la Tabla 2 y Figura 2 permiten identificar la distribución de la satisfacción de las gestantes respecto a la atención odontológica recibida en los establecimientos de salud de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024. Se observa que un 71,8 % (n=216) de las participantes reportó un nivel de satisfacción "Alta", seguido por un 24,9 % (n=75) que manifestó una satisfacción "Media", y un reducido 3,3 % (n=10) que indicó una "Baja" satisfacción.

## 4.2 ANÁLISIS INFERENCIAL

**Tabla 3.** Prueba de normalidad para la satisfacción de atención de la gestante y la calidad de atención

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del usuario	0,116	301	0,000	0,933	301	0,000
Calidad de atención	0,098	301	0,000	0,977	301	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos obtenidos por el investigador.

### INTERPRETACIÓN

La Tabla 3 muestra los resultados obtenidos mediante las pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov (con corrección de Lilliefors) y Shapiro-Wilk, aplicadas a las variables “Satisfacción del usuario” y “Calidad de atención”, con el objetivo de determinar si las distribuciones de los datos de cada variable se ajustan al supuesto de normalidad, lo cual es esencial para la elección adecuada de los procedimientos estadísticos inferenciales.

En ambas pruebas, para ambas variables, los valores de significancia (p-valor) son inferiores al nivel crítico de 0,05 ( $p < 0,05$ ). Específicamente, para cada variable se obtuvo una significancia menor a 0,001 en ambas pruebas. Dado que todos los valores de significancia son menores al umbral convencional de 0,05, se rechaza la hipótesis nula de normalidad para ambas variables. Esto indica que nuestros datos al no seguir una distribución normal justifican el uso metodológico de pruebas estadísticas no paramétricas para el análisis inferencial posterior (en este caso, una prueba de correlación de Spearman).

Este hallazgo refuerza la importancia de realizar pruebas de supuestos previas al análisis estadístico, ya que permite garantizar la validez de los resultados y la adecuada elección de los métodos analíticos en función de la naturaleza de los datos.

## COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

- **Hipótesis nula:** No existe relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción en gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024.
- **Hipótesis alterna:** Existe relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción en gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024.

**Tabla 4.** Prueba de correlación de Spearman para satisfacción de atención de la gestante y calidad de atención

			<b>Satisfacción del usuario</b>	<b>Calidad de atención</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>	Coefficiente de correlación	1,000	0,792**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	301	301
	<b>Calidad de atención</b>	Coefficiente de correlación	0,792**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	301	301

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos obtenidos por el investigador.

## **INTERPRETACIÓN**

La Tabla 4 presenta un coeficiente de correlación de  $Rho = 0,792$ , lo cual representa una correlación positiva considerable entre ambas variables, de acuerdo con los criterios establecidos por la literatura estadística. (43) Esto indica que, si mejora la calidad de atención percibida por las gestantes, se va a evidenciar un incremento significativo en el nivel de satisfacción con los servicios odontológicos recibidos en la Microred Cono Norte, Tacna – 2024.

Además, el valor de significancia bilateral ( $p < 0,001$ ) se encuentra por debajo del umbral estándar de 0,05, lo que permite afirmar con un nivel de confianza del 95 % que la correlación encontrada es estadísticamente significativa. En consecuencia, se puede rechazar la hipótesis nula que plantea la ausencia de relación entre las variables, y aceptar la hipótesis alterna que sostiene que existe una asociación significativa y directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

## COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

- **Hipótesis nula:** No existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.
- **Hipótesis alterna:** Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.

**Tabla 5.** Prueba de correlación de Spearman para la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de atención de la gestante

			<b>Elementos tangibles</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Elementos tangibles</b>	Coeficiente de correlación	1,000	0,655**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	301	301
	<b>Satisfacción del usuario</b>	Coeficiente de correlación	0,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	301	301

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos obtenidos por el investigador.

## **INTERPRETACIÓN**

El análisis presentado en la Tabla 5 muestra los resultados de la prueba de correlación de Spearman entre la dimensión "Elementos tangibles" de la calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue 0,655, lo que indica una correlación positiva media entre ambas variables, conforme a los criterios de interpretación de Hernández et al. (43)

El valor de significancia ( $p < 0,001$ ) es inferior al nivel alfa convencional de 0,05, lo que permite afirmar que esta correlación es estadísticamente significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula de independencia entre las variables, lo cual respalda la existencia de una relación directamente proporcional entre la percepción de los elementos tangibles del servicio y la experiencia de satisfacción por parte de las gestantes atendidas.

## COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

- **Hipótesis nula:** No existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.
- **Hipótesis alterna:** Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.

**Tabla 6.** Prueba de correlación de Spearman para la dimensión fiabilidad y la satisfacción de atención de la gestante

			<b>Fiabilidad</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Fiabilidad</b>	Coefficiente de correlación	1,000	0,644**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	N		301	301
	<b>Satisfacción del usuario</b>	Coefficiente de correlación	0,644**	1,000
Sig. (bilateral)		0,000	.	
N		301	301	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos obtenidos por el investigador.

## **INTERPRETACIÓN**

Los datos analizados en la Tabla 6 revelan una correlación positiva significativa entre la dimensión "Fiabilidad" del servicio odontológico y la satisfacción del usuario, determinada mediante la prueba no paramétrica de Spearman. El coeficiente de correlación fue de 0,644, lo que indica una relación positiva media entre ambas variables (43).

El nivel de significancia asociado ( $p < 0,001$ ) es menor al umbral alfa de 0,05, lo que confirma que esta relación es estadísticamente significativa. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se valida la existencia de un vínculo real y consistente entre la percepción de fiabilidad y el grado de satisfacción del usuario.

### COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

- **Hipótesis nula:** No existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.
- **Hipótesis alterna:** Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.

**Tabla 7.** Prueba de correlación de Spearman para la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de atención de la gestante

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,588**
		N	.
	<b>Satisfacción del usuario</b>	Coeficiente de correlación	0,588**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	.
		301	301

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos obtenidos por el investigador.

## **INTERPRETACIÓN**

Los resultados obtenidos en la Tabla 7 reflejan una correlación positiva media entre la dimensión "Capacidad de respuesta" del servicio odontológico y la satisfacción del usuario, medida mediante el coeficiente de correlación de Spearman. El coeficiente de correlación alcanzado fue de 0,588, lo cual representa una asociación directa y significativa de intensidad media entre ambas variables. (43)

El p-valor bilateral asociado fue de  $p < 0,001$ , el cual es menor al criterio de significancia  $< 0.05$ . En consecuencia, se confirma que la relación observada no es producto del azar, sino que constituye una evidencia empírica sólida que respalda la influencia de la capacidad de respuesta en la percepción de satisfacción del usuario.

#### COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

- **Hipótesis nula:** No existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.
- **Hipótesis alterna:** Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.

**Tabla 8.** Prueba de correlación de Spearman para la dimensión seguridad y la satisfacción de atención de la gestante

			Seguridad	Satisfacción del usuario
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Seguridad</b>	Coeficiente de correlación	1,000	0,805**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	301	301
	<b>Satisfacción del usuario</b>	Coeficiente de correlación	0,805**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	301	301

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos obtenidos por el investigador.

## **INTERPRETACIÓN**

Los resultados presentados en la Tabla 8 evidencian una correlación positiva considerable entre la percepción de seguridad brindada en la atención odontológica y el nivel de satisfacción del usuario. El coeficiente de correlación obtenido fue de 0,805, lo cual representa una relación directa, considerable y estadísticamente significativa entre ambas variables(43).

La significancia bilateral asociada a esta correlación fue de  $p < 0,001$ , valor que se encuentra por debajo del umbral convencional de 0,05. Esto ratifica la solidez estadística de la asociación, descartando que los resultados se deban al azar.

## COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5

- **Hipótesis nula:** No existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.
- **Hipótesis alterna:** Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.

**Tabla 9.** Prueba de correlación de Spearman para la dimensión empatía y la satisfacción de atención de la gestante

			<b>Empatía</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Empatía</b>	Coeficiente de correlación	1,000	0,743**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	301	301
	<b>Satisfacción del usuario</b>	Coeficiente de correlación	0,743**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	301	301

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos obtenidos por el investigador.

## **INTERPRETACIÓN**

Los resultados estadísticos consignados en la Tabla 9 muestran que existe una correlación positiva media y estadísticamente significativa entre la dimensión empatía en la atención odontológica y la satisfacción del usuario. El valor obtenido del coeficiente de correlación fue de 0,743, lo cual representa una relación directa y media entre la percepción empática del personal odontológico y el nivel de satisfacción manifestado por las gestantes(43).

Asimismo, el valor de significancia bilateral fue de  $p < 0,001$ , claramente inferior al umbral de significancia convencional ( $p < 0,05$ ), lo que evidencia que dicha correlación no es producto del azar, sino una relación estadísticamente válida y confiable.

## DISCUSIÓN

En el área de la salud, especialmente en odontología, brindar al usuario una calidad de atención óptima y segura para los pacientes se ha vuelto en una necesidad para los profesionales de todas las áreas no solo de un establecimiento público de salud sino también en el ámbito privado, donde se comparte el mismo objetivo que es cubrir o satisfacer las expectativas y necesidades de los pacientes. Por tanto, la calidad de atención es una característica de vital importancia que no podemos darnos el lujo de pasarlo por alto, ya que estamos directamente relacionados con esta(16). Entonces, teniendo como objetivo principal “determinar la relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024” obtenemos los siguientes datos:

Con respecto al objetivo general de esta investigación se obtuvo que con ( $p < 0,001$ ) (Tabla 4) se evidencia que se da la existencia de relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de gestantes; este hallazgo es crucial, ya que evidencia empíricamente que la percepción de una atención odontológica de mayor calidad influye de forma sustantiva en la experiencia satisfactoria de las gestantes, lo cual tiene implicancias tanto en la gestión institucional como en el diseño de intervenciones para mejorar la atención en salud materna. Los resultados de nuestra investigación son similares con los resultados obtenidos por Albújar (16) donde con un ( $p < 0,001$ ) evidenció que entre la calidad de atención odontológica y el nivel de satisfacción en las gestantes, si existe relación entre las variables; como también en los resultados hallados por Rosales (18) demuestra con un ( $p < 0,005$ ) que existe relación entre sus variables, y también en los resultados hallados por Zanabria (17) donde determina que la calidad de atención en la consulta odontológica incide significativamente en la satisfacción de las gestantes. Estos resultados se deben a que en los diferentes estudios mencionados se ha cubierto o

cumplido con la mayoría de las necesidades y requerimientos de las gestantes, demostrando de esta manera que las percepciones de las gestantes respecto a la calidad de atención odontológica en sus diferentes dimensiones influirán en el nivel de satisfacción de cada gestante.

Por lo que corresponde a la calidad de atención odontológica (Tabla 1), se puede visualizar que el 62,1 % de las gestantes refieren que el servicio de odontología brinda una calidad de atención muy buena, mientras que el 37,5 % de gestantes lo califican como buena y solo el 0,3 % lo considera como una atención de calidad mala; este patrón de respuesta evidencia que más del 99 % de las gestantes valoraron positivamente la atención odontológica, lo cual sugiere una percepción favorable del servicio en términos de cumplimiento de criterios como empatía, profesionalismo, condiciones físicas del entorno y oportunidad de la atención, nuestros resultados coinciden con los de Albújar (16) en las que obtiene como resultados que el 93,3 % de gestantes que acuden al servicio de odontología califican la calidad de atención como buena, mientras que el 6,7 % lo califican como regular y que el 0% de gestantes lo califica como una calidad de atención mala, esto se debe que a pesar de la infraestructura de los establecimientos cuentan con un ambiente exclusivo para la atención odontológica, el cual es agradable, iluminado y limpio donde el cirujano dentista cuenta con todas la barreras de bioseguridad reflejando así una percepción buena de la atención en los servicios de odontología. También coinciden con los hallados por Garrido (15) donde con respecto a la calidad de atención prenatal, se evidenció que el 52,5 % de gestantes refiere una calidad de atención alta, el 34 % refiere una atención media el 13, 5% manifiesta una baja calidad de atención., en esta investigación se relaciona estos resultados a que vivir en una zona rural o pertenecer a un grupo étnico nativo se asocia a que la atención brindada en esos establecimientos sea de menor calidad. Pero difieren con el estudio realizado por Marca (19) donde se evidenció que el 12,5 % de gestantes afirma que la calidad de atención es buena, el 80,8 % refiere que es regular y el 6,7

% opina que es mala que a pesar de contar con una buena infraestructura para brindar una atención de calidad existe un porcentaje que refiere que esta es mala y esto es debido a que no han llegado a percibir seguridad antes ni durante la atención odontológica.

Según la satisfacción en gestantes (Tabla 2), se puede observar que los resultados obtenidos nos indica que el 71,8 % de las gestantes refiere un nivel de satisfacción alto, un 24,9 % de gestantes muestra una satisfacción media y un 3,3 % nos muestra una satisfacción baja del usuario, mientras que en el estudio realizado por Albújar (16) donde obtiene como resultados que el 96,7 % de las gestantes refiere un nivel de satisfacción alta y el 3,3 % refiere una satisfacción regular, estas diferencias residen en que en nuestro estudio las gestantes a pesar de cumplir con los distintos ítems correspondientes a la dimensión lealtad, hubo una pequeña incomodidad respecto al tiempo que deben esperar para poder ser atendidas.

Con respecto a la correlación entre la dimensión correspondiente a los elementos tangibles y el grado de satisfacción percibido por las gestantes que reciben atención en el servicio de odontología (Tabla 5) demostramos que con un p-valor (0.001) existe correlación entre ellas, este resultado implica que a medida que los usuarios perciben una mejora en los elementos tangibles (infraestructura física, equipamiento, limpieza, presentación del personal, entre otros), también tiende a aumentar su nivel de satisfacción con la atención odontológica recibida. Nuestros resultados coinciden con los estudios de Albújar (16), también coincide con Huayta (14) y también con el estudio de Zanabria (17) donde en estos estudios las gestantes refieren que el establecimiento de salud cuenta con un área exclusiva para el servicio dental, el cual es agradable, limpio y ventilado, se cuenta con material informativo impreso y también refieren que el personal del establecimiento se encuentra presentables e identificados.

Referente a la correlación existente entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción percibida por las gestantes que acuden al servicio de atención odontológica (Tabla 6) podemos observar que el resultado p-valor (0.001) demuestra que si existe correlación, esta magnitud sugiere que una mejora en la percepción de fiabilidad, entendida como la capacidad del personal odontológico para brindar un servicio seguro, preciso, constante y conforme a lo prometido, se asocia directamente con un incremento en la satisfacción de las gestantes usuarias del servicio. Nuestros resultados coinciden con Huayta (14) donde las gestantes refieren que la atención brindada es igual para todas respetando el orden de llegada, consideran también que la información sobre salud bucal es adecuada y que los medicamentos que le recetan en el servicio de odontología si las encuentran en la farmacia del establecimiento de salud. Nuestros resultados difieren con Albújar (16) donde se halló que no existe correlación con un ( $p= 0,202$ ).

En lo que respecta a la correlación entre la dimensión de capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción percibido por las gestantes que acuden al servicio odontológico (Tabla 7) se encontró que con un p-valor (0.001) se halló correlación entre estas, esto implica que, a mayor percepción de capacidad de respuesta por parte del personal odontológico, es decir, su disposición, rapidez y eficacia al atender requerimientos y resolver dudas, mayor será el nivel de satisfacción experimentado por las gestantes usuarias del servicio. Nuestros resultados coinciden con Albújar (16) y con Huayta (14) donde las gestantes refieren que el dentista cumple con explicar el diagnóstico aclarando las dudas que la gestante pueda tener, adicionalmente las orienta sobre su tratamiento y cuidados que las gestantes puedan seguir en casa.

Con respecto a la correlación entre la dimensión de seguridad y el nivel de satisfacción percibido por las gestantes que acuden al servicio odontológico (Tabla 8) se encontró correlación con un p-valor (0.001), este hallazgo indica que, a medida que las gestantes perciben un entorno clínico más seguro, en términos de confianza

hacia el personal, confidencialidad, competencia técnica y ausencia de riesgos, su nivel de satisfacción con la atención odontológica se incrementa de manera sustantiva. Nuestros resultados coinciden con Albújar (16) y con Huayta (14) donde se observa que las gestantes refieren que el personal de salud despertó confianza en ellas al identificar que el dentista cuenta con conocimientos y habilidades para solucionar problemas de salud bucal, y que también cuenta en todo momento con las medidas de bioseguridad, dando como resultado que las gestantes refieran que si retornarían al establecimiento de salud.

Según resultados de la correlación entre la dimensión de empatía y el nivel de satisfacción percibido por las gestantes que acuden al servicio odontológico (Tabla 9) se obtuvo como resultado de p-valor (0.001) evidenciando que existe una correlación, este hallazgo pone de relieve la importancia de la capacidad del profesional de salud para establecer un vínculo interpersonal caracterizado por la comprensión, el respeto, la cortesía y la atención personalizada. Nuestros resultados coinciden con los estudios de Albújar (16), también coincide con Huayta (14) y también con el estudio de Zanabria (17), donde en estos estudios se observa que predomina la aceptación y comodidad de las gestantes al referir que han recibido un trato cordial, amable y empático durante la atención odontológica, donde también refieren que el dentista respetó su privacidad.

Los hallazgos del presente estudio evidencian la importancia de fortalecer los componentes de calidad en los servicios de salud bucal, especialmente en poblaciones vulnerables como las gestantes. Estos resultados no solo aportan evidencia local relevante para la mejora continua de la atención en el primer nivel de atención, sino que también abren nuevas líneas de investigación orientadas a explorar intervenciones que optimicen la experiencia del usuario y su percepción de la calidad, así como a replicar este tipo de estudios en otros contextos y poblaciones, con enfoques metodológicos más amplios y comparativos.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se concluye que, con un coeficiente de correlación  $Rho = 0,792$ , existe una relación positiva considerable y estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de atención de las gestantes atendidas en los servicios odontológicos de la Microred Cono Norte de Tacna.

**SEGUNDA:** El nivel de calidad de atención odontológica es percibido por las gestantes con una valoración de “Muy buena” con un 62,1 % (n=187).

**TERCERA:** La satisfacción de las gestantes con respecto a la atención odontológica recibida es mayoritariamente “alta” representado por el 71,8% (n=216).

**CUARTA:** Se determinó que existe una relación significativa entre la percepción de los elementos tangibles del servicio odontológico y la satisfacción de las gestantes, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,655 indicando una correlación positiva media entre ambas variables.

**QUINTA:** Se encontró una relación positiva entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de las gestantes, con un coeficiente de correlación de 0,644 indicando una relación positiva media entre ambas variables.

**SEXTA:** Se encontró una relación positiva media entre la dimensión capacidad de respuesta del servicio odontológico y la satisfacción de las gestantes con un coeficiente de correlación de 0,588.

**SÉPTIMA:** Se evidenció una relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las gestantes con un coeficiente de correlación de 0,805, representando una relación directa, considerable y estadísticamente significativa entre ambas variables.

**OCTAVA:** Se concluye que la empatía está estrechamente relacionada con la satisfacción de las gestantes con un coeficiente de correlación de 0,743, lo cual representa una relación directa y media entre ambas variables.

## **RECOMENDACIONES**

- ✓ Se recomienda a los gerentes de los establecimientos de salud de la Microred Cono Norte ejecutar un plan de mantenimiento periódico a la infraestructura y equipamiento del establecimiento, como también con el abastecimiento de insumos con el fin de cubrir con las dimensiones de fiabilidad y elementos tangibles para fortalecer la percepción de los usuarios.
- ✓ Se sugiere al personal de salud de la Microred Cono Norte implementar un sistema de seguimiento riguroso a las gestantes para fomentar el cumplimiento de sus controles integrales, promoviendo no solo la asistencia al servicio de odontología, sino también a los demás servicios complementarios de salud materna, a fin de garantizar una atención integral y oportuna.
- ✓ Se recomienda a los gerentes de los establecimientos de salud de la región desarrollar actividades educativas periódicas en salud bucal dirigidas a gestantes, utilizando estrategias comunicacionales accesibles e inclusivas. Además, se debe garantizar la difusión efectiva de estas actividades mediante invitaciones personalizadas y canales comunitarios, demostrando un alto nivel de empatía, y a su vez demostrando la voluntad y capacidad de respuesta del sistema de salud público.
- ✓ Se sugiere a la comunidad científica profundizar esta línea de investigación avanzando hacia estudios de nivel explicativo, que permitan evaluar posibles relaciones causales entre la calidad de atención y la satisfacción

usuaria, incluyendo análisis longitudinales o diseños experimentales, a fin de fortalecer la base teórica y empírica del tema, fortaleciendo de esta manera la dimensión de seguridad en el momento de la atención.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Abbasi M, Zarei E, Bagherzadeh R. Evaluación de la calidad del servicio desde el punto de vista de los pacientes. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 15 de marzo de 2019 [citado 28 de mayo de 2025];19(170). Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-019-3998-0>
2. Goodrich G, Lazenby J. Elementos de la satisfacción del paciente: una revisión integradora. *Nursing Open* [Internet]. 28 de octubre de 2022 [citado 28 de mayo de 2025];10(3):1258–69. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/nop2.1437>
3. Alibrandi Á, Gitto L. Satisfacción del paciente y calidad de la atención hospitalaria. *El Sevier* [Internet]. abril de 2023 [citado 28 de mayo de 2025];97. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0149718923000289?via%3Dihub>
4. Godovykh M, Pizam A. Medición de la experiencia del paciente en la atención médica. *El Sevier* [Internet]. julio de 2023 [citado 29 de mayo de 2025];112. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431922002717?via%3Dihub>
5. Abidova A, Silva P, Moreira S. El papel mediador de la satisfacción del paciente y la calidad percibida de la atención sanitaria en el servicio de urgencias. *Medicine* [Internet]. 19 de marzo de 2021 [citado 29 de mayo de 2025];100(11). Disponible en: [https://journals.lww.com/md-journal/fulltext/2021/03190/the\\_mediating\\_role\\_of\\_patient\\_satisfaction\\_and.75.aspx](https://journals.lww.com/md-journal/fulltext/2021/03190/the_mediating_role_of_patient_satisfaction_and.75.aspx)

6. Dunsch F, Evans D, Macis M, Wang Q. Sesgo en las encuestas de satisfacción del paciente: una amenaza para la medición de la calidad de la atención sanitaria. *BMJ Glob Health* [Internet]. 11 de abril de 2018 [citado 29 de mayo de 2025]; Disponible en: <https://gh.bmj.com/content/3/2/e000694#ref-list-1>
7. Organización Mundial de la Salud [Internet]. 2018 [citado 29 de mayo de 2025]. Prestar servicios de salud de calidad: un imperativo mundial para la cobertura sanitaria universal. Disponible en: <https://iris.who.int/handle/10665/272465>
8. Soto A. Barreras para una atención efectiva en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo a los pacientes del siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública* [Internet]. 28 de junio de 2019 [citado 29 de mayo de 2025];36(2). Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4425>
9. Ferreyra, Lady. Higiene bucal y enfermedad periodontal en pacientes embarazadas del Centro de Salud Santa Rosa en el año 2017 [Internet]. [Ramón Castilla]: Universidad Científica del Perú; 2020 [citado 29 de mayo de 2025]. Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCPI\\_32db6674549fc1fad0eebd826238d99f/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCPI_32db6674549fc1fad0eebd826238d99f/Details)
10. Asociación Latinoamericana de Odontopediatría. Guía de Salud Bucal en Gestantes para el Equipo Multidisciplinario [Internet]. [citado 29 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://backup.revistaodontopediatria.org/publicaciones/Guia-de-Salud-Bucal-en-Gestantes/Guia-de-Salud-Bucal-en-Gestantes.pdf>

11. Organización Mundial de la Salud. La OMS señala que las embarazadas deben poder tener acceso a una atención adecuada en el momento adecuado [Internet]. 2016 [citado 29 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/detail/07-11-2016-pregnant-women-must-be-able-to-access-the-right-care-at-the-right-time-says-who>
12. Lorenzo G. Calidad del servicio Odontológico y su Influencia con el Nivel de Satisfacción de los Pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” – Juliaca 2017 [Internet]. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez ; 2019 [citado 29 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://1library.co/document/y9g2x0vq-odontologico-influencia-satisfaccion-pacientes-clinica-odontologica-universidad-velasquez.html>
13. Jesús F. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud [Internet]. [Perú]: Universidad César Vallejo ; 2017 [citado 29 de mayo de 2025]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8778/Jes%c3%bas\\_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8778/Jes%c3%bas_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
14. Huayta M. Nivel de satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud del Municipio de Toledo del departamento de Oruro durante la gestión 2019 al 2020. [Bolivia]: Universidad Mayor de San Andrés ; 2022.
15. Garrido K. Nivel de conocimiento en salud bucal y calidad de atención prenatal en gestantes del Centro de Salud Patrona de Chota en el 2022 [Internet]. [Perú]: Universidad Señor de Sipán ; 2023 [citado 29 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11897/Garrido%20Ayala%20Karen%20Betsabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

16. Albújar R. Calidad de atención odontológica y satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S El Carmen – Olivo, junio 2018 [Internet]. [Perú]: Universidad César Vallejo; 2018 [citado 29 de mayo de 2025]. Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_2e322c15e6617e2c871c038c2c08de9e](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_2e322c15e6617e2c871c038c2c08de9e)
17. Zanabria R. Calidad de atención en la consulta odontológica y nivel de satisfacción en gestantes de la Microred Chupaca – Junín, periodo [Internet]. [Perú]: Universidad Inca Garcilaso de la Vega ; 2017 [citado 29 de mayo de 2025]. Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UIGV\\_cd50d2bed813924cb71a14b5357665d0](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UIGV_cd50d2bed813924cb71a14b5357665d0)
18. Rosales M. Calidad de atención y percepción de la salud bucal del servicio de odontología en gestantes del Centro Médico Naval 2016 [Internet]. [Perú]: Universidad César Vallejo; 2016 [citado 29 de mayo de 2025]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5820/ROSALES\\_NMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5820/ROSALES_NMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. Marca T. Calidad de atención a madres gestantes en el servicio de Odontología del Hospital Luis Sáenz 2015 [Internet]. [Perú]: Universidad César Vallejo; 2015 [citado 29 de mayo de 2025]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6687/Marca\\_ST-Leal\\_RR-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6687/Marca_ST-Leal_RR-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
20. Diccionario de la lengua española [Internet]. [citado 29 de mayo de 2025]. Calidad. Disponible en: <https://dle.rae.es/calidad>
21. Bravo D. ISSUU. [citado 29 de mayo de 2025]. Administración de la calidad total. Disponible en:

[https://issuu.com/danielabravo6/docs/administraci\\_\\_n\\_de\\_la\\_calidad\\_total\\_03a2034855ca30](https://issuu.com/danielabravo6/docs/administraci__n_de_la_calidad_total_03a2034855ca30)

22. Molina M, Quesada L, Ulate D, Vargas S. La calidad en la atención médica. Scielo [Internet]. marzo de 2004 [citado 29 de mayo de 2025];21(1). Disponible en: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152004000100007#:~:text=La%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20se,consciente%20en%20todos%20los%20aspectos](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007#:~:text=La%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20se,consciente%20en%20todos%20los%20aspectos)
23. Organización Mundial de la Salud [Internet]. 2025 [citado 29 de mayo de 2025]. Servicios de salud de calidad. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios>
24. García J, Canca J. MC GRAW HILL. [citado 29 de mayo de 2025]. Calidad asistencial. Disponible en: <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1492&sectionid=98856607>
25. Fundación Avedis Donabedian [Internet]. 2018 [citado 29 de mayo de 2025]. La calidad de atención . Disponible en: [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION\\_Art-Net\\_Sunol.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-Net_Sunol.pdf)
26. Organización Mundial de la Salud [Internet]. [citado 29 de mayo de 2025]. Calidad de la atención. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
27. Ortega C. QuestionPro. [citado 29 de mayo de 2025]. Modelo SERVQUAL: Qué es y cómo implementarlo para mejorar la calidad de tus servicios. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/modelo-servqual/>

28. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Scielo [Internet]. octubre de 2014 [citado 30 de mayo de 2025];(34). Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20Modelo%20Servqual%2C%20mide%20la,%2C%20empat%C3%ADa%2C%20y%20elementos%20tangibles](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20Modelo%20Servqual%2C%20mide%20la,%2C%20empat%C3%ADa%2C%20y%20elementos%20tangibles)
29. Suarez M. Guía del empresario. 2023 [citado 30 de mayo de 2025]. Satisfacción del cliente. Disponible en: <https://guiadelempresario.com/marketing/satisfaccion-del-cliente/#:~:text=Existen%20cinco%20estados%20para%20conocer%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del,le%20agrad%C3%B3%20durante%20su%20experiencia.%20...%20M%C3%A1s%20elementos>
30. Muguirra A. QuestionPro. [citado 30 de mayo de 2025]. Elementos que conforman la satisfacción al cliente. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/elementos-de-la-satisfaccion-al-cliente/>
31. Quispe J, Huisa L. La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya - 2019 [Internet]. [Perú]: Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios; 2021 [citado 30 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/776/004-3-10-029.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
32. Rodríguez H, López M. El embarazo. Su relación con la salud bucal. Scielo [Internet]. mayo de 2003 [citado 29 de julio de 2025];40(2). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75072003000200009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072003000200009)

33. García G, Vega S, Tolentino A. Prevalencia de enfermedad periodontal en embarazadas de una unidad de medicina familiar de Acapulco, Guerrero. ScienceDirect [Internet]. 1 de julio de 2016 [citado 29 de julio de 2025];23(3):75–9. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1405887116301286>
34. Organización Mundial de la Salud [Internet]. [citado 30 de mayo de 2025]. Cobertura sanitaria universal (CSU). Disponible en: [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc))
35. Pérez J, Merino M. Definición.DE. 2021 [citado 30 de mayo de 2025]. Expectativa. Disponible en: <https://definicion.de/expectativa/>
36. MedlinePlus [Internet]. 2023 [citado 29 de julio de 2025]. Edad gestacional. Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/002367.htm>
37. Espínola J. Concepto. 2024 [citado 30 de mayo de 2025]. Inherente. Disponible en: <https://concepto.de/inherente/#:~:text=Una%20propiedad%20inherente%20es%20la,en%20alg%C3%BAn%20tipo%20de%20situaciones.>
38. Gómez D. HubSpot. 2023 [citado 30 de mayo de 2025]. SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad de servicio. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
39. Instituto Nacional del Cáncer [Internet]. [citado 30 de mayo de 2025]. Paliación. Disponible en: <https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/paliacion>
40. Pérez J, Gardey A. Definición.DE. 2024 [citado 30 de mayo de 2025]. Prevención. Disponible en: <https://definicion.de/prevencion/>

41. Pérez J. Definición.DE. 2023 [citado 30 de mayo de 2025]. Promoción de la salud. Disponible en: <https://definicion.de/promocion-de-la-salud/>
42. Pérez M. Concepto definición. 2024 [citado 30 de mayo de 2025]. Satisfacción. Disponible en: <https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/>
43. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación [Internet]. 6a ed. McGRAW, HILL, editores. México : McGraw Hill Education; 2014 [citado 29 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
44. Bernal C. Metodología de la investigación. 3a ed. Fernández O, editor. Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda; 2010.
45. Concytec. Plataforma Vincúlate . 2016 [citado 29 de mayo de 2025]. Investigación básica. Disponible en: [https://vinculate.concytec.gob.pe/encyclopedia/investigacion-basica/#\\_ftnref1](https://vinculate.concytec.gob.pe/encyclopedia/investigacion-basica/#_ftnref1)
46. Ato M, López J, Benavente A. Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. Anales de Psicología [Internet]. 20 de septiembre de 2013 [citado 29 de mayo de 2025];29(3). Disponible en: <https://revistas.um.es/analesps/article/view/analesps.29.3.178511>
47. Joshi A, Kale S. Escala de Likert: explorada y explicada. Revista actual de ciencia y tecnología aplicadas [Internet]. 20 de febrero de 2015 [citado 29 de mayo de 2025];7(4):396–403. Disponible en: <https://journalcjast.com/index.php/CJAST/article/view/381>

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y SATISFACCIÓN EN GESTANTES QUE ACUDEN  
AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE LA MICRORED CONO NORTE, TACNA – 2024**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>1. PROBLEMA PRINCIPAL</b> ¿Existe relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción en gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024?	<b>1. OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024.  <b>2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>1. HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción en gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024.	<b>VARIABLE 1</b> Calidad de atención	Elementos tangibles	Estados físicos de instalaciones Limpieza de las instalaciones Presentación personal de empleados Materiales de comunicación Señalización y área exclusiva.	<b>1. ENFOQUE</b> Cuantitativo  <b>2. NIVEL</b> Relacional  <b>3. TIPO</b> Básica o pura  <b>4. DISEÑO</b> No experimental u observacional, de corte transversal
				Fiabilidad	Cumplimiento de ser vicios programados	

<p><b>2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de atención odontológica de las gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono, Tacna 2024?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono, Tacna 2024?</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción de las</p>	<p>-Describir el nivel de calidad de atención odontológica de las gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono, Tacna 2024.</p> <p>-Describir el nivel de satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono, Tacna 2024.</p> <p>-Determinar la relación entre la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de</p>	<p><b>2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>-Existe relación entre la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024.</p> <p>-Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.</p>			Oportunidad de la atención de urgencias	<p><b>5. ÁMBITO DEL ESTUDIO</b></p> <p>-Geográfico: Región Tacna, departamento Tacna, provincia Tacna – Microred Cono Norte.</p> <p>-Físico: Esta investigación se realizará en los ambientes de los servicios de odontología de la Microred Cono Norte.</p> <p>-Temporal: 2024</p>		
					Resolución de problemas		Sencillez de los trámites para la atención	<p><b>6. POBLACIÓN</b></p> <p>Estará conformada por 1385 gestantes que acuden a los servicios de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024.</p>
					Cuidado en el registro de atención		Disposición para atender preguntas	
				Capacidad de respuesta	Agilidad del trabajo para la atención inmediata			
				Seguridad	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos			
					Confianza			
					Cumplimiento de medidas de seguridad			

<p>gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024?</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024?</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la</p>	<p>odontología de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024.</p> <p>-Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.</p>	<p>-Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.</p>	<p><b>VARIABLE 2</b> Satisfacción de la atención de la gestante</p>	<p>Empatía</p>	<p>Amabilidad en el trato</p> <p>Comprensión de las necesidades de los usuarios</p> <p>Horarios adecuados</p> <p>Capacidad necesaria</p>	<p>-C.S. Ciudad Nueva: 430</p> <p>-P.S. Cono Norte: 191</p> <p>-C.S. Alto de la Alianza: 250</p> <p>-C.S. Esperanza: 187</p> <p>-P.S. Juan Velasco Alvarado: 78</p> <p>-P.S. Intiorko: 163</p> <p>-P.S. Ramón Copaja: 86</p>
	<p>odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.</p> <p>-Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la</p>	<p>-Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.</p>		<p>Confiabilidad</p>	<p>Cumplimiento del servicio prometido</p> <p>Seguridad</p> <p>Precisión del diagnóstico</p> <p>Ambiente confiable</p>	<p><b>7. MUESTRA</b> Se realizará un muestreo probabilístico aleatorio estratificado proporcional de 301 gestantes.</p> <p><b>8. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b> -Técnica: encuesta</p>
	<p>Microred Cono Norte, Tacna 2024.</p> <p>-Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la</p>	<p>-Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de</p>		<p>Validez</p>	<p>Atención correcta</p> <p>Eficiencia</p> <p>Calidez</p> <p>Satisfacción</p>	
	<p>Microred Cono Norte, Tacna 2024.</p>		<p>Lealtad</p>	<p>Compromiso del usuario</p> <p>Participación activa</p>	<p>Cuestionario de calidad de atención y cuestionario de</p>	

<p>Microred Cono Norte, Tacna 2024?</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024?</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024?</p>	<p>-Determinar la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.</p> <p>-Determinar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.</p>	<p>gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna 2024.</p>	<p><b>CO-VARIABLE</b> -Edad</p> <p><b>CO-VARIABLE</b> -Grado de instrucción</p>	<p>Edad cronológica</p> <p>Características sociales</p>	<p>Respeto Limitaciones Motivación</p> <p>-Adulto joven (18 – 29 años) -Adulto (30 – 42 años)</p> <p>-Primaria -Secundaria -Superior</p>	<p>satisfacción de atención de la gestante.</p> <p><b>9. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS</b></p> <p>Una vez codificados y ordenados los datos en una matriz en Excel, se procederá a analizarlos en el software IBM SPSS Statistics versión 25.0.</p>
---	---	---	---	---	--	---

**ANEXO 2**  
**ISNTRUMENTOS DE MEDICIÓN**

**CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y SATISFACCIÓN EN  
GESTANTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE LA  
MICRORED CONO NORTE, TACNA – 2024**

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

Sus respuestas serán estrictamente confidenciales y anónimas.

Datos Generales:

- Edad: 18 a 29 ( ) 30 a 42 ( )
- Grado de Instrucción: Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )

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

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

SATISFACCIÓN DEL USUARIO		ESCALA				
Nº	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo					
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención					

3	El dentista fue claro con el diagnostico					
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	Se siente cómodo cuando la atiende el dentista					
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente					
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención					
8	El dentista toma su tiempo para explicar el procedimiento a seguir en el tratamiento					
	VALIDEZ					
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista					
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
15	El dentista es eficiente con su trabajo					
	LEALTAD					
16	Usted cumple con acudir a sus citas					
17	Usted participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud					

18	Usted trata con respeto al dentista					
19	Usted comprende los límites que se brinda en la atención dental					
20	Usted se encuentra motivado por la atención recibida					

CALIDAD DE ATENCIÓN		ESCALA				
N°	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	El consultorio dental del puesto de salud es agradable					
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado					
3	El personal de salud del puesto suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen)					
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)					
5	El puesto de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados					
6	El puesto de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)					
7	El puesto de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental					
<b>FIABILIDAD</b>						
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos					
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada					
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada					
11	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud					

	cuenta con el libro de reclamaciones					
12	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el dentista					
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica					
15	El dentista suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes					
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries					
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara					
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales					
	<b>SEGURIDAD</b>					
19	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios					
20	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad					
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud					
22	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)					

23	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes				
	EMPATIA				
24	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente				
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido				
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud				
27	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia				
28	Consideras que, durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad				
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas				
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes				

Fuente: Jesús F. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud [Internet]. [Perú]: Universidad César Vallejo; 2017 [citado 29 de mayo de 2025]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8778/Jes% c3% bas\\_ HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8778/Jes%c3%bas_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

### ANEXO 3

## POBLACION TOTAL ASIGNADA A LA RED DE SALUD TACNA POR MICROREDES Y ESTABLECIMIENTOS DE SALUD – AÑO 2024

MICROREDES ESTABLECIMIENTOS	POBLACION TOTAL 2023	SUJETA DE PROGRAMACION 2023		GRUPOS DE EDADES																											EADAES ESPECIALES			NACIMIENTOS	GESTANTES ESPERADAS
		N	%	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64	65-69	70-74	75-79	80-84	80 y +	28 DIAS	0-5 MESES	6-11 MESES				
<b>TOTAL POBLACION RED</b>	<b>381.806</b>	<b>305.636</b>	<b>80%</b>	<b>###</b>	<b>4.744</b>	<b>4.832</b>	<b>4.999</b>	<b>4.823</b>	<b>4.710</b>	<b>4.673</b>	<b>4.898</b>	<b>4.663</b>	<b>4.739</b>	<b>4.737</b>	<b>24.301</b>	<b>27.517</b>	<b>27.566</b>	<b>25.617</b>	<b>24.312</b>	<b>21.632</b>	<b>18.102</b>	<b>14.856</b>	<b>10.926</b>	<b>8.520</b>	<b>5.839</b>	<b>3.851</b>	<b>2.152</b>	<b>1.864</b>	<b>196</b>	<b>1.746</b>	<b>1.885</b>	<b>4.499</b>			
<b>Micredo Metropolitano</b>	<b>108.927</b>	<b>89.546</b>	<b>82%</b>	<b>###</b>	<b>1.539</b>	<b>1.588</b>	<b>1.639</b>	<b>1.579</b>	<b>1.534</b>	<b>1.499</b>	<b>1.521</b>	<b>1.399</b>	<b>1.333</b>	<b>1.247</b>	<b>6.482</b>	<b>6.698</b>	<b>6.805</b>	<b>6.613</b>	<b>7.029</b>	<b>6.478</b>	<b>5.431</b>	<b>4.555</b>	<b>3.602</b>	<b>3.086</b>	<b>2.356</b>	<b>1.632</b>	<b>984</b>	<b>899</b>	<b>46</b>	<b>490</b>	<b>502</b>	<b>1.212</b>	<b>3.038</b>		
C.S. Leoncio Prado	20.922	16.268	78%	288	279	289	297	286	278	273	276	254	242	226	1.175	1.214	1.233	1.199	1.277	1.175	985	825	655	561	428	297	179	165	9	90	91	222	552		
C.S. Natividad	10.779	9.411	87%	168	163	168	172	166	163	158	160	147	141	132	685	707	720	698	740	685	573	482	379	325	249	171	103	95	5	52	54	127	319		
P.S. Jesús María	3.490	2.851	82%	51	49	50	51	50	49	47	49	45	42	41	211	217	222	215	223	211	176	149	113	96	74	50	31	28	2	16	17	37	94		
C.S. Bolognesi	21.002	16.902	80%	301	291	300	311	299	290	284	288	265	252	236	1.225	1.267	1.286	1.250	1.331	1.225	1.027	861	683	585	446	309	186	168	9	92	97	230	577		
C.S. Metropolitano	27.315	21.590	79%	382	370	382	397	382	370	362	366	338	322	299	1.558	1.611	1.634	1.591	1.693	1.555	1.306	1.094	870	746	569	395	237	216	9	117	120	292	734		
C.S. Leguía	21.238	18.878	89%	334	324	334	345	332	322	316	320	294	280	261	1.361	1.407	1.429	1.389	1.480	1.360	1.142	956	758	650	496	344	208	191	10	102	102	256	641		
P.S. Hábitat	4.181	3.646	87%	65	63	65	66	64	62	59	62	56	54	52	267	275	281	271	285	267	222	188	144	123	94	66	40	36	2	21	21	48	121		
<b>Micredo Cono Sur</b>	<b>146.156</b>	<b>112.520</b>	<b>77%</b>	<b>###</b>	<b>1.934</b>	<b>1.974</b>	<b>1.990</b>	<b>1.875</b>	<b>1.823</b>	<b>1.836</b>	<b>1.942</b>	<b>1.862</b>	<b>2.024</b>	<b>2.029</b>	<b>10.182</b>	<b>11.600</b>	<b>11.411</b>	<b>10.004</b>	<b>8.770</b>	<b>7.512</b>	<b>6.226</b>	<b>4.972</b>	<b>3.214</b>	<b>2.101</b>	<b>1.132</b>	<b>641</b>	<b>306</b>	<b>205</b>	<b>63</b>	<b>603</b>	<b>614</b>	<b>1.548</b>	<b>1.864</b>		
C.S. San Francisco	64.487	48.455	75%	800	834	853	860	810	790	793	838	804	875	876	4.416	5.030	4.947	4.351	3.810	3.256	2.700	2.165	1.406	917	496	277	137	92	27	254	260	675	820		
P.S. Las Begonias	15.889	11.913	75%	192	203	207	208	195	190	191	202	196	213	215	1.079	1.230	1.215	1.061	929	793	659	525	337	222	116	64	30	20	7	66	69	164	194		
P.S. 5 de noviembre	19.131	14.293	75%	233	245	251	252	236	232	231	244	237	257	259	1.302	1.484	1.464	1.281	1.121	958	797	634	409	266	141	78	37	25	8	79	83	197	236		
C.S. Vista Alegre	21.750	16.889	78%	278	293	296	299	285	273	277	295	278	305	303	1.515	1.725	1.694	1.480	1.293	1.118	926	736	474	310	169	101	45	29	9	91	94	229	274		
C.S. Viñani	24.899	20.970	84%	347	359	367	371	349	338	344	363	347	374	376	1.870	2.131	2.091	1.831	1.617	1.387	1.144	912	588	386	210	121	57	39	12	113	108	283	340		
<b>Micredo Cono Norte</b>	<b>68.729</b>	<b>57.740</b>	<b>84%</b>	<b>822</b>	<b>792</b>	<b>803</b>	<b>799</b>	<b>853</b>	<b>828</b>	<b>842</b>	<b>875</b>	<b>857</b>	<b>829</b>	<b>875</b>	<b>4.814</b>	<b>5.665</b>	<b>5.516</b>	<b>5.064</b>	<b>4.524</b>	<b>3.992</b>	<b>3.210</b>	<b>2.488</b>	<b>1.872</b>	<b>1.465</b>	<b>946</b>	<b>618</b>	<b>280</b>	<b>192</b>	<b>47</b>	<b>396</b>	<b>447</b>	<b>1.028</b>	<b>1.385</b>		
C.S. Ciudad Nueva	19.172	15.118	79%	214	212	214	207	218	210	202	221	222	237	233	1.307	1.606	1.571	1.327	1.150	947	762	647	483	376	174	90	38	31	14	112	120	299	430		
P.S. Cono Norte	7.241	6.812	94%	96	96	96	92	97	95	90	99	100	109	106	595	727	713	600	520	426	342	294	218	170	75	38	15	13	7	52	59	135	191		
C.S. Alto Alanza	14.625	12.198	83%	175	163	169	172	185	180	192	192	184	159	182	971	1.100	1.065	1.066	978	916	739	528	399	316	260	189	88	57	9	75	88	196	250		
C.S. Esperanza	11.828	9.247	78%	133	122	127	129	141	136	146	145	138	120	136	738	834	806	808	743	694	559	399	304	239	196	141	67	43	6	57	66	147	187		
P.S. Juan V. Alvarado	4.282	4.081	95%	58	55	55	57	62	60	64	63	61	53	61	331	369	358	358	329	307	246	176	134	105	84	60	28	18	3	26	30	65	78		
P.S. Intiorko	6.741	5.848	87%	82	84	82	80	83	82	78	85	86	93	91	513	626	614	516	446	367	294	252	188	145	64	33	13	11	5	46	51	116	163		
P.S. Ramón Copaja	4.840	4.436	92%	64	60	60	62	67	65	70	70	66	58	66	359	403	389	389	358	335	268	192	146	114	93	67	31	19	3	28	33	70	86		
<b>Micredo Litoral</b>	<b>12.027</b>	<b>10.283</b>	<b>85%</b>	<b>107</b>	<b>106</b>	<b>91</b>	<b>134</b>	<b>113</b>	<b>124</b>	<b>126</b>	<b>115</b>	<b>116</b>	<b>129</b>	<b>134</b>	<b>632</b>	<b>793</b>	<b>833</b>	<b>900</b>	<b>953</b>	<b>804</b>	<b>698</b>	<b>621</b>	<b>476</b>	<b>373</b>	<b>292</b>	<b>183</b>	<b>91</b>	<b>72</b>	<b>10</b>	<b>79</b>	<b>104</b>	<b>206</b>	<b>308</b>		

Fuente: Plan de salud local del año 2024

**ANEXO 4**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Usted ha sido invitada a participar en una investigación sobre la “CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y SATISFACCIÓN EN GESTANTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE LA MICRORED CONO NORTE, TACNA – 2024”. Esta investigación es realizada por el bachiller en odontología SERGIO OCTAVIO MELENDEZ SUCAPUCA.

El propósito de esta investigación es determinar la calidad de atención odontológica y la satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred Cono Norte, Tacna – 2024.

Si acepta participar en esta investigación, se le hará entrega de una encuesta de 50 preguntas, se le brindará una breve explicación y aclarará dudas en caso hubiese.

Si ha leído este documento y ha decidido participar, por favor entienda que su participación es completamente voluntaria y que usted tiene derecho a abstenerse de participar del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalidad. También tiene derecho a no contestar alguna pregunta en particular. Además, tiene derecho a recibir una copia de este documento.

Su firma en este documento significa que ha decidido participar después de haber leído y discutido la información presentada en esta hoja de consentimiento.

.....	.....	.....
Nombre del participante	Firma	Fecha

He discutido el contenido de esta hoja de consentimiento informado con el arriba firmante. Le he explicado los riesgos y beneficios del estudio.

.....	.....	.....
Nombre del investigador	Firma	Fecha

## ANEXO 5

### RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE TESIS



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuelas Profesionales de: Obstetricia, Enfermería, Medicina Humana, Odontología,  
Farmacia y Bioquímica

#### RESOLUCIÓN DE FACULTAD Nº 13175-2024-FACS-UNJBG

Tacna, 01 de octubre de 2024

#### VISTO:

El Oficio N° 465-2024-ESOD/FACS, el Director de la Escuela Profesional de Odontología, solicita designación de Asesor para el Proyecto de tesis presentado por el(la) Bach. SERGIO OCTAVIO MELENDEZ SUCAPUCA;

#### CONSIDERANDO:

Que, se deberá tener presente que, en el Reglamento de Grados y Títulos de la UNJBG, aprobado mediante la R.R. N° 12401-2023-UNJBG, (11.12.2023), en el *Capítulo VI del asesor de Tesis, Art. 14° - Previa carta de conformidad del asesor, el o los interesados solicitarán al Director de la Escuela profesional de aprobación del proyecto de tesis, el mismo que se otorgará mediante Resolución de Facultad, teniendo un periodo máximo de un (01) año para la ejecución de la tesis;*

Que, el(la) BACH. SERGIO OCTAVIO MELENDEZ SUCAPUCA, de la Escuela Profesional de Odontología solicita se le asigne Asesor para el proyecto de tesis;

Que, mediante el Oficio N° 465-2024-ESOD/FACS, el Director de la Escuela Profesional de Odontología, solicitando designación de Asesor para el proyecto de tesis titulado: CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y SATISFACCIÓN EN GESTANTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE LA MICRORED CONO NORTE, TACNA - 2024, presentado por el(la) Bach. SERGIO OCTAVIO MELENDEZ SUCAPUCA, designando a la MTRO, ISABEL DEL ROSARIO AYCA CASTRO como su asesora;

Que, teniendo opinión favorable de su Asesor se procede a dar continuidad de trámite;

De conformidad con el Art. 70° numeral 70.2 de la Ley Universitaria N° 30220, Art. 169 inc) b. del Estatuto de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, y en uso de las atribuciones conferidas a la Sra. Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud;

#### SE RESUELVE:

**ART. 1°:** Oficializar la Designación como Asesor a la MTRO, ISABEL DEL ROSARIO AYCA CASTRO, para el Proyecto de Tesis titulado: CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y SATISFACCIÓN EN GESTANTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE LA MICRORED CONO NORTE, TACNA - 2024, presentado por el(la) BACH: SERGIO OCTAVIO MELENDEZ SUCAPUCA, de la Escuela Profesional de Odontología.

**ART. 2°:** Autorizar la ejecución de Proyecto de Tesis presentado por el(la) BACH. SERGIO OCTAVIO MELENDEZ SUCAPUCA, de la Escuela Profesional de Odontología, de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. Rina Myriam Pilco Velásquez  
DECANA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



Mtro. Vanessa Varieth Valle Cohalla  
SECRETARIA ACADÉMICA ADMINISTRATIVA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

DISTR. ESOD., Interesado., arch.

VVC:tr.-

Av. Miraflores s/n Ciudad Universitaria - Central Telefónica 583000 Anexo 2226 Casilla Postal 316.

## ANEXO 6

### AUTORIZACIÓN DE LA RED DE SALUD TACNA



**REDST**  
RED  
SALUD  
TACNA

*Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres*

*"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*

N° 061-2024-AFI-UESA-ODI-DE-REDS.T.-

## AUTORIZACIÓN

LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA RED DE SALUD, DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TACNA, AUTORIZA A:

### SERGIO OCTAVIO MELENDEZ SUCAPUCA



BACHILLER DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, A FIN DE EJECUTAR EL PROYECTO DE TESIS TITULADO: "CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA Y SATISFACCION EN GESTANTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DE LA MICRONET COMO NORTE, TACNA - 2024", APROBADO CON RESOLUCIÓN DE FACULTAD N°13175-2024-FACS-UNJBG, POR LO QUE SÍRVASE BRINDAR LAS FACILIDADES NECESARIAS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO EN MENCIÓN.

Tacna, 09 de octubre del 2024



YMVA/KASC/FCL/OAZCH

**ANEXO 7**  
**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL**  
**USUARIO**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.92	20

**INTERPRETACIÓN**

En la Tabla 10 se observa el valor del coeficiente Alfa de Cronbach ( $\alpha = 0.92$ ), el cual evidencia un nivel de consistencia interna excelente del instrumento de medición empleado. Este resultado sugiere que los ítems que conforman la escala presentan un elevado grado de homogeneidad en la evaluación del constructo objeto de estudio.

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCIÓN**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.96	30

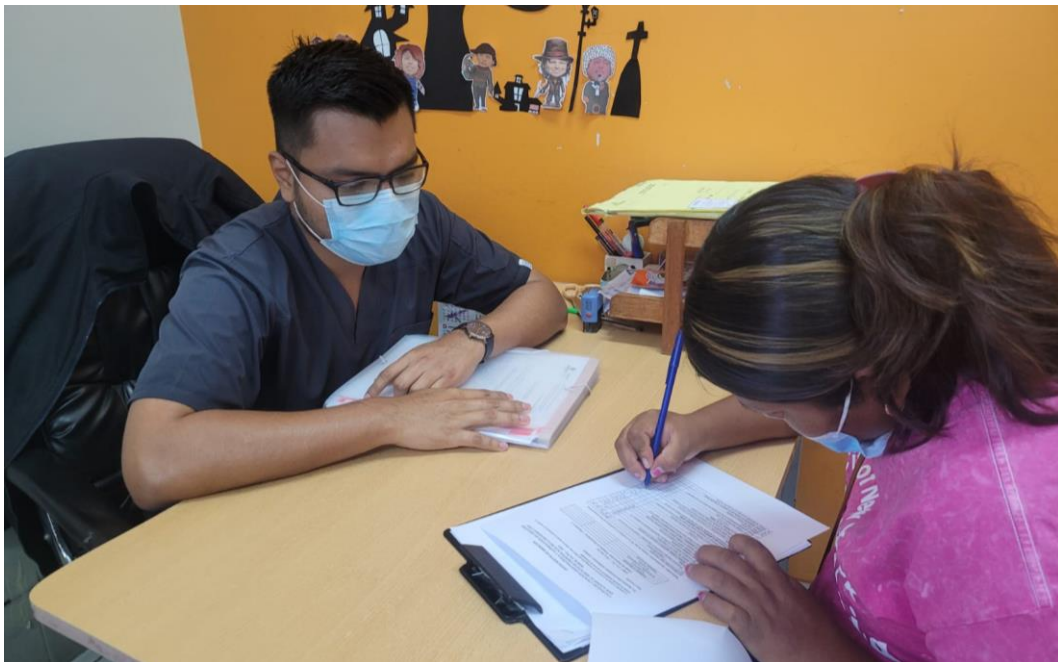
**INTERPRETACIÓN**

En la Tabla 11 se observa el valor del coeficiente Alfa de Cronbach ( $\alpha = 0.96$ ), indicando que el instrumento utilizado presenta una consistencia interna muy alta, lo que implica que los ítems incluidos en la escala están fuertemente relacionados entre sí y miden de forma coherente el mismo constructo.

**ANEXO 8**  
**ICONOGRAFÍA**  
**PUESTO DE SALUD JUAN VELASCO ALVARADO**



**CENTRO DE SALUD CIUDAD NUEVA**



**PUESTO DE SALUD RAMON COPAJA**



**PUESTO DE SALUD INTIORKO**



**CENTRO DE SALUD ALTO DE LA ALIANZA**



**CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA**



**PUESTO DE SALUD CONO NORTE**

