

Calidad De Atención Odontológica Y Satisfacción En Gestantes Que Acuden Al Centro De Salud De VIÑANI, Tacna-2025

Quality Of Dental Care And Satisfaction In Pregnant Women Attending The Viñani Health Center, Tacna – 2025

Gino Percy Estrada Aro (2ad)
orcid.org/0000-0001-8400-150X

Noemí Victoria Escobar Cabrera (1a)
orcid.org/0000-0001-9671-9244

Marise Ururi Garcia (2b)
orcid.org/0009-0007-4872-0145

Joly Maribel Balcona Vilca(1a)
orcid.org/0009-0007-2419-390X

Alexandra Melani Cutipa Guzman (2b)
orcid.org/0009-0004-1719-4339

Ruth Roxana Canque Llanqui (2ce)
orcid.org/0009-0009-3849-8039

- 1- Investigador independiente, Tacna-Perú
2- Ministerio de Salud. Red de Salud Tacna, Perú
a- Cirujano Dentista
b- Psicóloga
c- Licenciada en enfermería
d- Maestro en ciencias con mención en salud pública
e- Especialista en emergencia y desastres

Financiamiento Autofinanciado
Conflictos de interés Ninguno
Correspondencia
noemivictoriae@gmail.com

Fecha de envío: 09 de marzo de 2026
Fecha de aceptación: 20 de marzo de 2026
Fecha de publicación: 15 de mayo de 2026



Esta obra tiene una licencia de Creative Commons Atribución 4.0 Internacional

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación de la calidad de atención odontológica y satisfacción en gestantes que acuden al Centro de Salud de Viñani, Tacna-2025. **Material y métodos:** Diseño no experimental, observacional, relacional, prospectivo, transversal y de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 180 gestantes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud Viñani en 2025. Se seleccionó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, previo consentimiento informado. Se empleó la encuesta como método para la recolección de datos; este proceso fue realizado a través de dos cuestionarios: el primero, que mide la calidad de atención mediante el modelo Servqual, y el segundo, que analiza la satisfacción del usuario (en este caso específico, las mujeres embarazadas). Se utilizó la prueba no paramétrica rho de Spearman para contrastar las hipótesis, con el objetivo de determinar una posible correlación entre las variables. **Resultados:** Se obtuvo una calidad de atención odontológica del 74,4 % («muy buena») y un nivel de satisfacción del usuario del 83,3 % («muy eficiente»). También se demostró una correlación de dirección positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de 0,582 y un p-valor < 0,05. **Conclusión:** Se concluyó que existe relación estadísticamente significativa (p < 0,05) entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción en gestantes que acuden al Centro de Salud Viñani, Tacna-2025.

Palabras clave: calidad de la atención de salud, gestante, satisfacción del usuario, servicios de salud dental, servicio de odontología.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the quality of dental care and satisfaction among pregnant women attending the Viñani Health Center in Tacna, 2025. **Material and methods:** A non-experimental, observational, relational, prospective, cross-sectional study with a quantitative approach was conducted. The sample consisted of 180 pregnant women attending the dentistry service at the Viñani Health Center in 2025. Participants were selected through non-probability convenience sampling, following informed consent. Data collection was performed using the survey method through two questionnaires: the first measuring quality of care via the Servqual model, and the second analyzing user satisfaction (specifically for pregnant women). Spearman's rho non-parametric test was used for hypothesis testing to determine a possible correlation between the variables. **Results:** A dental care quality of 74.4% ("very good") and a user satisfaction level of 83.3% ("very efficient") were obtained. Furthermore, a positive correlation was demonstrated between the quality of care and user satisfaction, with a correlation coefficient of 0.582 and a p-value < 0.05. **Conclusion:** It was concluded that there is a statistically significant relationship (p < 0.05) between the quality of dental care and satisfaction among pregnant women attending the Viñani Health Center in Tacna, 2025.

Keywords: quality of healthcare, pregnant women, user satisfaction, dental health services, and dental services.

INTRODUCCIÓN

El embarazo es un periodo que tiene una importancia crucial en la vida de cada mujer, ya que no solamente se genera una nueva vida durante este tiempo, sino que también surgen diversas necesidades a nivel físico, emocional y social que precisan de atención integral (1). La Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que la calidad del cuidado durante este proceso no puede restringirse a elementos técnicos, sino que tiene que incluir aspectos humanos, como el trato respetuoso, el respeto a la privacidad y al tiempo invertido en cada consulta, así como la confianza entre el equipo sanitario y la mujer gestante (2). Asimismo, promueve un uso más amplio de los servicios de atención sanitaria, lo que a su vez ayuda a mejorar la calidad del control prenatal y fortalece el impacto positivo en la satisfacción de las usuarias (3).

La vulnerabilidad a enfermedades bucales, como periodontitis y gingivitis, aumenta durante el embarazo. Estas pueden influir no solo en la salud bucal de la madre, sino también en el desarrollo del embarazo. El Ministerio de Salud (MINSA) del Perú informa que la falta de higiene bucal adecuada y la ausencia de chequeos odontológicos en mujeres embarazadas pueden estar relacionados con problemas como el bajo peso al nacer y el parto prematuro. Por lo tanto, sugiere que las gestantes se sometan a revisiones regulares por parte del odontólogo durante el embarazo (4).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) sostiene que, en el ámbito global, la calidad asistencial tiene que garantizar servicios seguros, eficaces y enfocados en el individuo. No obstante, se calcula que 1 de cada 10 pacientes en el mundo experimenta atención sanitaria de baja calidad, lo cual socava la confianza en los sistemas sanitarios y la continuidad del tratamiento (5).

En el Perú, los indicadores más importantes dentro del Aseguramiento Universal en Salud son la satisfacción del usuario y la calidad de atención. La Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (ENSUSALUD) muestra que alrededor del 67,9 % de los miembros del Seguro Integral de Salud (SIS) expresaron satisfacción general con la atención que recibieron. Esto demuestra que todavía hay un número significativo de usuarios que considera que el servicio tiene deficiencias en términos de calidad. Además, el Instituto Nacional de Estadística e Informática informó que un 60,2 % de los usuarios considera que se tarda demasiado en ser atendidos en los locales públicos, lo cual está vinculado directamente con la insatisfacción (6).

En la región de Tacna, a nivel local, los establecimientos de primer nivel se enfocan en brindar atención preventiva a las mujeres embarazadas que están cubiertas por el SIS, lo que ha llevado a un incremento en la demanda de servicios odontológicos. De acuerdo con el Modelo de Atención Integral de Salud del Ministerio de Salud, elementos como la accesibilidad, la oportunidad del servicio y el trato por parte del personal tienen un impacto en lo que se percibe como calidad de atención (7). Además, un reciente estudio en la Microred Cono Norte ha demostrado que existe una correlación positiva entre

la calidad de atención odontológica y la satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de odontología (8).

En este contexto, el presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción en gestantes que acuden al Centro de Salud Viñani (Tacna, 2025). Asimismo, se plantea como hipótesis que existe una relación significativa entre ambas variables.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se realizó un estudio no experimental, observacional, relacional, prospectivo y de corte transversal con enfoque cuantitativo (9). La población estuvo conformada por 336 gestantes que acudieron al servicio de odontología del Centro de Salud Viñani, perteneciente a la Red de Salud Tacna, durante el 2025. Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia con un nivel de confianza del 95 %, obteniéndose un tamaño de muestra de 180 gestantes. Se incluyó a las pacientes registradas en el padrón de atención prenatal de dicho centro y se excluyó a aquellas con trastornos neurológicos, psiquiátricos o de desarrollo que limitaran la comprensión de la encuesta.

Se utilizaron dos encuestas, el primero de la variable «Calidad de atención». Este cuestionario integró 30 reactivos organizados, y de la segunda variable «Satisfacción de atención de la gestante», considerando un total de 20 ítems. Ambas fueron validadas por Herrera (10) en el 2017. La variable calidad de atención obtuvo un alfa de Cronbach de 0,96 y la de satisfacción de la gestante, un alfa de Cronbach de 0,92; ambos valores se consideran con un nivel de confiabilidad excelente.

Para la recolección de información se realizaron previamente las gestiones correspondientes para obtener las autorizaciones institucionales y se brindó capacitación al personal encargado de la aplicación de los instrumentos. La recolección de datos se efectuó de forma individual, asegurando la confidencialidad de la información y minimizando la intervención del personal asistencial con el fin de reducir posibles sesgos. El análisis estadístico incluyó estadística descriptiva para caracterizar a la población de estudio y analizar la distribución de frecuencias; asimismo, la relación entre las variables fue evaluada mediante el coeficiente rho de Spearman, estableciendo un nivel de significancia estadística de $p < 0,05$.

El desarrollo de la investigación se realizó en estricto cumplimiento de los principios éticos de la Declaración de Helsinki y las normativas institucionales vigentes. Obteniéndose así el consentimiento informado de las participantes y la autorización institucional correspondiente para la ejecución de la investigación.

RESULTADOS

Se evaluó a 180 gestantes atendidas en el servicio de odontología del Centro de Salud Viñani durante los meses de octubre a diciembre de 2025. El nivel global de la calidad de atención de las gestantes que acuden al servicio fue «muy bueno» en el 74,4 % de los casos,

seguido de «bueno» en un 22,8 % y «malo» en solo un 2,8 % (Tabla 1).

TABLA 1: NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LAS GESTANTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD DE VIÑANI, TACNA 2025

Calidad de atención	n	%
Malo	5	2,8
Bueno	41	22,8
Muy Bueno	134	74,4
Total	180	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la investigación (Tacna,2025)

En cuanto a la satisfacción de las gestantes que acuden al Centro de Salud Viñani, se halló que el 83,3 % de las participantes tuvo una satisfacción «muy eficiente», mientras que el 13,3 % manifestó una satisfacción «eficiente» y, en menor proporción, «deficiente» con un 3,3 % (Tabla 2).

TABLA 2: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO GESTANTE QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD DE VIÑANI, TACNA-2025

Satisfacción de las gestantes	n	%
Deficiente	6	3,3
Eficiente	24	13,3
Muy eficiente	150	83,3
Total	180	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la investigación (Tacna, 2025).

Se realizó la prueba de correlación de rho de Spearman para determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las gestantes usuarias del servicio de odontología. Los resultados obtenidos muestran un coeficiente de correlación de rho = 0,582, con un nivel de significancia estadística $p < 0,001$. Al ser una significancia menor a 0,05, por lo que se confirma que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables (Tabla 3). Esto indica que, a medida que las gestantes perciben una mejor calidad en el servicio odontológico recibido, su nivel de satisfacción aumenta de manera significativa. Asimismo, la varianza explicada del 33,8 % permite inferir que, en la población de gestantes del Centro de Salud de Viñani, aproximadamente un tercio de la variabilidad en su satisfacción se debe directamente a la calidad del servicio odontológico percibido. El porcentaje restante sugiere que existen otros factores externos o personales que influyen en la percepción de satisfacción de las pacientes, los cuales podrían ser objeto de estudios complementarios.

*Fuente propia.

El gráfico de dispersión muestra una correlación lineal positiva entre los valores de glucosa en la sangre crevicular gingival (SCG) y la sangre por punción capilar (SPC), evidenciando una fuerte asociación (Figura 1).

TABLA 3: CORRELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES

Variables	Calidad de atención	Satisfacción de las gestantes
Calidad de atención		
Coeficiente de correlación	1,000	0,582**
Sig. (bilateral)	-	< 0,001
n	180	180
Satisfacción de las gestantes		
Coeficiente de correlación	0,582**	1,000
Sig. (bilateral)	<0,001	-
n	180	180
Varianza explicada	-	33,8 %

Nota: Prueba de rho de Spearman es significativos en el nivel 0,05 (bilateral)

En la Tabla 4 se evaluó la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción global de las gestantes participantes. Los resultados obtenidos evidencian una correlación positiva y estadísticamente significativa en todas las dimensiones analizadas ($p < 0,05$). El coeficiente de correlación más elevado se registró en la dimensión de Seguridad ($\rho = 0,627$), lo cual denota una relación directa y fuerte entre la percepción de seguridad durante el procedimiento odontológico y el nivel de satisfacción de la paciente. Este hallazgo sugiere que, dentro del contexto clínico de las gestantes, la seguridad es el componente crítico que más contribuye a la experiencia satisfactoria del servicio. Por otro lado, las dimensiones de Elementos tangibles ($\rho = 0,441$), Empatía ($\rho = 0,432$), Fiabilidad ($\rho = 0,399$) y Capacidad de respuesta ($\rho = 0,354$) exhibieron correlaciones positivas de magnitud moderada. Estos valores confirman que, aunque en menor medida que la seguridad, dichas dimensiones mantienen una incidencia significativa y constante sobre la percepción de satisfacción de las usuarias. La ausencia de valores negativos en los coeficientes y la significancia bilateral ($p < 0,05$) en todas las variables ratifican la existencia de un vínculo estadísticamente robusto entre las dimensiones de calidad asistencial y la satisfacción del usuario en el ámbito odontológico.

TABLA 4: CORRELACIÓN ENTRE DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES

Dimensiones	Satisfacción de las gestantes		
	Coeficiente	Sig.	n
Elementos tangibles	0,441**	0,000	180
Fiabilidad	0,399	0,000	180
Capacidad de respuesta	0,354	0,000	180
Seguridad	0,627	0,000	180
Empatía	0,432	0,000	180

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la investigación (Tacna, 2025)

DISCUSIÓN

La presente investigación determinó que, en cuanto a la calidad de la atención odontológica, el 74,4 % de las mujeres embarazadas considera que el servicio es «muy bueno» y solo el 2,8 % lo percibe como de «mala calidad». Estos hallazgos son semejantes a los de Albújar (11), quien encontró que el 93,3 % de las gestantes califica el servicio como «bueno» y el 6,7 % lo considera «regular». De igual manera, Garrido (12) reveló que el 52,5 % de las gestantes reporta una atención de calidad alta y el 13,5 %, baja. Asimismo, Meléndez (8) menciona que el 62,1 % de los usuarios atendidos en la Microred Cono Norte de Tacna calificó el servicio como «muy bueno», mientras que el 37,5 % lo consideró solo «bueno». Por consiguiente, se infiere que los usuarios perciben una adecuada atención en los servicios odontológicos, posiblemente debido a la disposición de un ambiente propio y adecuado.

Por otra parte, Marca (13) tiene una opinión distinta a la nuestra porque demuestra que el 12,5 % de las embarazadas sostiene que la calidad de atención es buena y el 80,8 % dice que es regular; esto podría ser resultado del contraste entre la afluencia de pacientes en los centros de primer nivel y en los de segundo nivel, siendo este último el que recibe más demanda.

Respecto a la satisfacción de las gestantes, se observa que el 83,3 % afirma estar «muy satisfecha» (nivel muy eficiente), mientras que el 3,3 % presenta una satisfacción baja (nivel deficiente). Estos resultados guardan similitud con los de Albújar (11), quien determinó que el 96,7 % de las gestantes presenta un nivel de satisfacción alto y solo el 3,3 %, un nivel regular. La investigación de Meléndez (8) menciona que el 71,8 % de los usuarios presentó una satisfacción alta y el 24,9 %, media. Las variaciones se deben, en su mayoría, a las gestantes que mostraron una leve incomodidad con respecto al tiempo de espera para recibir atención.

Al determinar la relación entre la calidad de la atención odontológica y el nivel de satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud Viñani, perteneciente a la Red de Salud Tacna, los resultados mostraron una significancia estadística de $p < 0,05$ y un coeficiente de correlación $\rho = 0,582$, lo que confirma la existencia de una correlación positiva moderada entre ambas variables. Asimismo, los resultados obtenidos coinciden con los reportados por Albújar (11), Rosales (14) y Meléndez (8), quienes también encontraron una relación significativa entre las variables analizadas, con valores de $p < 0,001$ y $p < 0,005$ respectivamente. De igual forma, Zanabria (15) señala que la calidad de la atención durante la consulta odontológica influye de manera significativa en el nivel de satisfacción de las gestantes. En conjunto, estos resultados evidencian que la mayoría de las necesidades y expectativas de las gestantes han sido atendidas, lo que sugiere que sus percepciones sobre la calidad de la atención odontológica, en sus diferentes dimensiones, repercuten directamente en su nivel de satisfacción.

Con respecto a las dimensiones de la calidad de atención odontológica, se demostró que estas tienen una

correlación significativa ($p < 0,05$) con la satisfacción del usuario. Estos hallazgos coinciden con los de Meléndez (8), quien en su investigación logró confirmar una fuerte correlación positiva con las dimensiones de la calidad de atención odontológica.

Los hallazgos del estudio indican que ofrecer una atención apropiada, segura y de calidad a los pacientes se ha vuelto un requerimiento esencial para los profesionales de la salud en todas las áreas, particularmente en los servicios de odontología, y no solo se aplica esto a los centros de salud públicos, sino también al sector privado, al cumplir con las expectativas y necesidades de los pacientes (11).

Se concluyó que existe relación estadísticamente significativa ($p < 0,05$) entre la calidad de atención odontológica y satisfacción en gestantes que acuden al Centro de Salud Viñani en Tacna-2025. Teniendo una correlación positiva directamente proporcional y moderada ($\rho = 0,582$).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Delgado-Meneses SM, Podestá-Gavilano LE, Carcelén-Reluz CG. Satisfacción y calidad de atención en el control prenatal del servicio de obstetricia de un centro de salud estatal en Lima. *Revista Médica de Trujillo*. 29 de septiembre de 2025;20(3):113-20. doi:10.17268/rmt.2025.v20i3.7000
2. Organización Mundial de la Salud. Trends in maternal mortality 2000 to 2020: estimates by WHO, UNICEF, UNFPA, World Bank Group and UNDESA/Population Division [Internet]. [citado 10 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240068759>
3. Gozme Ramos, Diana. Calidad del servicio del control prenatal y satisfacción de la gestante atendida en el centro de salud fortaleza en Ate Vitarte, 2024 [Tesis] [Internet]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2024 [citado 10 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/e7f0d2da-3034-4457-b278-350269a948d6>
4. Ministerio de Salud. Mala higiene bucal en gestantes puede afectar la salud del bebé [Internet]. [citado 10 de marzo de 2026]. Disponible en: https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/32172-mala-higiene-bucal-en-gestantes-puede-afectar-la-salud-del-bebe?utm_source=chatgpt.com
5. Organización Mundial de la Salud. Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage [Internet]. [citado 10 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://www.who.int/publications/i/item/9789241513906>
6. Encuestas de Satisfacción a nivel Nacional (ENSUSALUD 2016). SUSALUD [Internet]. 14 de junio de 2018 [citado 10 de marzo de 2026]. Disponible en: <http://portal.susalud.gob.pe/blog/encuestas-de-satisfaccion-a-nivel-nacional-ensusalud-2016/>
7. Ministerio de Salud. Modelo de Cuidado Integral de Salud por Curso de Vida para la Persona, Familia y Comunidad (MCI) [Internet]. [citado 10 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/414755-030-2020-minsa>

8. Melendez S. Calidad de atención odontológica y satisfacción en gestantes que acuden al servicio de odontología de la Microred cono norte, Tacna – 2024 [Internet]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; [citado 10 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://repositorio.unjbg.edu.pe/items/b32bf107-64b6-4cc9-9488-cb611528ae99>
9. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 2007.a ed. 5 Ed. México: McGraw-Hill.
10. Herrera J. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2017. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8778/Jes%c3%bas_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Albújar Cornejo de Hernández R del C. Calidad De Atención Odontológica Y Satisfacción De Gestantes Que Acuden Al Servicio De Odontología Del P.S El Carmen – Olivo, Junio 2018 [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_2e322c15e6617e2c871c038c2c08de9e
12. Garrido Ayala KB. Nivel de conocimiento en salud bucal y calidad de atención prenatal en gestantes del Centro de Salud Patrona de Chota en el 2022. Repositorio Institucional USS [Internet]. 2023 [citado 11 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11897>
13. Marca Sánchez T. Calidad de atención a madres gestantes en el servicio de Odontología del Hospital Luis Sáenz 2015 [tesis de maestría] [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2015. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_af264684157b24838ec7b77d553c82fb
14. Rosales Nieves MI. Calidad De Atención Y Percepción De La Salud Bucal Del Servicio De Odontología En Gestantes Del Centro Médico Naval 2016 [tesis de maestría] [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2016. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5820/ROSALES_NMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Zanabria Coli RJ. Calidad de atención en la consulta odontológica y nivel de satisfacción en gestantes de la microred Chupaca – Junín, periodo [tesis de maestría] [Internet]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UIGV_cd50d2bed813924cb71a14b5357665d0