

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**



**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN LA  
ESPECIALIDAD DE ORTODONCIA EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA  
DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA EN EL AÑO 2016”**

**Tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista.**

**Presentado por:**

**MARIA CELESTE ZANABRIA GONZALES**

**Asesor:**

**Dr. Jorge Montoya Portugal**

**TACNA – PERÚ**

**2017**

*Dedicatoria*

*Quiero dedicar esta tesis a mi madre Frida:*

*Eres una mujer de la cual estoy muy orgullosa, gracias a tu esfuerzo y trabajo soy lo que soy; te amo y no encontraré manera de devolverte todo lo que me has dado, te doy mis infinitas y sinceras gracias, madre amada.*

*A mi esposo Fabio:*

*Tu ayuda y preocupación fueron fundamentales. Este proyecto nos tomó tiempo separados y agradezco tu comprensión y paciencia, pero ahora puedo decirte lo logramos. Gracias por todo, te amo muchísimo.*

*A Dios:*

*Por permitir que culmine con mi carrera, protegerme y darme fuerzas para superar obstáculos a lo largo de este camino.*

*Agradecimientos:*

*A mi madre, esposo y suegros por su comprensión y estímulo constante, además  
de su apoyo incondicional*

*A mi asesor Dr. Jorge Montoya Portugal, quien me brindó su valiosa y  
desinteresada orientación.*

*A mis amigos que me apoyaron e hicieron posible la realización de la tesis.*

## RESUMEN

**Objetivo:** Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la especialidad de ortodoncia en la clínica odontológica de la Universidad Privada de Tacna en el año 2016.

**Material y método:** Estudio de tipo observacional, prospectivo, descriptivo. Se trabajó con el total de la población. La cantidad de pacientes en tratamiento de ortodoncia en la clínica odontológica de la Universidad Privada de Tacna fue 43.

**Resultados:** Los niveles de satisfacción según dimensiones son: Trato personal; 60.5%, instalaciones, equipos y materiales; 76.7%, la eficacia de la atención es 53,5%, información; 83.7% y atención general; 62.8%, estas dimensiones fueron de alta satisfacción. Seguridad y privacidad con 48.8% tuvieron satisfacción media. La accesibilidad y oportunidad con 41.9% fue de baja satisfacción. La satisfacción según edad: del total con satisfacción baja el 50% tenía entre 21 y 30 años; del grupo con satisfacción media el 58.8% tenían entre 12 y 20 años y de aquellos con alta satisfacción el 50% tenían entre 12 y 20 años. Según el sexo de los pacientes: del total de población con satisfacción alta, el 59.1% son mujeres; los varones sin embargo muestran un alto porcentaje para una satisfacción media con un 47.1%.

**Conclusiones:** El nivel de satisfacción de los pacientes, atendidos en la especialidad de ortodoncia es 51.2% con alta satisfacción y 39.5% con satisfacción media.

**Palabras clave:** Niveles de satisfacción, Ortodoncia

## **ABSTRACT**

**Aim:** Measure the satisfaction of patients that were treated in the Orthodontic Specialty in the dental clinic of Universidad Privada de Tacna during the year 2016.

**Material and method:** A descriptive observational study was carried out with the entire population. An amount of 43 people received orthodontic treatment in the dental clinic of Universidad Privada de Tacna.

**Results:** Satisfaction levels per dimensions are:

Quality of care 60.5%, Installations equipment and materials 76.7%, Efficacy of attention 53,5%, Information 83.7% and Global satisfaction 62.8%. The satisfaction rate was high, while Privacy and Reliability with a 48.8% of average satisfaction. And the accessibility and opportunity with 41.9 % was low satisfaction. Satisfaction by age: The satisfaction by age: Of the total population with low satisfaction 50% are between 21 and 30 years old, of the group with average satisfaction 58.8% is between 12 and 20 years old and the group with high satisfaction 50% is between 12 and 20 years. Satisfaction by sex: Of the entire population with high satisfaction 59.1% are women. Nevertheless, men have a high percentage for the average satisfaction, 47.1%.

**Conclusion:** The satisfaction rate for patients treated in the Orthodontic Specialty is 51.2% for high satisfaction and 39.5% for average satisfaction.

**Keywords:** Satisfaction rates, Orthodontic.

## **CONTENIDO**

<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>11</b>
<b>EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1.    FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.    FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>13</b>
<b>1.3.    OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>1.3.1.  Objetivo General.....</b>	<b>13</b>
<b>1.3.2.  Objetivos Específicos .....</b>	<b>13</b>
<b>1.4.    JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>14</b>
<b>1.5.    DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....</b>	<b>16</b>
<b>1.5.1.  Satisfacción .....</b>	<b>16</b>
<b>1.5.2.  Percepción: .....</b>	<b>16</b>
<b>1.5.3.  Servicio de ortodoncia: .....</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>17</b>
<b>REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA .....</b>	<b>17</b>
<b>2.1.    ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>18</b>
<b>2.2.    MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.1.  ORTODONCIA .....</b>	<b>24</b>
2.2.1.1 Finalidad.....	24
2.2.1.2 Demanda del tratamiento ortodóncico. ....	25
2.2.1.3 Colaboración Del Paciente.....	26
<b>2.2.2.  LA SATISFACCIÓN.....</b>	<b>27</b>
2.2.2.1 Satisfacción del paciente .....	29
2.2.2.2 Calidad De Servicio Sanitario.....	29

2.2.2.3 Calidad en la atención odontológica .....	31
2.2.2.4 Evaluación de la calidad en la atención odontológica .....	32
2.2.2.5 Información al paciente.....	34
2.2.2.6 El Modelo de calidad de servicio .....	34
2.2.2.7 Percepción Del Paciente.....	36
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>38</b>
<b>HIPOTESIS VARIABLES Y DEFINICIONES OPERACIONALES.....</b>	<b>38</b>
<b>3.1 HIPÓTESIS:.....</b>	<b>39</b>
<b>3.2 VARIABLES: .....</b>	<b>39</b>
<b>3.3 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES .....</b>	<b>39</b>
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>40</b>
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>40</b>
<b>4.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>41</b>
<b>4.1.1. Tipo y Modalidad de Investigación:.....</b>	<b>41</b>
Tipo de investigación: .....	41
Modalidad: .....	41
<b>4.2. ÁMBITO DE ESTUDIO:.....</b>	<b>41</b>
<b>4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA .....</b>	<b>42</b>
<b>4.3.1. Unidad de estudio: .....</b>	<b>42</b>
<b>4.3.2. Población: .....</b>	<b>43</b>
<b>4.3.3. Criterio de inclusión y exclusión.....</b>	<b>43</b>
Inclusión:.....	43
Exclusión:.....	43
<b>4.4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:.....</b>	<b>44</b>
<b>4.4.2. Instrumento de Medición:.....</b>	<b>49</b>

<b>CAPÍTULO V</b> .....	50
<b>PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS</b> .....	50
<b>5.1. Método de registro de datos:</b> .....	51
<b>5.2. Método de Análisis de Datos:</b> .....	51
<b>RESULTADOS</b> .....	52
<b>DISCUSIÓN</b> .....	74
<b>CONCLUSIONES</b> .....	77
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	78
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	79

## INTRODUCCION

La demanda de tratamientos de ortodoncia se ha incrementado considerablemente en los últimos tiempos, pues se viene observando una mayor preocupación en la población por su salud bucodental. La Universidad Privada de Tacna, brinda la especialidad de ortodoncia, en la que la demanda cada año va en aumento por parte de los odontólogos de la ciudad; tal así que se hace una necesidad el conocimiento sobre la “calidad del servicio” ya que se cuenta con una clínica odontológica docente, y principalmente se viene trabajando en la especialidad de ortodoncia.

El presente trabajo pretende conocer el “Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la especialidad de ortodoncia en la clínica odontológica de la Universidad Privada de Tacna del año 2016.

La metodología implica un diseño observacional a nivel descriptivo el instrumento empleado fue el cuestionario modificado por Agudelo en Medellín Colombia del cuestionario SERVQUAL, y validado para pacientes en tratamiento de ortodoncia en el Perú el que consta de 15 preguntas de satisfacción distribuidos en las dimensiones de: trato personal; eficacia; información; seguridad y privacidad; instalaciones, equipos y materiales y atención general.

Específicamente en nuestro medio existen pocos estudios relacionados a este tema a nivel nacional y local.

El presente trabajo consta de cinco capítulos. En el primer capítulo se realiza el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación para la realización de esta investigación. En el segundo capítulo se menciona los antecedentes del estudio y el desarrollo teórico de las variables de estudio. En el tercer capítulo, se encuentra la forma del tratamiento de las variables, en el cuarto capítulo planteamos el diseño metodológico, los instrumentos y la técnica empleada. Finalmente en el quinto

capítulo se representan nuestros resultados mediante tablas y gráficos, así como la discusión, presentando luego las conclusiones y recomendaciones respectivas.

La satisfacción del paciente es un elemento fundamental en la evaluación de los servicios de salud, así los resultados de esta investigación podrán ser parte del conocimiento en el área de la odontología y la especialidad de ortodoncia; principalmente servirán a las diferentes instituciones como línea de base para que puedan implementarse estrategias en el mejoramiento del conocimiento de la satisfacción de atención en ortodoncia.

CAPÍTULO I  
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## **1.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA**

Los procesos de atención en los servicios de salud, tienen como objetivo lograr que cada paciente reciba con satisfacción una consulta odontológica, de manera rápida eficiente y con calidad, por lo que el proceso debe ser percibido de manera satisfactoria por el usuario. La Universidad Privada de Tacna en su programa de segunda especialidad, brinda el servicio de ortodoncia, sin embargo; a la fecha no se conoce indicadores que permitan visualizar el nivel de satisfacción de los usuarios a dicho servicio; una atención ineficiente podría afectar la imagen de la clínica, haciéndola menos competitiva, lo que contribuiría a crear una percepción desfavorable del servicio por parte de los usuarios.

Se sabe que un paciente (cliente) satisfecho, compartirá esa satisfacción con las personas de su entorno, quienes por la publicidad boca a boca podrían en algún momento ser potenciales clientes de determinado servicio y por lo contrario una persona insatisfecha o desilusionada con la atención que esperaba podría convertirse en una gran pérdida. De allí la importancia de la calidad del servicio que se preste. En ortodoncia, sin embargo; las investigaciones(1),(2), reportan que es el género femenino quien muestra los niveles más altos de satisfacción (72, 5 %) y el masculino ligeramente menor (69, 4 %) (1), así como por grupos de edad los de 12 a 19 años se sienten “muy satisfechos” (54, 7 %) y los de 20 a 29 años (43, 8 %)(2), lo que nos invita a pensar que serían las mujeres quienes estarían preocupándose más por su aspecto físico. Estos mismos estudios nos muestran que en odontología el aspecto más negativo del servicio se da por la impuntualidad y el tiempo de espera muy prolongado, según la percepción del paciente.(3).

Si buscamos satisfacción del paciente en base a la calidad del servicio prestado entonces se hace necesario conocer cuáles son los factores de la satisfacción en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna.

Con la investigación se pretende visualizar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la atención odontológica (ortodoncia), de la clínica odontológica de la Universidad Privada de Tacna, con la finalidad de generar indicadores que sirvan a la especialidad de ortodoncia y a las diferentes clínicas internas de las universidades, como línea de base para que se puedan implementar estrategias de mejora continua en la atención del paciente.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes, atendidos en la especialidad de Ortodoncia en la clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna en el año 2016?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Objetivo General**

Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes, atendidos en la especialidad de ortodoncia en la clínica odontológica de la Universidad Privada de Tacna en el año 2016

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Determinar el nivel de satisfacción según dimensiones de satisfacción de los pacientes atendidos en la especialidad de

Ortodoncia en la clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna en el año 2016.

- Conocer el nivel de satisfacción según grupo etario de los pacientes atendidos en la especialidad de Ortodoncia en la clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna en el año 2016.
- Conocer el nivel de satisfacción según sexo de los pacientes atendidos en la especialidad de Ortodoncia en la clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna en el año 2016.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

En el área de servicios de salud, a través del tiempo se ha buscado una atención de calidad teniendo como base fundamental la satisfacción del usuario. Al respecto, en el Perú, desde mediados de los años 90, se han desarrollado iniciativas en el tema de escucha al usuario, impulsados fundamentalmente por proyectos de cooperación internacional (Proyecto 2000, salud y nutrición básica, cobertura con calidad), que consideraron dentro de su marco de referencia la mejora continua de la calidad y la satisfacción. (1).

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos que se realizan para mejorar los procesos de atención de salud, continúan las deficiencias en la prestación de los servicios de los establecimientos de salud, encontrándose con barreras administrativas, culturales y de acceso, que dificultan la atención personalizada e integral que se merece, así mismo, es necesario destacar, que la satisfacción del usuario es de vital importancia como una medida de la calidad de atención por que proporciona información sobre el éxito del

prestador de servicio para alcanzar los valores y expectativas de los usuarios(4).

La Clínica de Odontología, de la Universidad privada de Tacna, a través de la especialidad de ortodoncia, con respecto a la atención al usuario, no debe ser ajena a este problema, probablemente existen deficiencias marcadas en los procesos de atención de los usuarios, sin embargo no existe información sistematizada que permita con base científica y confiable identificar los puntos críticos para la implementación de mejoras.

Los resultados del estudio permitirán identificar los puntos críticos en el proceso de atención al usuario que influyen en la atención en ortodoncia y su repercusión en el nivel de satisfacción para proponer e implementar acciones y/o proyectos de mejora continua que permitan mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica de odontología en la especialidad de ortodoncia de la Universidad Privada de Tacna.

Así mismo, los indicadores de la investigación nos servirían como evidencia confiable tanto para los usuarios, como a las instituciones, y/o empresas que reciban o brinden el servicio de ortodoncia en la población de Tacna.

La utilidad metodológica de la investigación, es además evidenciar estrategias para un apropiado estudio sobre la satisfacción de atención en la especialidad de ortodoncia.

El presente trabajo de investigación es de interés de la clínica odontológica en la especialidad de ortodoncia de la Universidad Privada de Tacna y para todo profesional odontólogo.

## **1.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

**1.5.1. Satisfacción:** La experiencia individual de una sensación de plenitud con relación a una necesidad o deseo y la cualidad o estado de estar satisfecho(5).

**1.5.2. Percepción:** Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos(6).

**1.5.3. Servicio de ortodoncia:** es la prestación que se realiza para un tratamiento odontológico de estética que tiene como finalidad el restablecimiento del equilibrio morfológico y funcional de la boca y de la cara (5).

**CAPÍTULO II**  
**REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA**

## 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

### **Nacional:**

#### **Torres G. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de la clínica docente peruana. 2015-Lima(2)**

Este estudio fue un estudio descriptivo, observacional, prospectivo, realizado en pacientes del Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, en el año 2013. Se determinó que la muestra debía de ser de 248.27 pacientes que se atendieran en el Servicio de Ortodoncia. Los datos fueron recolectados por un cuestionario de satisfacción, ha sido construido en escala tipo Likert, el cuestionario ha sido validado y utilizado en Medellín, Colombia. En la que demostró que la satisfacción asociada a la edad del paciente solo está relacionada a 2 dimensiones de satisfacción (seguridad y privacidad y atención en general) y a la satisfacción global. En la dimensión de satisfacción general los pacientes de 12-19 años se sienten muy satisfechos en un 54.7%. Por otro lado, pacientes de 20-29 años (43.8%). Además que el 70.5% (141) de pacientes encuestados fueron mujeres mientras que 29.5% (59) hombres. Esto puede dar a entender que las mujeres se preocupan más por su apariencia física y belleza; por lo tanto, son más accesibles a seguir un tratamiento de ortodoncia.

#### **Jacinto Nuñez, José Luis. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la clínica odontológica. 2007- Lima. (1)**

Este fue un estudio donde analizaron la percepción de los pacientes que recibieron tratamiento odontológico en la clínica de la facultad de odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, durante el periodo de agosto, septiembre y octubre del 2007 del distrito de Lima. Se realizó un estudio epidemiológico de corte transversal y tipo descriptivo, por

medio de un cuestionario basado en el modelo de Donabedian, basado en las percepciones de la calidad por el usuario, se evaluaron a 130 pacientes. La recolección de datos se realizó a través de una entrevista tipo cuestionario a pacientes adultos. Resultados: el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de U.N.M.S.M encontrándose un alto nivel de aceptación catalogando a los servicios odontológicos de esta clínica como buena y muy buena en cuanto a infraestructura y equipamiento. Un gran número de pacientes 33.7% manifestaron insatisfacción con el tiempo de espera. Estuvieron satisfechos con el trato recibido la mayoría. Otros estudios evidenciaron que un significativo número de pacientes abandonaron el servicio dental debido a insatisfacción.

**Zelada Alfaro y cols. Satisfacción del paciente con la atención odontológica en la clínica Estomatológica de la Universidad Nacional de Trujillo. 2013. (4)**

Este fue un estudio con el propósito de determinar el nivel de satisfacción con la atención odontológica, de tipo básico, descriptivo y corte transversal. Se elaboró una ficha para la recolección de datos que posteriormente fue validada. Se realizó en 184 pacientes, de los cuales 136 son mujeres y 48 son hombres atendidos en la clínica Estomatológica de la Universidad Nacional de Trujillo, durante los meses de agosto a octubre del 2013. Los resultados muestran un nivel de satisfacción alto en 97.8% medio en 2,3%; no existiendo bajo nivel de satisfacción. En conclusión nos dice que la mayoría de los pacientes atendidos en la clínica estomatológica de la Universidad Nacional de Trujillo presentan un alto nivel de satisfacción con la atención.

**Rodríguez V. y cols. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la clínica de la facultad de odontología de la universidad nacional mayor de san marcos. Lima-2012. (3)**

En este estudio se buscó identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo de la clínica de la facultad de

odontología de la universidad Nacional de San Marcos. Es de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal, la población estuvo conformada por todos los pacientes que recibieron atención en las clínicas durante el segundo semestre del año 2011. La muestra estuvo integrada por 210 pacientes, mayores de 14 años, que fueron elegidos en diferentes áreas de la clínica, para lo cual se realizó un muestreo aleatorio simple bietápico. Se utilizó el instrumento SERVQHOS modificado que fue validado por pruebas piloto a través de análisis factorial exploratorio y alfa de cronbach, donde se obtuvo una alta consistencia interna. Los resultados obtenidos mostraron que los factores socio-demográficos que influyen en la percepción de la calidad son la edad y el grado de instrucción de los pacientes. También se determinó que las dimensiones pertenecientes a la calidad subjetiva como puntualidad en la atención y tiempo de espera son las que influyen negativamente en la percepción de la calidad. No presentándose en la calidad objetiva diferencias entre sus dimensiones. Los niveles de percepción de la calidad total de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de San Marcos fueron regular en un 71,4%.; 27,1% como buena y un porcentaje muy pequeño como mala (1,4%) En conclusión éste trabajo se centró en explorar y determinar, aquellos factores o componentes principales, que ejercen un mayor impacto sobre la percepción de la calidad de los usuarios o pacientes de la Clínica. Esto permite constituir una base para la puesta en marcha de mejoras en dicha institución, con la consecuente mayor satisfacción de sus clientes y un mejoramiento continuo de la calidad.

### **Internacional:**

**Elizondo J. La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología de la UANL Granada-2008 (7).**

Es un estudio epidemiológico, de diseño observacional, comparativo, y corte transversal, prospectivo y analítico. Se realizó en 10 grupos de 40 personas de diferentes clínicas de la Universidad Autónoma de Nuevo León en la ciudad de Monterrey Nuevo León, México. Los pacientes fueron elegidos bajo un método probabilístico de aleatoriedad y sistematicidad de entre aquellos pacientes que acudieron a cada clínica a partir de 1 de Octubre de 2007 y hasta que se conformó la parte correspondiente a cada clínica de 40 pacientes. Para este estudio se aplicaron encuestas que fueron diseñadas en tres secciones. La muestra final fue estratificada para cada una de las clínicas donde se evaluó la satisfacción del paciente que recibió la atención. Los resultados fueron que el género femenino se encuentra muy satisfecho ligeramente menor a los del género masculino, 72.5% y 69.4% respectivamente, en cuanto a atención técnica 71% muy satisfactoria y el 25% satisfactorio en clínicas pregrado, así mismo 79% muy satisfactorio y 16.5% satisfactorio para las clínicas postgrado. Como resultado Al realizar las comparaciones de los niveles de muy satisfactorio de los indicadores de cada una de las dimensiones de satisfacción que fueron evaluadas, se identificó una diferencia significativa entre las evaluaciones realizadas a las clínicas que conformaron el grupo de postgrado con respecto a las evaluaciones obtenidas por aquellas clínicas que conformaron el grupo de pregrado.

**Betín A. y cols. Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública. Cartagena-2009.(5)**

En este estudio se determinó el grado de satisfacción de pacientes respecto a la calidad de atención brindada por estudiantes en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Estudio de tipo descriptivo con abordaje cuantitativo. Se seleccionaron 292 historias clínicas de manera aleatoria simple, entre 2004 y 2006. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta y los datos se analizaron por frecuencias. En cuanto a los resultados, el 89% de los encuestados manifiesta estar satisfecho con

los servicios recibidos, el 94% considero los servicios económicos respecto a otras instituciones, la duración de los tratamientos fue considerada normal para el 88%. Como resultado se observó satisfacción en los pacientes atendidos en la institución; de acuerdo con esto, la mayoría volvería para recibir atención odontológica; finalmente se percibe que los costos de los tratamientos no están por encima de su capacidad de pago.

**López P. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica. Antioquia- 2013 (8).**

El estudio se realizó para explorar los factores que influyen en la aceptación de la atención recibida, en un grupo de pacientes tratados en la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia en los semestres del 2008 y 2009. Es un estudio exploratorio cuantitativo de corte transversal y cualitativo, la muestra final fue de 55 pacientes y ocho entrevistas a profundidad, a este grupo de personas se les aplico una encuesta telefónica que constaba de dieciocho preguntas, fue una encuesta diseñada por un grupo de investigadores y posterior validación. Los resultados fueron que el 78% fueron mujeres, mayores de 55 años, de estratos socioeconómicos bajos. La valoración del servicio fue positiva por la atención oportuna, el trato de profesores y estudiantes, y las condiciones físicas durante la atención. Al profundizar en las entrevistas se resaltaron experiencias subjetivas propias del paciente y factores inherentes al servicio y al talento humano. Basados en los resultados, se debe promover el mejoramiento de la calidad de los registros y la base de datos de los pacientes de la institución y contribuir con planes de seguimiento y/o planes de mantenimiento integral con el fin de garantizar la continuidad y oportunidad en el tratamiento.

**López S. y cols. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. Colombia-2010 (9).**

Este estudio se realizó para relacionar las variables sociodemográficas, los niveles de ansiedad y las creencias en salud oral con la satisfacción del paciente en Manizales Colombia durante el año 2007. Fueron seleccionados 342 pacientes por muestreo sistemático. Estudio de tipo descriptivo. En cuanto a los resultados: La encuesta de satisfacción fue contestada por 353 pacientes de la institución de salud, con un promedio de edad de 39 años y una desviación de 13 años. El 56,7% pertenece al género femenino y el 49% ha realizado estudios de secundaria. En relación con el nivel socioeconómico se encontró que el 73,4% reside en los estratos 2 y 3 de la ciudad de Manizales. Los pacientes insatisfechos se caracterizaron por usar prótesis total; considerar que las enfermedades orales pueden ser graves y los tratamientos costosos, Las características sociodemográficas relacionadas con la insatisfacción son: el estado de salud general y el estado de salud dental. Las creencias en salud oral relacionadas con la insatisfacción son: la susceptibilidad percibida, los beneficios percibidos, y la autoeficacia. El grado de ansiedad relacionado con la insatisfacción es el severo.

**Hincapié R. y cols. Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención prestada en el programa de odontología integral del adolescente y ortodoncia. Antioquia-2004(10).**

Este estudio fue de tipo descriptivo- explicativo de corte transversal, se realizó una encuesta directa al usuario de 15 a 20 minutos diseñada por un grupo de expertos, posteriormente se hizo la validación del instrumento, la muestra consto de 320 usuarios del programa de posgrado de la facultad de odontología de la Universidad de Antioquia de pacientes que ya tenían de seis o más meses de tratamiento. Se utilizó la prueba de chi cuadrado como prueba estadística. Los resultados fueron el programa es de 18,88 años el cual, con una confianza del 95%, oscila entre 18,23 y 19,53, con una desviación de la muestra respecto al promedio de 5,93 años; su distribución por grupos de edad muestra: el 10% entre 10 y 14 años, el 39% entre 15 y

18 años, el 30% entre 19 y 25 años y un 11% para 26 o más años; y por sexo de los pacientes atendidos el 44,7% son hombres y el 55,3% son mujeres. En conclusión el grado de satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención prestada en el programa de Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia, es bueno.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. ORTODONCIA**

#### **2.2.1.1 Finalidad**

Estando de acuerdo con Brusola (11), la ortodoncia es la rama de la estomatología que se encarga de la supervisión, cuidado y corrección de las estructuras dentofaciales, incluyendo aquellas condiciones que requieran el movimiento dentario o la corrección de malformaciones óseas. También menciona el mismo Brusola que el ejercicio de la ortodoncia implica el diagnóstico, prevención, intercepción y tratamiento de todas las formas clínicas de maloclusión y anomalías óseas circundantes; el diseño, aplicación de la aparatología terapéutica; y el cuidado y guía de la dentición y estructuras de soporte con el fin de obtener y mantener unas relaciones dento-esqueléticas óptimas en equilibrio funcional y estético con las estructuras craneofaciales

De acuerdo a la Asociación americana de ortodoncistas la finalidad de la ortodoncia y la ortopedia dentofacial se encarga de la supervisión, guía y corrección de las estructuras dentofaciales en crecimiento o maduras, incluyendo condiciones que requieren

movimiento de los dientes o corrección de las mal posiciones, malformaciones y el ajuste de la relación entre dientes y huesos faciales con la aplicación de fuerzas y/o estimulación y redirección de las fuerzas funcionales en el complejo craneofacial. (American Association of Orthodontists). (12)

Remontándonos al comienzo del siglo XXI, donde la ortodoncia presenta tres aspectos importantes:

- a) Actualmente, se da mayor importancia a la estética dental y facial. Esto refleja un mayor interés de los padres y pacientes que buscan un tratamiento debido a su preocupación por la apariencia facial, y a los problemas psicosociales relacionados con la apariencia que pueden afectar con mayor grado a la calidad de vida de cada individuo.
- b) Hoy en día, los pacientes tienen un mayor grado de participación en la planeación del tratamiento. Ya no hay lugar para el médico paternalista que se limita a dictar a sus pacientes el tratamiento que necesitan.
- c) Actualmente, Se ofrece la posibilidad de la ortodoncia con una frecuencia mucho mayor a los pacientes mayores como parte de un tratamiento multidisciplinario, en el que también participan otras especialidades médicas y odontológicas. El objetivo no consiste necesariamente en lograr la mejor oclusión dental o la estética facial, si no en escoger la mejor opción para el mantenimiento de la dentición a largo plazo(12).

#### **2.2.1.2 Demanda del tratamiento ortodóncico.**

La demanda de tratamiento ortodóncico está dada por el número real de pacientes que piden una consulta y acuden en busca de ayuda.

No todos los pacientes con maloclusión buscan tratamiento ortodóncico. Algunos no reconocen que tienen un problema; otros piensan que necesitan tratamiento, pero no pueden pagárselo o conseguirlo(13).

La necesidad y la demanda varían en función de las condiciones sociales y culturales. Muchos piensan que los niños de zonas urbanas necesitan más tratamientos que los de zonas rurales. El estudio de Puertes(14) menciona que la demanda de tratamiento ortodóncico está directamente relacionada con los ingresos familiares. Esto parece reflejar no sólo el hecho de que las familias con mayores ingresos pueden afrontar mejor el tratamiento ortodóncico, sino también que un buen aspecto facial y la ausencia de alteraciones dentales desfigurantes se asocian a posiciones sociales y a trabajos más prestigiosos. Cuanto más altas sean las aspiraciones paternas para un niño, más probabilidades habrá de que los padres busquen tratamiento ortodóncico para su hijo.

### **2.2.1.3 Colaboración del Paciente**

El ejercicio respetuoso, prudente y probo es fundamental para la protección del paciente. Prácticamente todas las instituciones que forman profesionales de la odontología, imparten la ética profesional en sus programas académicos.

El punto más importante, para el tratamiento ortodóncico es el plan de tratamiento; pues este debe ser un proceso interactivo; es decir que el profesional ya no puede decidir, de una manera paternalista,

lo mejor para el paciente. Tanto ética como prácticamente, los pacientes deben implicarse en el proceso de toma de decisiones. Éticamente, los pacientes tienen derecho a controlar lo que les pasa durante el tratamiento; el tratamiento no se les hace a ellos, sino para ellos. Desde un punto de vista práctico, la colaboración del paciente es crítica para el éxito o el fracaso y existen pocas razones para seleccionar un modo de tratamiento que el paciente no quiere realizarse. El consentimiento informado, en su forma moderna, requiere que el paciente se implique en el proceso del plan de tratamiento, lo cual se enfatiza en el procedimiento de presentación de las recomendaciones del tratamiento que se presentan más adelante(12).

### **2.2.2. LA SATISFACCIÓN.**

Desde algún tiempo ya, la calidad de la relación médico-paciente se considera como un elemento muy influyente en el resultado de la atención sanitaria; y cuyo efecto inmediato sería el resultado de la asistencia sanitaria que se mide hoy día en términos de efectividad, eficiencia, percepción por el paciente de su dolor o de su autonomía, su sensación de bienestar físico y mental y, también, por su satisfacción con el resultado alcanzado(15)

En la última década se ha producido un notable auge de estudios encaminados a promover en los ciudadanos que utilizan los servicios de salud, una sensación de agrado con los cuidados recibidos. A lo que se suma la evidencia empírica de que la satisfacción del paciente es un indicador del nivel de utilización de los servicios sanitarios y de su adecuado cumplimiento con las prescripciones médicas

Estos indicadores podrían ayudarnos a identificar posibles áreas de mejora en los centros, pensando normalmente en la comodidad de los pacientes.

El estudio de Mira & Aranaz (16) sobre la satisfacción del paciente dice: es, ante todo, una medida del resultado de la interacción entre el profesional de la salud y el paciente, donde en la mayoría de las publicaciones, como se ha señalado, se centran en valoraciones de carácter general de la asistencia prestada.

La psicología es una de las ciencias que más se ha dedicado al problema de la satisfacción. Principalmente de la importancia de la dialéctica satisfacción-insatisfacción en la comprensión del comportamiento humano.

Esta dialéctica se ha convertido en el núcleo central de todas las comprensiones psicológicas de la dinámica del comportamiento.(17)

Significativamente Satisfacción hace referencia a “la acción de satisfacer. Gusto, placer. Realización del deseo o gusto. Razón o acción con que se responde enteramente a una queja” también significa “Estar conforme uno con algo o alguien” (Zas, citado por Velandia(17)).

Como vemos la satisfacción es siempre con respecto a algo que tiene que ver con algo que se quiere o desea o se espera. Siguiendo a Zas en el artículo de Velandia, se puede decir que para que exista satisfacción o insatisfacción, como algo sentido en un sujeto, muchas veces debe haber al menos una intención en otro de realizar una acción causante lo que en nuestro caso sería el servicio prestado.

La satisfacción se origina a partir del procesamiento cognitivo de la información, y es la consecuencia de la experiencia de emociones vividas al momento de la atención. Se podría definir, entonces, como

una evaluación pos-consumo y/o pos-uso, susceptible de cambiar en cada transacción. Por su parte, la calidad del servicio es la valoración de la utilidad de un producto o servicio, en cuanto a que haya cumplido con los fines que tiene encomendados y, también, a que haya producido sensaciones placenteras (18). Claro bien, la calidad se mide también por la percepción de satisfacción que el paciente ha vivenciado en el servicio que se le brindó.

#### **2.2.2.1 Satisfacción del paciente**

La satisfacción de los usuarios depende tanto de la atención brindada como de la percepción del individuo acerca de los servicios recibidos, y que existe relación con el cuidado previo, la conducta individual acerca de la salud, la tolerancia al tratamiento, el estado de salud del individuo. Kotler define la satisfacción como "sentimiento de placer o decepción que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o de una persona, en relación a sus expectativas" (19).

Entonces la satisfacción del paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas, de tal manera que si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá. La satisfacción del cliente con la calidad percibida es responsable de la imagen corporativa y el valor percibido del servicio.

#### **2.2.2.2 Calidad De Servicio Sanitario**

Calidad es un término no muy sencillo de definir, ya que es un concepto muy subjetivo. Pero se puede establecer que la calidad definida por la Real Academia de la lengua española como la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. En sentido absoluto, buena calidad, superioridad o excelencia” (6).

La Organización Mundial de la Salud en 1981, definió el concepto “calidad” referida a los servicios sanitarios como “la situación en la que el paciente es diagnosticado y tratado correctamente según los conocimientos actuales de la ciencia, y según sus factores biológicos, con el coste mínimo de recursos, la mínima exposición de riesgos posibles de daño adicional y la máxima satisfacción para el paciente”. Además considera que en los servicios de salud deben estar presentes los siguientes atributos: Alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo de riesgos para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente y el impacto final en la salud(19).

Bustamante en su tesis define la calidad como la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios, con procedimientos técnicamente óptimos(19)

En los servicios de salud se contemplan 2 tipos de calidad:

- a) Técnica: Es la asistencia con la que se espera proporcionar al cliente el máximo y más completo bienestar.
- b) Sentida; Es dada por la subjetividad de los usuarios, debe ser explicada y expresada por ellos.

Determina preferencialmente la satisfacción del usuario pero que pueden afectar de manera notable los resultados clínicos esperados, esto se enfoca exclusivamente en las características no médicas de la interacción del usuario con el sistema, no incorpora los aspectos clínicos de esta interacción.

La Gestión Total de la Calidad, permite introducir a las personas en un proceso de mejora continua, motivándolas, para redescubrir el enorme potencial del ser humano y su aplicación en el trabajo bien hecho, es decir, que la calidad de un producto se define en función de los clientes a quienes va dirigido(19).

### **2.2.2.3 Calidad en la atención odontológica**

Existen diversas motivaciones por las cuales las empresas o instituciones se plantean mejorar la calidad, y estos pueden ser de distinto origen. De un lado el velar por los valores éticos en una situación concreta; también puede deberse a obedecer alguna legislación como por ejemplo el uso de protocolos. También por constatar que el centro posee una mala imagen dentro de la comunidad y en consecuencia el motivo social será en este caso el responsable del cambio. Al final, los motivos económicos en general y el control de los costes en particular, pueden ser el principio del cambio.(20)

Massip et al. Menciona que la calidad de la atención odontológica brindada en las clínicas dentales se ha convertido en la actualidad en una necesidad para todo profesional de la salud, ya sea de práctica privada o pública. El concepto de calidad en atención odontológica hay que enmarcarlo en cinco elementos fundamentales: excelencia

profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en la salud.(21) Son pocos los estudios que se refieren concretamente a la calidad de la atención odontológica y menos aún a su evaluación, asumiendo que al hablar de atención médica, la odontológica queda implícita.

No obstante, es necesario el abordaje de la calidad en la odontología por cuanto esta disciplina, considerada para algunos como una especialidad dentro de la medicina, tiene sus características y particularidades propias.

El profesional y su equipo son los responsables por el éxito de la relación odontólogo-paciente y estos deben poner todos sus conocimientos, habilidades y dedicación personal en función de desarrollar una relación agradable, que promueva satisfacción y confianza aún en las situaciones más difíciles de la práctica odontológica(23). Esta simple cuestión nos hace pensar aún más en la importancia de identificar aquellos elementos discordantes o de insatisfacción para el paciente, de modo tal que la actividad de evaluar y evaluar la satisfacción continuamente es inacabable, por tanto se necesita debatir aun al respecto.

#### **2.2.2.4 Evaluación de la calidad en la atención odontológica**

Es importante realizar una evaluación acerca de la calidad en la atención odontológica. La evaluación nos permite conocer en qué aspectos estamos fallando y así poder aplicar los correctivos necesarios para brindar una mejor atención. El enfoque en sistema, planteado desde hace años por Donabedian, es aceptado en forma

generalizada. De acuerdo con ese enfoque la calidad se estudia y se mide teniendo en cuenta 3 componentes esenciales: estructura, proceso y resultados(23).

- a) Estructura: Este componente se refiere a la cantidad y calificación del personal, los equipos e instrumentos disponibles, los recursos financieros, las instalaciones y otros recursos materiales. Constituye lo que en sistema se llama insumos o entrada. En otras palabras, se refiere al conjunto de características o atributos de índole organizativa o material que se mantienen con relativa estabilidad temporal.(27)
- b) Proceso: Se refiere al conjunto de actividades que se realizan en la atención y aquellas que se desarrollan para asegurar la ejecución del propio proceso. Dentro de este componente se incluye no sólo las acciones ejecutadas por el personal de salud con el nivel de destreza y habilidad que dispongan, sino también las que pueden desplegar los propios pacientes. (27)
- c) Resultado: En última instancia es la consecuencia que tiene el proceso de atención con el subsiguiente cambio en el estado de salud. Por otra parte, incluye el análisis del nivel de impacto; el cumplimiento de indicadores y de los gastos efectuados; la satisfacción de los usuarios, prestadores y decisores; la certificación y acreditación institucional con la subsiguiente estimulación de la calidad técnica y gerencial basada en el desempeño, así como la identificación de nuevos problemas que llevan a un perfeccionamiento continuo. (27)

Actualmente se utilizan más los métodos que toman datos de procesos y resultados, o de los tres componentes, toda vez que se ha visto claramente que una buena estructura no asegura un buen proceso, ni que un buen proceso asegura un buen resultado, ni que un buen resultado puede asegurar las bondades de la estructura o del proceso. De ahí la importancia que se da hoy día al enfoque sistémico y la tendencia a no considerar aisladamente un componente. La evaluación de la calidad debe, entonces, construirse a partir de un cuerpo de conocimientos sobre las relaciones que existen entre estructura, proceso y resultados(23).

Un aspecto importante que se debe tener en cuenta al evaluar la calidad es la satisfacción y expectativa de los pacientes y de los propios prestadores de la atención, pues sólo cuando seamos capaces de devolver al paciente sus funciones fisiológicas y estéticas y teniendo en cuenta sus criterios sobre estos aspectos, es que éste se sentirá totalmente satisfecho con nuestro trabajo(23).

#### **2.2.2.5 Información al paciente**

Calidad es responder a la necesidad del cliente. El primer paso al atender a un paciente debe ser escucharlo para determinar cuáles son sus deseos y necesidades y darle la información necesaria. Debe evitarse darle mucha información y saturarlo.

Es mejor dar una información concreta y precisa para que el paciente entienda sobre su situación de salud(28).

#### **2.2.2.6 El Modelo de calidad de servicio**

Fitzpatrick citado en Gallardo(29) refiere que "Existen tres razones por las que se debería considerar la satisfacción como una medida importante de resultado del proceso asistencial.

- a) Primero, los estudios demuestran que la satisfacción es un buen predictor del cumplimiento del tratamiento y de la adhesión a la consulta
- b) Segundo: la satisfacción es un instrumento útil para evaluar las consultas y los modelos de comunicación, como el informar o involucrar a los pacientes en la toma de decisiones sobre el tipo de atención.
- c) Tercero: la opinión del paciente puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la prestación del servicio.

La perspectiva del cliente constituye un elemento de mejora de la calidad de la atención, y que la identificación de expectativas y percepciones de los usuarios en base a la calidad de servicio es esencial en los sistemas de salud.

Mediante el cuestionario SERVQUAL se asume que los clientes establecen la calidad del servicio en función de la diferencia entre las expectativas acerca de lo que recibirán y las percepciones de lo que se les entrega.

De acuerdo a la clasificación de Palmer (1983) citado por ReadHead(20) clasifica las dimensiones de calidad de servicio de la siguiente manera:

- Efectividad: Capacidad de un determinado procedimiento o tratamiento en su aplicación real para obtener los objetivos propuestos.

- Eficacia: Los beneficios y ventajas de los servicios, tratamientos, medicamentos o medidas preventivas o de control que se aplican a un individuo o comunidad.
- Accesibilidad: Facilidad con que puede obtenerse la asistencia frente a barreras económicas, organizativas, culturales, etc.
- Aceptabilidad: Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención.
- Competencia profesional: Capacidad del profesional para la mejor utilización de sus conocimientos a fin de proporcionar cuidados y satisfacción a los usuarios.

#### **2.2.2.7 Percepción del Paciente**

Evaluar desde la perspectiva del paciente significa encontrar en la persona los puntos más importantes en las que el servicio brindado puede estar fallando, y que se hace necesario mejorar. Una persona motivada está lista para actuar. La forma en que la persona motivada realmente actúe depende de su percepción de la situación.

Según Berelson, citado por Kotler, la percepción “es el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta la información que recibe para crear una imagen inteligible del mundo”(19). Para Horovitz citado por Iguarán, en la percepción de la calidad influyen también los símbolos que rodea al producto o servicio(30). Esa percepción puede expresarse en signos, verbales o no, como las cortesías al tratar al cliente, el hacerlo sentir cómodo, seguro, de buen ánimo, son signos que acompañan al servicio y tienen un papel fundamental en éste sentido, con el solo hecho de

expresar una sonrisa, el placer que produce verlo, llamarlo por su nombre, otorga ventajas a juzgar para conquistar la calidad.

Cuando más complejo e intangible sea un servicio, más se cerrará el usuario a criterios inmediatamente ponderables, en especial se presentan: (19)

- La apariencia física del lugar y de las personas. Se suele juzgar la competencia de un médico por su sala de espera.
- El precio. La exigencia de calidad aumenta en relación directa con el precio.
- El riesgo percibido.

El cliente que recibe inicialmente poca información y poca ayuda, o que tiene que atenderse sin garantías, encontrará que el servicio es de menor calidad, incluso aunque ello sea objetivamente falso(19).

### **CAPÍTULO III**

#### **HIPOTESIS VARIABLES Y DEFINICIONES OPERACIONALES**

### 3.1 HIPÓTESIS:

Por ser un trabajo descriptivo la presente investigación no lleva hipótesis

### 3.2 VARIABLES:

#### a) V 1: Satisfacción del paciente:

Es la evaluación que se realiza al paciente respecto a un servicio y que depende de cómo el servicio respondió según su percepción.(31)

- **Dimensiones de la satisfacción:**

Son los factores a identificarse y que determinan la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de ortodoncia de la clínica odontológica en este caso estudiado.

#### b) V 2: Grupo etario:

Años cumplidos al momento del estudio

#### c) V 3:Sexo:

Características biológicas del paciente que acude al servicio de ortodoncia de la clínica odontológica de la Universidad Privada de Tacna

### 3.3 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	INDICADORES	CATEGORÍA	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>SATISFACCIÓN DEL PACIENTE</b>	Satisfacción global (Puntaje final de la sumatoria de las 7 dimensiones de satisfacción)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Satisfacción Baja</li><li>• Satisfacción media</li><li>• Satisfacción alta.</li></ul>	Ordinal
<b>DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trato personal</li><li>• Eficacia en la atención</li><li>• Información</li><li>• Accesibilidad y oportunidad</li><li>• Seguridad y privacidad</li><li>• Instalaciones, equipo y materiales</li><li>• Atención general</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Muy insatisfecho</li><li>• Insatisfecho</li><li>• Indiferente</li><li>• Satisfecho</li><li>• Muy satisfecho</li></ul>	Ordinal
<b>GRUPO ETARIO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tiempo cronológico vivido</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 12 – 20</li><li>• 21 – 30</li><li>• 31 - 41</li></ul>	Intervalo
<b>SEXO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fenotipo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Femenino</li><li>• Masculino</li></ul>	Nominal

**CAPÍTULO IV**  
**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

## **4.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

### **4.1.1. Tipo y Modalidad de Investigación:**

#### **Tipo de investigación:**

La investigación fue de tipo observacional, corte transversal de nivel descriptivo, en vista que se obtuvo información de manera independiente en un sólo momento y tiempo único en el campo, se recopiló datos y no se alteraron las variables.

#### **Modalidad:**

La modalidad de la investigación es científica, las variables se caracterizaron y se evaluó el nivel de satisfacción de los pacientes in situ atendidos en la clínica de Odontología en la especialidad de ortodoncia de la Universidad Privada de Tacna

### **4.2. ÁMBITO DE ESTUDIO:**

La Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna, es un centro de formación académica y prestación de servicios al público en general. Lugar donde se realizan trabajos de requerimiento odontológico y de especialidad, dirigido por la Escuela Profesional de Odontología, La clínica está ubicada entre las coordenadas 18°00'20.75" latitud Sur y 70°13'31.95" longitud Oeste, a una altitud aproximada de 560 m.s.n.m. El clima es templado subtropical y desértico, con una temperatura media de 18,6°C, con

una máxima de 33°C y una mínima de 8°C. La Clínica Docente Odontológica no tiene ánimo de lucro y su objetivo es servir a la docencia y la investigación mediante la realización de las prácticas asistenciales de los estudiantes de la escuela profesional de odontología de la universidad privada de Tacna y en donde se brindan los servicios de:

- Cirugía dental: Extracciones simples y complejas.
- Ortodoncia: Tratamiento de mala posición dentaria.
- Radiología: Periapical, de mordida y oclusal.
- Operatoria: Curaciones (materiales estéticos).
- Periodoncia: Tratamiento de tejidos de soporte de diente encía periodonto.
- Endodoncia: Tratamiento de nervios de las raíces.
- Prótesis removible: Totales, parciales, metálicas y acrílicas.
- Prótesis fija: Coronas, puentes metálicos, porcelana.
- Tratamiento preventivo: Flúor y sellantes.
- Higiene oral: Limpieza de dientes.

La Clínica Docente es el lugar donde el estudiante efectúa sus prácticas pre-profesionales, aplicando sus conocimientos teóricos y perfeccionándose en las diferentes especialidades de la atención odontológica. Nuestro estudio se centra en la atención ortodóntica, el servicio es brindado específicamente por estudiantes de especialidad, dirigidos por su respectivo docente.

### **4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **4.3.1. Unidad de estudio:**

La unidad de estudio es el paciente varón o mujer atendido en la especialidad de ortodoncia en la clínica de Odontológica de la Universidad Privada de Tacna en el año 2016.

#### **4.3.2. Población:**

Para este estudio se incluyó a todos los pacientes que accedieron a participar en la investigación, los cuales son pacientes atendidos en la clínica en la especialidad de ortodoncia que están activos con el tratamiento ortodóncico del año 2016.

**Cuadro 1:** Distribución de pacientes por cada residente

<b>Total residentes</b>	<b>17</b>
<b>Número de pacientes</b>	<b>51</b>
<b>Sesgo</b>	<b>8</b>
<b>Total población estudiada</b>	<b>43</b>

#### **4.3.3. Criterio de inclusión y exclusión**

##### **Inclusión:**

Se consideró a los pacientes que accedieron a participar con la en el proyecto de investigación, pacientes atendidos en la clínica de Odontología en la especialidad de ortodoncia de la Universidad Privada de Tacna, durante el periodo del 2016, para el estudio se incluye pacientes varones y mujeres a partir de 12 años de edad.

##### **Exclusión:**

A pacientes que no accedan a participar en la investigación.

#### **4.4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:**

##### **4.4.1 Estructuración del instrumento:**

###### **4.4.1.1 Cuestionario SERVQUAL.**

El instrumento a utilizar es el cuestionario SERVQUAL modificado, para su uso por Agudelo y col. (Satisfaction and associated factors in students who use the dental service of the health care institution “IPS universitaria (Medellín) Rev. Fac. Odontología Univ. Antioq 2008; 19:13-23)(8).

El mismo que fue validado en Perú por Vargas S. (Nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la Univ. Jorge Basadre de Tacna en el 2012) (32) y revalidado en Perú por Torres & León Manco para medir la satisfacción en pacientes de ortodoncia en la clínica dental docente peruana de la facultad de estomatología Robert Beltrán de la Universidad Cayetano Heredia en Lima Perú. (Rev. Estomatol Herediana 2015 abril-junio 25; 122-132) (33)

La misma que incluye 15 preguntas de satisfacción distribuidos en 7 dimensiones de evaluación: 3 preguntas de trato personal; 2 preguntas de eficacia; 2 preguntas de información; 2 preguntas de accesibilidad y oportunidad; 2preguntas de seguridad y privacidad; tres preguntas de instalaciones, equipos y materiales y 1 pregunta para atención general.

La técnica para determinar las variables de nivel de satisfacción será con el uso de la escala de Likert, con el siguiente procedimiento, cada pregunta(34), tiene 5 alternativas codificadas para su evaluación de la siguiente manera: 1 Muy insatisfecho; 2 Insatisfecho; 3 Indiferente; 4 Satisfecho 5 Muy satisfecho.

Si bien este instrumento no necesita de validación, se evaluó en 12 personas la consistencia interna del instrumento mediante el Alfa Cronbach donde se obtuvo lo siguiente:

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,931	,932	15

Como se puede apreciar el valor alfa obtenido es de 0,931, de acuerdo a la teoría consultada el instrumento utilizado con un valor alfa por encima de 0.6 es aceptable, y mientras más cercano se encuentre a la unidad mayor consistencia interna presentará.

**Estadísticos de la escala**

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
53,74	112,195	10,592	15

De un total de 15 ítems evaluados se obtuvo un promedio de 53,74 siendo la escala e 1 a 5 puntos el puntaje mínimo sería 15, mientras que el puntaje máximo será de 75 puntos, podríamos considerar a este promedio como alto, la varianza de 112,2 y que representado en porcentaje la

dispersión tendría una desviación típica de 10,6% el cual se califica en una escala de muy aceptable, lo que nos da nociones de que la muestra utilizada presenta características homogéneas y por tanto nuestros resultados son válidos y confiables.

### Estadísticos total-elemento

Ítems del cuestionario de satisfacción	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
¿Cómo se siente con la atención recibida de parte del servicio de admisión?	49,91	102,563	,929
¿Cómo se siente con la asesoría que brinda el docente al estudiante que lo atendió?	49,91	93,753	,923
¿Cómo se siente con el trato personal que ha recibido de parte del estudiante de odontología que lo viene atendiendo?	49,35	104,756	,929
¿Qué tan satisfecho se siente respecto al tiempo de duración de la consulta recibida?	50,44	97,633	,925
¿Se siente satisfecho con el servicio recibido?	50,33	92,082	,921
¿Se siente satisfecho con la explicación del diagnóstico y tratamiento recibido?	49,74	99,671	,927
¿Se siente satisfecho con las instrucciones recibidas después de la atención?	49,60	100,816	,926
¿Cómo se siente con respecto al horario de atención?	50,28	104,777	,933
¿Se siente satisfecho respecto al tiempo de espera para la atención?	50,86	102,504	,937
¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?	49,77	101,611	,928
¿Se siente satisfecho con la privacidad en la atención?	50,84	95,901	,925
¿Se siente satisfecho con las instalaciones de la clínica?	50,19	101,012	,927
¿Se siente satisfecho respecto a la atención brindada con los equipos de la clínica?	50,44	95,252	,924
¿Se siente satisfecho respecto a la atención brindada con los materiales que se han utilizado para su atención?	50,42	91,106	,919
¿En términos generales. Cómo se siente con la atención recibida y los servicios prestados?	50,35	89,804	,918

Como se puede observar en el cuestionario de satisfacción cada uno de los 15 ítems presenta una varianza por debajo de 104 y un alfa cronbach por encima de 0,918; por tanto su uso es confiable.

#### **A. Metodología para determinar el nivel de satisfacción:**

- Se elaboró los registros en base de datos de acuerdo a los objetivos de la investigación según sus características de las variables, mediante el uso de Microsoft Excel, asignado a cada variable los códigos numéricos correspondientes.

#### **Socialización del proyecto de investigación:**

- El proyecto fue socializado a los residentes y al grupo de pacientes a su cargo.
- Se generó documentos de compromiso de responsabilidad para la ejecución del trabajo de investigación.
- Cronogramación de la aplicación de instrumentos a las unidades de estudio.

#### **Ejecución del proyecto de investigación:**

##### **Aplicación del cuestionario SERVQUAL:**

- Aplicación del cuestionario fue en forma individual.
- Se les indicó a los participantes que su información personal sería de forma anónima y confidencial, y que se trataba de esta es para fines estadísticos del estudio.
- El tiempo para aplicación del cuestionario fue de 10 minutos, máximo.

##### **Análisis de información y elaboración del informe final:**

- Se elaboró una base de datos considerando todas las características de las unidades de estudio.

- Se utilizó para el análisis de resultados estadígrafos según los objetivos planteados (nivel de satisfacción por grupo etario, sexo y dimensiones), mediante indicadores cuantitativos.
- Redacción del informe final del trabajo de investigación según reglas que exige la metodología científica.

#### **4.4.1. Instrumento de Medición:**

Para la cuantificación de los resultados se utilizó la escala de Likert, que es recomendable para el tipo respuestas nominales, es decir, que se emplea para medir el grado en que se da una actitud o disposición de los encuestados sujetos o individuos en los contextos sociales particulares.

Se agrupó numéricamente los datos que se expresaron en forma literal, para poder luego operar con ellos, como si se tratará de datos cuantitativos para poder analizarlos con el uso de estadísticos.

**CAPÍTULO V**  
**PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS**

### **5.1. Método de registro de datos:**

Se multiplicó el cuestionarios satisfacción (ver anexos), donde se consignaron las variables que se consideraron de importancia y los que se consideran en las escalas de respuestas.

Los datos fueron determinado en la escala ordinal, que siguen un orden definido y su lectura para conocer el nivel de satisfacción estará precisado en la escala discreta. El análisis de los resultados fue mediante empleo de la estadística descriptiva, en los que se generaron frecuencias, tablas personalizadas y gráficos de barras de error al 95% de intervalo de confianza.

### **5.2. Método de Análisis de Datos:**

Los datos obtenidos fueron ordenados adecuadamente en una base de datos mediante el programa de Microsoft Excel y, sometidos al análisis a partir del diseño de los instrumentos aplicados a los pacientes atendidos en la clínica de Odontología en la especialidad de ortodoncia de la Universidad Privada de Tacna y analizados los datos utilizando el software estadístico SPSS 21. Para calcular las niveles de satisfacción se hizo por diferencia entre el promedio y la dispersión considerándose dos puntos de corte quedando la satisfacción por dimensiones y en forma global definida como alta, media y baja satisfacción. (promedio=53,7442 y desviación típica=10,6)

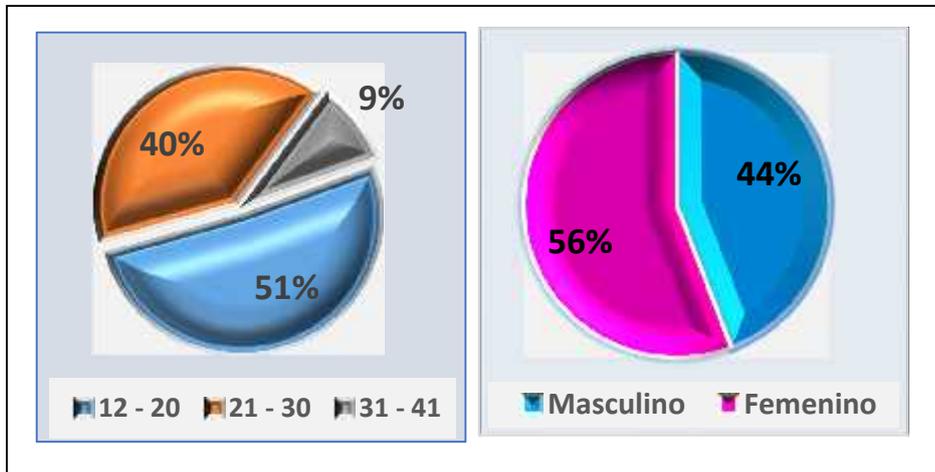
## **RESULTADOS**

**TABLA 1. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA EDAD SEGÚN SEXO DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ORTODONCIA DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UPT.**

Edad	Sexo					
	Masculino		Femenino		Total	
	N	%	N	%	N	%
12 – 20	11	57.9%	11	45.8%	22	51.2%
21 – 30	8	42.1%	9	37.5%	17	39.5%
31 – 41	0	0.0%	4	16.7%	4	9.3%
<b>Total</b>	19	100.0%	24	100.0%	43	100.0%

Fuente: Cuestionario SERVQUAL aplicado.

En la tabla 1 se puede observar las frecuencias de la edad según sexo de los pacientes que se encuentran en tratamiento de ortodoncia en la clínica odontológica de la UPT en el año 2017, donde las frecuencias muestran que del total de varones el 57.9% se encontraban en el grupo de 12 a 20 años y el resto (42.1%) tenían de 21 a 30 años de edad. Mientras que del grupo de mujeres el 45.8% eran menores de 20, el 37.5% se encontraban con 21 a 30 años y un 16.7% estaban en el grupo de 31 a 41 años de edad.



**Gráfico 1 distribución porcentual por sexo y edad de los pacientes con tratamiento de ortodoncia en la clínica odontológica de la Upt**

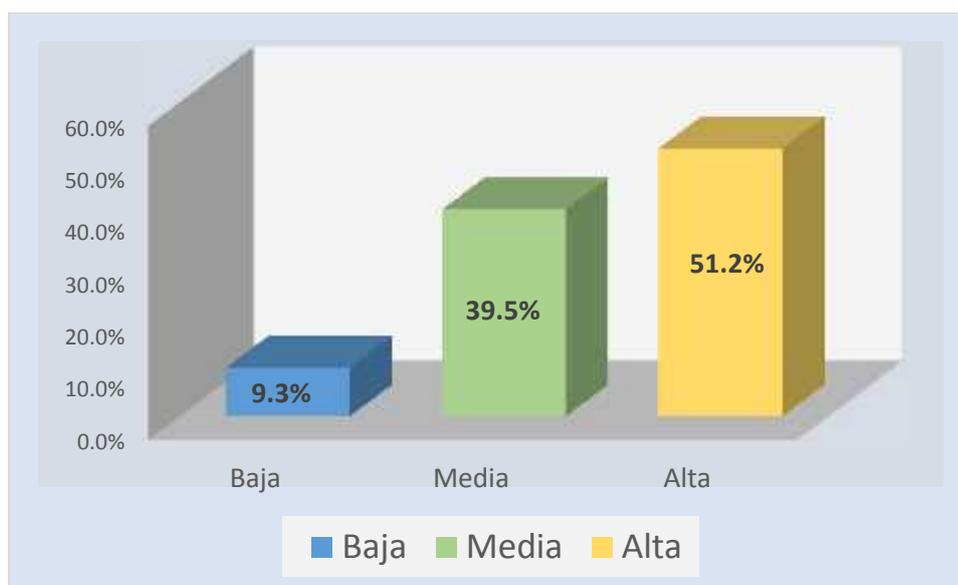
Fuente: Encuesta SERVQUAL.

El Gráfico 1 nos muestra la distribución porcentual que representan el grupo de pacientes de ortodoncia por edad y sexo, así el 51% de los encuetados tenía de 12 a 20 años de edad, seguido del 40% los que tenían de 21 a 30 años y un 9% estaba representado por pacientes de 31 a 41 años de edad. En tanto que de acuerdo al sexo, el 56% son mujeres y el 44% lo representó el grupo de varones.

**TABLA 2 NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON TRATAMIENTO DE ORTODONCIA DE LA CLINICA ODONTOLOGICA UPT**

Satisfacción global		N	%
Niveles de satisfacción	Baja	4	9.3%
	Media	17	39.5%
	Alta	22	51.2%
	<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Cuestionario SERVQUAL aplicado.



**Gráfico 2 Niveles de satisfacción global de los pacientes con tratamiento de ortodoncia de la clínica odontológica UPT**

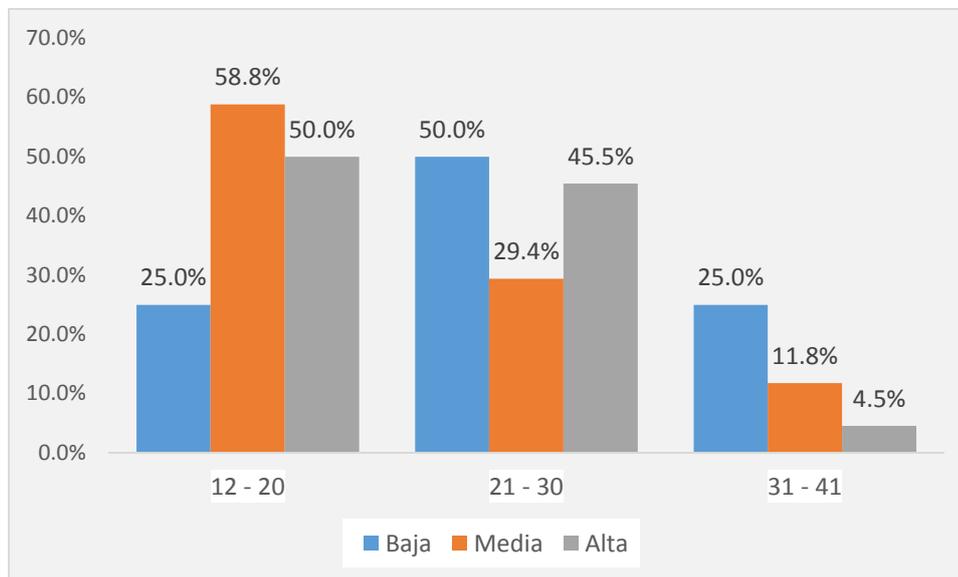
Fuente: Tabla 2..

Vemos en la tabla y gráfico 2, los niveles de satisfacción general de los pacientes de ortodoncia, quienes respondieron al cuestionario SERVQUAL modificado para pacientes de ortodoncia, así de un total de 43 pacientes encuestados el 51.2% mostró una alta satisfacción, seguido del 39.5% quienes mostraron una satisfacción media y solo el 9.3% mostró baja satisfacción.

**TABLA 3 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA EDAD SEGÚN NIVELES DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UPT**

		Satisfacción global							
		Baja		Media		Alta		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Edad	12 - 20	1	25.0%	10	58.8%	11	50.0%	22	51.2%
	21 - 30	2	50.0%	5	29.4%	10	45.5%	17	39.5%
	31 - 41	1	25.0%	2	11.8%	1	4.5%	4	9.3%
	Total	4	100.0%	17	100.0%	22	100.0%	43	100.0%

Fuente: Cuestionario SERVQUAL aplicado.



**Gráfico 3 Niveles de satisfacción global según edad de los pacientes del servicio de ortodoncia de la clínica odontológica de la UPT**

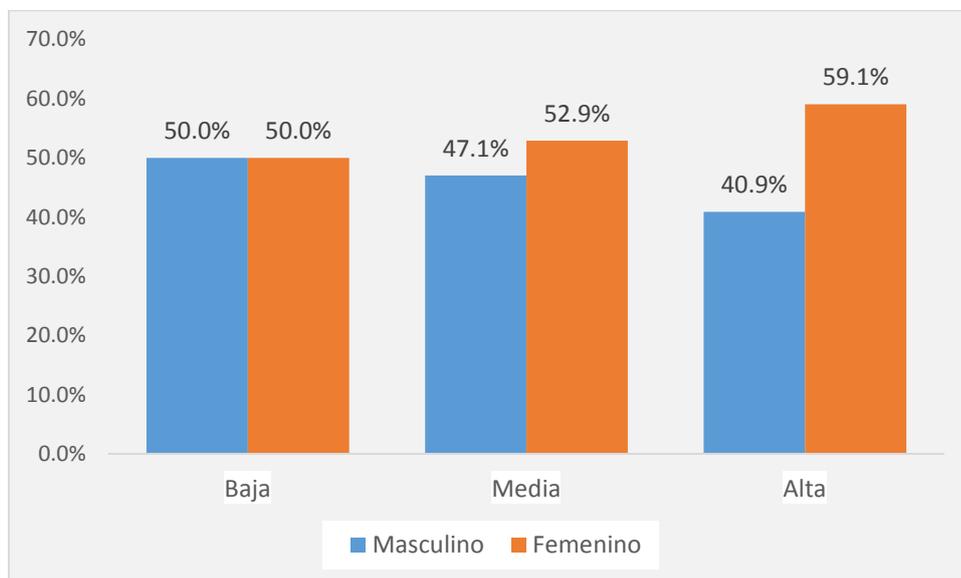
Fuente: tabla 3.

En la tabla y gráfico 3 se presenta los niveles de satisfacción global de los pacientes de ortodoncia de acuerdo a la edad, así podemos apreciar que, de los que tuvieron una satisfacción baja el 50% eran pacientes de 21 a 30 años y tanto los de menor edad como los de 31 a 41 años mostraron ser el 25% equitativamente. Luego de aquellos que mostraron una satisfacción media, el 58.8% fueron los de 12 a 20 años, seguido del 29.4% de 21 a 30 años y el 11.8% los que estaban en el rango de 31 a 41 años de edad; finalmente los que manifestaron una alta satisfacción el 50% también fue en el grupo de menor edad (12 a 20) seguido del 45.5% de los de 21 a 30 años.

**TABLA 4 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN GLOBAL SEGÚN SEXO DE LOS PACIENTES CON TRATAMIENTO DE ORTODNCIA EN LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UPT**

		Satisfacción global							
		Baja		Media		Alta		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Sexo	Masculino	2	50.0%	8	47.1%	9	40.9%	19	44.2%
	Femenino	2	50.0%	9	52.9%	13	59.1%	24	55.8%
	Total	4	100.0%	17	100.0%	22	100.0%	43	100.0%

Fuente: Cuestionario SERVQUAL aplicado.



**Gráfico 4 Niveles de satisfacción global según sexo de los pacientes atendidos en el servicio de orotodncia de la clínica odontologica de la UPT**

Fuente: tabla

Como se puede ver en la tabla y gráfico 4, la distribución de frecuencias e la satisfacción global de acuerdo al sexo, donde se puede observar que de aquellos pacientes que mostraron alta satisfacción, el 59.1% son las mujeres, ellas también lideran la satisfacción media con el 52.9% y de los que mostraron baja satisfacción el 50% fue equitativo en ambo sexos. Los varones sin embargo muestran un alto porcentaje para una satisfacción media, seguido del 40.9% con pacientes varones con satisfacción alta

**Tabla 5 Dimensiones de la satisfacción de los pacientes en tratamiento de ortodondica de la clínica odontológica de la UPT**

Dimensiones		N	%
Trato personal	Baja	0	0.0%
	Media	17	39.5%
	Alta	26	60.5%
	Total	43	100.0%
Instalaciones, equipos y materiales	Baja	3	7.0%
	Media	7	16.3%
	Alta	33	76.7%
	Total	43	100.0%
Eficacia	Baja	15	34.9%
	Media	5	11.6%
	Alta	23	53.5%
	Total	43	100.0%
Información	Baja	5	11.6%
	Media	2	4.7%
	Alta	36	83.7%
	Total	43	100.0%
Accesibilidad y oportunidad	Baja	14	32.6%
	Media	11	25.6%
	Alta	18	41.9%
	Total	43	100.0%
Seguridad y privacidad	Baja	7	16.3%
	Media	21	48.8%
	Alta	15	34.9%
	Total	43	100.0%
Atención general	Baja	15	34.9%
	Media	1	2.3%
	Alta	27	62.8%
	Total	43	100.0%

Fuente: Cuestionario SERVQUAL aplicado.

En la tabla 5. Podemos observar Los niveles de satisfacción de acuerdo a las dimensiones del cuestionario de satisfacción SERVQUAL modificado orientado a pacientes con tratamiento de ortodoncia; donde las dimensiones evaluadas son siete:

En la dimensión que comprende el trato personal que recibió el paciente, el 60.5% de ellos manifestó sentir una alta satisfacción, y el resto una satisfacción media.

Luego, con respecto a las instalaciones equipos y materiales (infraestructura) el 76.7% se considera con alta satisfacción, seguido del 16.3% con satisfacción media y existe un 7% que evidencia una baja satisfacción.

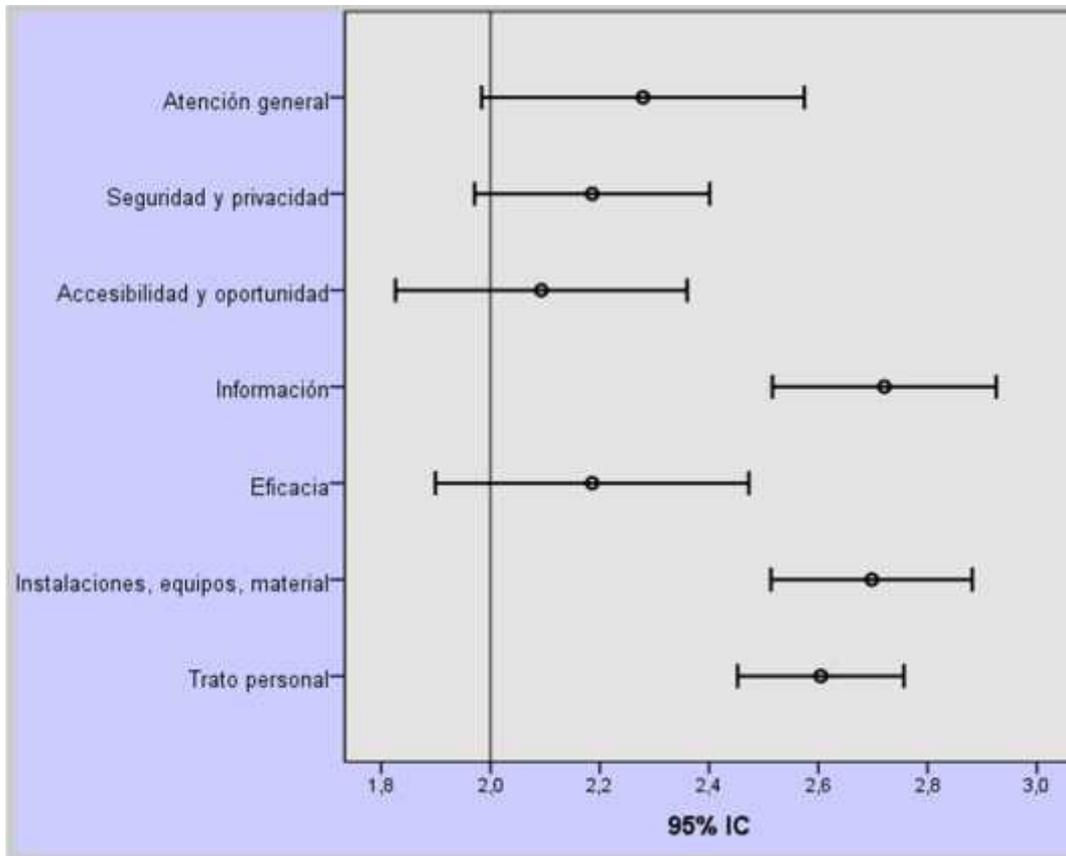
En cuanto a la eficacia de la atención, el 53,5% muestra una alta satisfacción, seguido del 34.9% quienes manifiestan baja satisfacción.

En la dimensión información, que atañe a lo brindado por el estudiante con respecto al tratamiento en particular el 83.7% percibe una alta satisfacción seguido de un 11.6% que manifestó baja satisfacción.

La accesibilidad y oportunidad fue una dimensión que fue percibida alta en un 41.9%, baja en el 32.6% y media en el 25.6% de los pacientes.

En porcentaje más bajo en el nivel alto fue para la dimensión seguridad y privacidad con un 34.9%, pues obtuvo un 48.8% de satisfacción media y 16.3% con baja satisfacción.

Por último la dimensión atención general fue de alta satisfacción para el 62.8% seguido del 34.9% con satisfacción baja.



**Gráfico 5 Comportamiento de la satisfacción por dimensiones en los pacientes de ortodoncia de la clínica odontológica UPT**

En el gráfico 5 presentamos la tendencia que en forma global presentaron cada una de las dimensiones de satisfacción evaluadas, así podemos observar que la dimensión peor percibida por los pacientes en tratamiento de ortodoncia de la clínica odontológica la de UPT fue la dimensión accesibilidad y oportunidad seguido de la eficacia y la dimensión de seguridad y privacidad. Mientras que la dimensión mejor percibida por los pacientes fue la información, seguido de la dimensión instalaciones, equipo y material y la dimensión del trato personal.

Además, podemos afirmar a un 95% de intervalo de confianza que existen diferencias significativas entre las dimensiones información, Infraestructura (instalaciones, equipo y materiales), trato personal con las dimensiones atención general, seguridad y privacidad, accesibilidad oportuna y eficacia.

**TABLA 6 NIVELES DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIONES SEGÚN EDAD DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE ORTODONCIA DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UPT**

Dimensiones		Edad							
		12 - 20		21 - 30		31 - 41		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Trato personal	Baja	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Media	9	40.9%	6	35.3%	2	50.0%	17	39.5%
	Alta	13	59.1%	11	64.7%	2	50.0%	26	60.5%
	Total	22	100.0%	17	100.0%	4	100.0%	43	100.0%
Instalaciones, equipos y materiales	Baja	1	4.5%	1	5.9%	1	25.0%	3	7.0%
	Media	4	18.2%	2	11.8%	1	25.0%	7	16.3%
	Alta	17	77.3%	14	82.4%	2	50.0%	33	76.7%
	Total	22	100.0%	17	100.0%	4	100.0%	43	100.0%
Eficacia	Baja	7	31.8%	5	29.4%	3	75.0%	15	34.9%
	Media	3	13.6%	2	11.8%	0	0.0%	5	11.6%
	Alta	12	54.5%	10	58.8%	1	25.0%	23	53.5%
	Total	22	100.0%	17	100.0%	4	100.0%	43	100.0%
Información	Baja	1	4.5%	3	17.6%	1	25.0%	5	11.6%
	Media	1	4.5%	1	5.9%	0	0.0%	2	4.7%
	Alta	20	90.9%	13	76.5%	3	75.0%	36	83.7%
	Total	22	100.0%	17	100.0%	4	100.0%	43	100.0%
Accesibilidad y oportunidad	Baja	10	45.5%	3	17.6%	1	25.0%	14	32.6%
	Media	4	18.2%	5	29.4%	2	50.0%	11	25.6%
	Alta	8	36.4%	9	52.9%	1	25.0%	18	41.9%
	Total	22	100.0%	17	100.0%	4	100.0%	43	100.0%
Seguridad y privacidad	Baja	2	9.1%	3	17.6%	2	50.0%	7	16.3%
	Media	13	59.1%	6	35.3%	2	50.0%	21	48.8%
	Alta	7	31.8%	8	47.1%	0	0.0%	15	34.9%
	Total	22	100.0%	17	100.0%	4	100.0%	43	100.0%
Atención general	Baja	7	31.8%	6	35.3%	2	50.0%	15	34.9%
	Media	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	1	2.3%
	Alta	15	68.2%	10	58.8%	2	50.0%	27	62.8%
	Total	22	100.0%	17	100.0%	4	100.0%	43	100.0%

Fuente: Cuestionario SERVQUAL aplicado.

En la tabla 6 se presenta las dimensiones de satisfacción de acuerdo a la edad de los pacientes que atendieron la encuesta, podemos ver que, de aquellos pacientes que tenían de 12 a 20 años, el 59.1% manifestaron una alta satisfacción con el trato personal, igualmente en el grupo de 21 a 30 años el 64.7% expresaron alta satisfacción y en el grupo de 31 a 41 años el 50% manifestaron alta satisfacción con el trato personal el resto manifestaron una satisfacción media , mas no hubo en esta dimensión niveles bajos de satisfacción.

Así también en la dimensión que corresponde a infraestructura para la atención (instalaciones, equipos y materiales) el grupo con mayor satisfacción fueron los de 21 a 30 años donde el 82,4% dijeron tener alta satisfacción, seguido del grupo de 12 a 20 años en un 77.3% expresaron alta satisfacción.

Luego en cuanto a la dimensión de la eficacia de la atención, se puede ver que es en el grupo de 31 a 41 quienes en un 75% muestran baja satisfacción, en tanto que en el grupo de 21 a 30 años el 58,8% siente alta satisfacción, pero existe un 29.4% de baja satisfacción; mientras que en el grupo de 12 a 20 años el 54.5% esta con alta satisfacción, hay un 31,8% con baja satisfacción

Con respecto a la dimensión sobre la comunicación que brinda el estudiante al paciente, es aquí donde encontramos el más alto porcentaje de satisfacción, en el grupo de pacientes con 12 a 20 años el 90.9% siente alta satisfacción, seguido del 76,5% que son los de 21 a 30 años y del 75% con alta satisfacción en el grupo de 31 a 41 años.

A diferencia de lo anterior la dimensión de accesibilidad es quien muestra los porcentajes más bajos de satisfacción en el grupo de 12 a 20 años el 45.5% , seguido del 17.5% en el grupo de 21 a 31 años y 25% en el grupo de 31 a 41 años de edad. Sin embargo el 52.9% en el grupo de edad de 21 a 30 años son los que muestran alta satisfacción.

En la dimensión Seguridad y privacidad el 59.1% de los jóvenes de 12 a 20 años expresan satisfacción a nivel medio, seguido del grupo con 21 a 30 años quienes

sienten alta satisfacción en un 47.1%.el grupo con mayor insatisfacción en esta dimensión son los de 31 a 41 años, donde el 50% manifiesta satisfacción media y el otro 50% baja satisfacción.

Finalmente en la dimensión de atención general, los que muestran más alta satisfacción son los jóvenes de 12 a 20 años en un 68.2%, al igual que el 58.8% de aquellos con 21 a 30 años y el 50% en aquellos de 31 a 41 años de edad.

**TABLA 7 DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN SEGÚN SEXO DE LOS  
PACIENTES DEL SERVICIO DE ORTODONCIA DE LA CLÍNICA  
ODONTOLÓGICA UPT**

Dimensiones		Sexo					
		Masculino		Femenino		Total	
		N	%	N	%	N	%
Trato personal	Baja	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Media	9	47.4%	8	33.3%	17	39.5%
	Alta	10	52.6%	16	66.7%	26	60.5%
	Total	19	100.0%	24	100.0%	43	100.0%
Instalaciones, equipos y materiales	baja	2	10.5%	1	4.2%	3	7.0%
	Media	4	21.1%	3	12.5%	7	16.3%
	Alta	13	68.4%	20	83.3%	33	76.7%
	Total	19	100.0%	24	100.0%	43	100.0%
Eficacia	baja	6	31.6%	9	37.5%	15	34.9%
	Media	4	21.1%	1	4.2%	5	11.6%
	Alta	9	47.4%	14	58.3%	23	53.5%
	Total	19	100.0%	24	100.0%	43	100.0%
Información	baja	1	5.3%	4	16.7%	5	11.6%
	Media	2	10.5%	0	0.0%	2	4.7%
	Alta	16	84.2%	20	83.3%	36	83.7%
	Total	19	100.0%	24	100.0%	43	100.0%
Accesibilidad y oportunidad	baja	7	36.8%	7	29.2%	14	32.6%
	Media	7	36.8%	4	16.7%	11	25.6%
	Alta	5	26.3%	13	54.2%	18	41.9%
	Total	19	100.0%	24	100.0%	43	100.0%
Seguridad y privacidad	baja	2	10.5%	5	20.8%	7	16.3%
	Media	12	63.2%	9	37.5%	21	48.8%
	Alta	5	26.3%	10	41.7%	15	34.9%
	Total	19	100.0%	24	100.0%	43	100.0%
Atención general	Baja	8	42.1%	7	29.2%	15	34.9%
	Media	1	5.3%	0	0.0%	1	2.3%
	Alta	10	52.6%	17	70.8%	27	62.8%
	Total	19	100.0%	24	100.0%	43	100.0%

Fuente: Cuestionario SERVQUAL aplicado.

En la tabla 7 mostramos las dimensiones de satisfacción de acuerdo al sexo de los pacientes con tratamiento de ortodoncia, donde el 66.7% de las mujeres manifestaron una alta satisfacción con el trato personal, igualmente en el grupo de varones el 52.6% expresaron alta satisfacción con el trato personal el resto manifestaron una satisfacción media, mas no hubo en esta dimensión niveles bajos de satisfacción.

Luego en la dimensión que corresponde a infraestructura para la atención (instalaciones, equipos y materiales) quienes mayor satisfacción mostraron fueron las mujeres en un 83,3%, mientras que los varones se encontraban con el 68.4% de alta satisfacción.

En cuanto a la dimensión de la eficacia de la atención, se puede ver que son las mujeres también las que tienen los más altos porcentajes para alta satisfacción (58,3%).

Con respecto a la dimensión comunicación que brinda el estudiante al paciente, es aquí donde encontramos el más alto porcentaje de satisfacción, y son los varones quienes manifiestan alta satisfacción en un 84.2%, y las mujeres muestran un 83.3%.

La accesibilidad y oportunidad muestra en el grupo de varones un 36.8% de baja satisfacción y en igual proporción satisfacción media. Mientras que en el grupo de mujeres el 54.2% siente alta satisfacción, pero existe en este grupo un 29.2% de baja satisfacción.

En la dimensión Seguridad y Privacidad el 41.7% de la mujeres están con alta satisfacción, mientras que los varones en mayor proporción muestran una satisfacción media en el 63.2%.

Ultimadamente en la dimensión de atención general, los que muestran más alta satisfacción son las mujeres en un 70.8% ntras que el grupo de varones representan el 52.6%.

**TABLA 8 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE ORTODONCIA DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA UPT**

Ítems	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
¿Cómo se siente con la atención recibida de parte del servicio de admisión?	0	0.0%	3	7.0%	8	18.6%	25	58.1%	7	16.3%	43	100.0%
¿Cómo se siente con la asesoría que brinda el docente al estudiante que lo atendió?	0	0.0%	10	23.3%	2	4.7%	16	37.2%	15	34.9%	43	100.0%
¿Cómo se siente con el trato personal que ha recibido de parte del estudiante de odontología que lo viene atendiendo?	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	24	55.8%	18	41.9%	43	100.0%
¿Qué tan satisfecho se siente respecto al tiempo de duración de la consulta recibida?	0	0.0%	13	30.2%	7	16.3%	20	46.5%	3	7.0%	43	100.0%
¿Se siente satisfecho con el servicio recibido?	1	2.3%	13	30.2%	3	7.0%	19	44.2%	7	16.3%	43	100.0%
¿Se siente satisfecho con la explicación del diagnóstico y tratamiento recibido?	0	0.0%	6	14.0%	0	0.0%	25	58.1%	12	27.9%	43	100.0%
¿Se siente satisfecho con las instrucciones recibidas después de la atención?	0	0.0%	2	4.7%	4	9.3%	23	53.5%	14	32.6%	43	100.0%
¿Cómo se siente con respecto al horario de atención?	1	2.3%	4	9.3%	14	32.6%	22	51.2%	2	4.7%	43	100.0%
¿Se siente satisfecho respecto al tiempo de espera para la atención?	5	11.6%	15	34.9%	5	11.6%	16	37.2%	2	4.7%	43	100.0%
¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?	0	0.0%	4	9.3%	3	7.0%	26	60.5%	10	23.3%	43	100.0%
¿Se siente satisfecho con la privacidad en la atención?	2	4.7%	18	41.9%	8	18.6%	12	27.9%	3	7.0%	43	100.0%
¿Se siente satisfecho con las instalaciones de la clínica?	0	0.0%	5	11.6%	13	30.2%	21	48.8%	4	9.3%	43	100.0%
¿Se siente satisfecho respecto a la atención brindada con los equipos de la clínica?	3	7.0%	9	20.9%	6	14.0%	22	51.2%	3	7.0%	43	100.0%
¿Se siente satisfecho respecto a los materiales que se han utilizado para su atención?	3	7.0%	10	23.3%	5	11.6%	20	46.5%	5	11.6%	43	100.0%
¿En términos generales. Cómo se siente con la atención recibida y los servicios prestados?	2	4.7%	13	30.2%	1	2.3%	20	46.5%	7	16.3%	43	100.0%

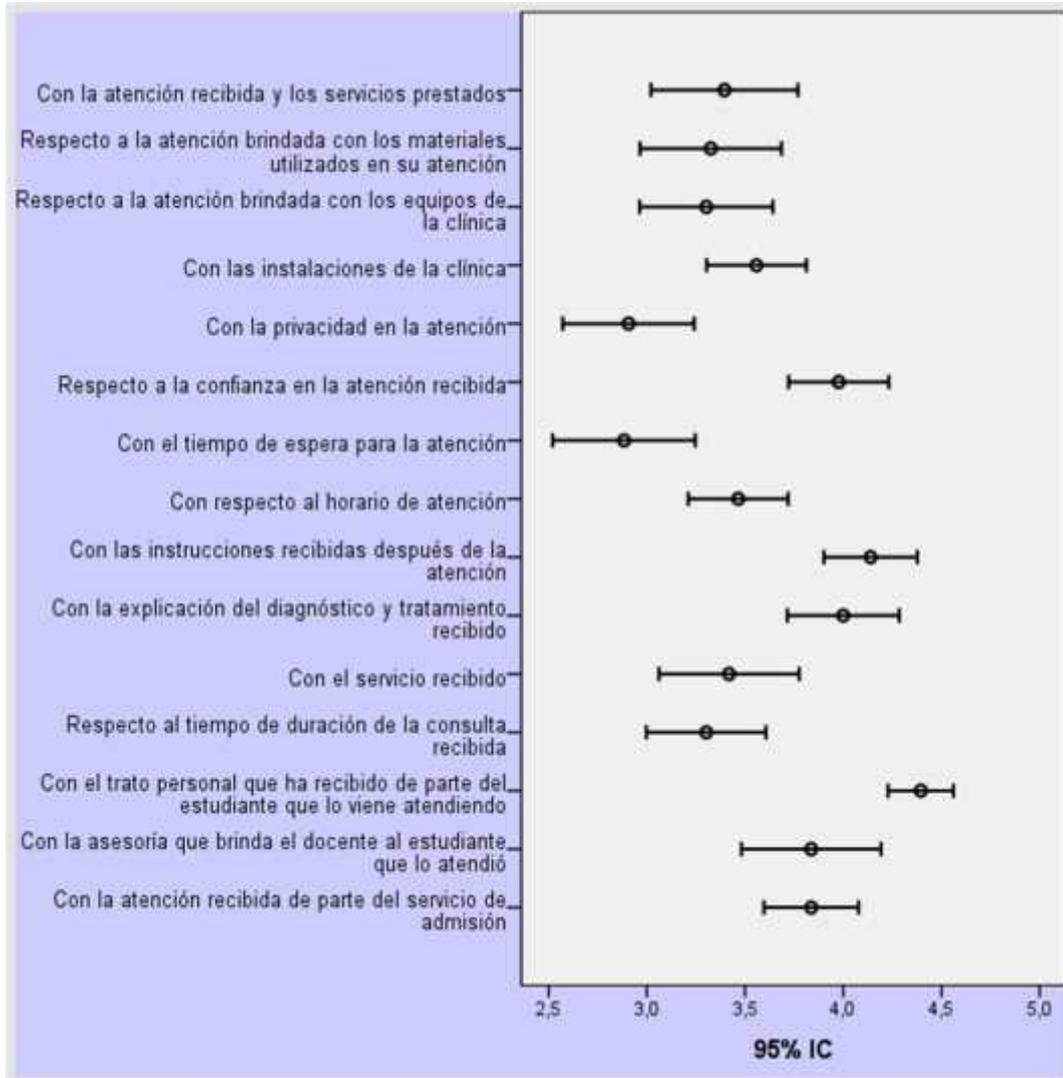
Fuente: Cuestionario SERVQUAL aplicado.

En la tabla 8 se muestra cada uno de los ítem que fueron evaluados para satisfacción global en los pacientes de ortodoncia; podemos ver que los ítems donde marcaron la más alta satisfacción fueron el “Cómo se siente con el trato personal que ha recibido de parte del estudiante de odontología que lo viene atendiendo” (41,9%), seguido de “Cómo se siente con la asesoría que brinda el docente al estudiante que lo atendió” (34.9%) y “Si siente satisfecho con las instrucciones recibidas después de la atención”(32.6%)

Aunque los porcentajes más altos estuvieron en el nivel de satisfecho en todos los ítems a excepción de la pregunta “¿Se siente satisfecho con la privacidad en la atención?” donde el 41,9% respondieron sentirse insatisfechos

En los indicadores donde se mostraron la mayor insatisfacción son, luego de la privacidad en la atención, es el tiempo de e tiempo de espera para la atención con un 34,9%, seguido del tiempo de duración de la consulta, el servicio recibido y; la atención y servicio en general (30,2) en igual proporción cada uno.

Los ítems que mostraron el nivel de muy insatisfecho fue respecto a los materiales utilizados y atención brindada con los equipos de la clínica quienes representan el 7% en igual proporción para ambos indicadores.



**Gráfico 6. Comportamiento de los indicadores de percepción de satisfacción de los pacientes con tratamiento de ortodoncia en la clínica odontológica UPT**

Fuente: Cuestionario SERVQUAL aplicado.

El gráfico 6 nos muestra la tendencia de la satisfacción de acuerdo a los indicadores presentados en el grupo de estudio , donde los indicadores más positivos para satisfacción fue el trato personal brindado por el estudiante, seguido de las instrucciones recibidas después de la instrucción, la confianza en la atención recibida y la explicación de diagnóstico y tratamiento recibido.

En tanto que los indicadores peor percibidos por el grupo para satisfacción fueron la privacidad en la atención y el tiempo de espera para la atención.

## DISCUSIÓN

La atención de los pacientes atendidos por el servicio de ortodoncia que requieren atención en la clínica odontológica de la Universidad Privada de Tacna es realizado por los estudiantes de segunda especialidad, en compañía de sus respectivos docentes, quienes cubren la necesidad de tratamiento de diversas presentaciones en la especialidad de ortodoncia. El presente estudio trata de determinar el nivel de satisfacción del paciente con este servicio brindado, a través de encuestas del modelo SERVQUAL modificado y revalidado para el Perú por Torres & León-Blanco. La evaluación de la satisfacción se realizó en forma global con encuestas a 43 pacientes que se encontraban en tratamiento ortodóntico a abril del 2017.

Una vez analizados los resultados, encontramos que los pacientes de estudio muestran una alta satisfacción en un 51%. Al igual que en otros estudios realizados hasta el momento, **Jacinto N. y cols. En el 2007- Lima.** (1) estudió la percepción de los pacientes que recibieron tratamiento odontológico en la clínica de la facultad de odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, por medio de un cuestionario basado en el modelo de Donabedian, se evaluaron a 130 pacientes, el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de U.N.M.S.M encontrándose un alto nivel de aceptación en el 56.6% siendo esto muy similar a lo encontrado en nuestro estudio.

Muy por encima del 51,2% también estuvieron los resultados de **López P. Antioquía- 2013.** (8) exploró los factores que influyen en la aceptación de la atención recibida, en un grupo de pacientes tratados en la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia la muestra final fue de 55 pacientes y ocho entrevistas a profundidad, a este grupo de personas se les aplicó una encuesta telefónica que constaba de dieciocho preguntas, fue una encuesta diseñada por un grupo de investigadores donde el 87,3% mostró alta satisfacción.

Y **López S. y cols. Colombia-2010.**(9) estudió las variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos fueron seleccionados 342

pacientes por muestreo sistemático. Al igual que Lopez P. de Antioquía encontró un 83% de satisfacción en los pacientes atendidos.

De acuerdo a la edad y sexo de los pacientes hemos encontrado que hay una mayor frecuencia de mujeres (59.1%) que asisten al servicio de ortodoncia y que además es el grupo de 12 a 20 años los más frecuentes (50%), además es este mismo grupo el que muestra los más altos porcentajes de satisfacción así también lo demuestra el estudio realizado por **Torres G. y cols.** (2) de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, el demostró que la satisfacción asociada a la edad del paciente solo está relacionada a 2 dimensiones de satisfacción (seguridad, privacidad y atención en general) y a la satisfacción global. En la dimensión de satisfacción general los pacientes de 12-19 años se sienten muy satisfechos en un 54.7%. Por otro lado, pacientes de 20-29 años (43.8%) Los resultados de la investigación demuestran que 70.5% (141) de pacientes encuestados fueron mujeres mientras que 29.5% (59) hombres. Si bien en nuestro estudio hay una superioridad numérica en el grupo de mujeres y de la edad de 12 a 20 años, no se ha encontrado ninguna diferencia significativa, con respecto a los varones u otros grupos etarios.

Ahora bien, la satisfacción evaluada de acuerdo a las dimensiones de satisfacción que en nuestro estudio fueron siete se pueden comparar principalmente con los trabajos que se realizaron con trabajos de ortodoncia y que además utilizaron el mismo instrumento de medición que el nuestro como el realizado por

Sin embargo en el trabajo de **Jacinto N. y cols.** (1) Un gran número de pacientes 33.7% manifestaron insatisfacción con el tiempo de espera. Estuvieron satisfechos con el trato recibido la mayoría. Para **Betín A. y cols.** (5), la duración de los tratamientos fue considerada normal para el 88%. Pero **Lopez** (8) quien usó este mismo instrumento de satisfacción encontró una valoración del servicio positiva por la atención oportuna, el trato de profesores y estudiantes, y las condiciones físicas durante la atención.

Nuestros resultados mostraron que la dimensión peor percibida fue el tiempo de espera, tan contrario a **López(5)**, y la privacidad en la atención.

El trato fue la dimensión también con mejor percepción en nuestro trabajo muy similar a lo que **Jacinto(1)**. (Ver Gráfico 6).

## CONCLUSIONES

- a) El nivel de satisfacción de los pacientes, atendidos en la especialidad de ortodoncia en la clínica odontológica de la Universidad Privada de Tacna en el año 2016 fue 51.2% con alta satisfacción, el 39.5% satisfacción media y el 9.3% baja satisfacción.
- b) Los niveles de satisfacción según dimensiones son:
- Trato personal el 60.5% con alta satisfacción
  - Instalaciones equipos y materiales el 76.7% con alta satisfacción.
  - La eficacia de la atención, el 53,5% muestra una alta satisfacción
  - La información el 83.7% percibe una alta satisfacción.
  - La accesibilidad y oportunidad el 41.9%, baja satisfacción.
  - Seguridad y privacidad con 48.8% de satisfacción media.
  - Atención general fue de alta satisfacción para el 62.8%.
- c) La satisfacción según edad: de los que tuvieron una satisfacción baja el 50% eran pacientes de 21 a 30 años, de aquellos que mostraron una satisfacción media, el 58.8% fueron los de 12 a 20 años y los que manifestaron una alta satisfacción el 50% también fue en el grupo de 12 a 20 años.
- d) El nivel de satisfacción según sexo de los pacientes de los que tuvieron alta satisfacción, el 59.1% son las mujeres, los varones sin embargo muestran un alto porcentaje para una satisfacción media, 47.1%.

## **RECOMENDACIONES**

Basado en el análisis del trabajo se puede sugerir las siguientes recomendaciones:

- Que se brinde esta información al servicio de odontología de la clínica odontológica de la Universidad Privada de Tacna a fin que tome las medidas necesarias, como la fiscalización de citas programadas y no atendidas.
- Fomentar al personal que labora en el servicio de ortodoncia, docentes y estudiantes ofrecer una atención bien informada, ágil y con calidad, teniendo en cuenta los indicadores encontrados en esta tesis.
- Promover en el grupo de atención la comunicación e información necesaria al paciente explicándole que es una clínica docente y que su caso clínico tendrá que ser expuesto a todos los estudiantes como tema de aprendizaje.
- Que estos resultados sean el primer paso de evaluación de la calidad enfocado al mejoramiento de la profesión.



10. Hincapie A. Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención prestada en el programa de odontología integral del adolescente y ortodoncia. 2001. Revista Facultad de Odontología Universidad de Antioquia - Vol. N.º 2 - Primer semestre de 2004; Disponible en: <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/odont/article/download/3238/2999>
11. Brusola JAC. Ortodoncia clínica y terapéutica. Elsevier España; 2000. 716 p.
12. Proffit W. Ortodoncia contemporánea. 2017; Disponible en: Proffit W. Ortodoncia Contemporánea. 4ta ed. Elsevier Mosby. España. 2008.
13. León Quintela A. C. Principales factores de riesgo relacionados con el abandono del tratamiento ortodóncico por escolares, adolescentes y adultos jóvenes. MEDISAN ; ( 6): 770 de 2016; Disponible en: [scielo.sld.cu/pdf/san/v20n6/san05206.pdf](https://scielo.sld.cu/pdf/san/v20n6/san05206.pdf)
14. Puertes Fernández. necesidad de tratamiento ortodóncico e impacto psicosocial de la estética dental en adolescentes de la comunidad valenciana. programa de doctorado fisiopatología del aparato estomatognático Universidad de Valencia. España, 2010. [Internet]. [citado 15 de mayo de 2017]. Disponible en: <http://studylib.es/doc/6899898/necesidad-de-tratamiento-ortod%C3%B3ncico-e-impacto>
15. Villodre, Raul, Calero, Remedios, Gallarza, Martina. La satisfacción del cliente como indicador de calidad en neurorehabilitación - 45410 [Internet]. [citado 15 de mayo de 2017]. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/CESE/article/viewFile/48614/45410>
16. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica 2005;114 (Supl 3):26-33 [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:uAwvo4hdQ74J:matronasenred.com/moodle.agscg/file.php/287/documentos\\_bibliografico/Material\\_bibliografico\\_UD4/Para\\_saber\\_mas/La\\_satisfaccion\\_del\\_paciente\\_como\\_una\\_medida\\_del\\_resultado.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:uAwvo4hdQ74J:matronasenred.com/moodle.agscg/file.php/287/documentos_bibliografico/Material_bibliografico_UD4/Para_saber_mas/La_satisfaccion_del_paciente_como_una_medida_del_resultado.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe) [Internet]. [citado 15 de mayo de 2017]. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/nefro/v8n2/art01.pdf>
17. Velandia Salazar F, Ardón Centeno N, Navarro J, Inés M. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Rev Gerenc Políticas Salud. diciembre de 2007;6(13):139-68.
18. Schwartz Henriquez, , Ana María. Satisfacción del usuario como indicador de calidad en servicio de pediatría del hospital Dr Adolfo Prince Lara De Puerto Cabello Estado Carabobo. universidad católica Andrés Bello Postgrado en gerencia de servicios asistenciales en Salud.

19. Bustamante Sandoval, Wilson E. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo, 2014 [Internet]. [citado 15 de mayo de 2017]. Disponible en: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/320/1/TL\\_Bustamante\\_Sandoval\\_WilsonEdinson.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/320/1/TL_Bustamante_Sandoval_WilsonEdinson.pdf)
  
20. Redhead García, Rossana María. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Universidad Mayor de San Marcos. Lima Perú [Internet]. 2015 [citado 16 de mayo de 2017]. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4806/1/Redhead\\_gr.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4806/1/Redhead_gr.pdf)
  
21. Massip Pérez, Coralia, Ortiz Reyes, Rosa María, Llantá Abreu, Carmen, Peña Fortes, Madai, Infante Ochoa, Adalmis. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Debate. Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología. La Habana, Cuba. 2008 [Internet]. [citado 15 de mayo de 2017]. Disponible en: [about:reader?url=http%3A%2F%2Fbvvs.sld.cu%2Fprevistas%2Fspu%2Fvol34\\_4\\_08%2Fspu13408.htm](http://about.reader?url=http%3A%2F%2Fbvvs.sld.cu%2Fprevistas%2Fspu%2Fvol34_4_08%2Fspu13408.htm)
  
22. Cabello Morales E. Calidad de la Atención Médica: ¿Paciente o cliente? Rev Medica Hered [Internet]. julio de 2001 [citado 12 de mayo de 2017];12(3):96-9. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1018-130X2001000300005&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1018-130X2001000300005&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
  
23. Salazar Luna G. Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana [Tesis]. Lima; 2006 [Internet]. Disponible en: [www.cop.org.pe/bib/tesis/GIANCARLOSALAZARLUNA.pdf](http://www.cop.org.pe/bib/tesis/GIANCARLOSALAZARLUNA.pdf)
  
24. Skaret E, Berg E, Raadal M, Kvale G. Factors related to satisfaction with dental care among 23-year olds in Norway. Community Dent Oral Epidemiol. 1 de abril de 2005;33(2):150-7.
  
25. Sosa Rosales, Maritza de la Caridad. ¿Cómo lograr la Calidad en la Clínica Dental? - Dirección Nacional de Estomatología del Ministerio de Salud Pública de Cuba. Infomed. Red de salud Cuba 2011. [Internet]. [citado 15 de mayo de 2017]. Disponible en: <http://www.sld.cu/galerias/pdf/uvs/saludbucal/artcalidad.pdf>
  
26. Peralta Huatuco, Rosario. Evaluación de protocolo preoperatorio en los alumnos de la universidad de Huánuco 2015. [Internet]. 2016 [citado 15 de mayo de 2017]. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/193/PERALTA%20HUATUCO%2C%20ROSARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

27. Castañeda Deroncelé, Mario. Propuesta de evaluación de calidad de la prestación de los servicios estomatológicos [Internet]. [citado 16 de mayo de 2017]. Disponible en: <http://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/propuesta-de-evaluacion-de-calidad-de-la-prestacion-de-los-servicios-estomatologicos/>
28. Sánchez A. Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los hospitales públicos [Tesis]. Pachuga: Hospitales públicos de Ixmiquilpan; 2005. Disponible en: <https://www.uaeh.edu.mx/.../Satisfaccion%20de%20los%20servicios%20de%20salud.pdf>
29. Gallardo Ferrada A, Reynaldos Grandón K. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enferm Glob.* octubre de 2014;13(36):353-63.
30. Iguarán R, Chávez E, Pérez J. Satisfacción de los clientes del Servicio Médico Odontológico de la Universidad del Zulia. Núcleo Costa Oriental del Lago. *Rev Venez Cienc Soc* [Internet]. 2006 [citado 12 de mayo de 2017];10(1). Disponible en: <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=30910111>
31. Silva-Fhon J, Ramón-Cordova S, Vergaray-Villanueva S, Palacios-Fhon V, Partezani-Rodriguez R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enferm Univ.* abril de 2015;12(2):80-7.
32. Vargas Ramos, Samuel Alex. Nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna. Octubre - Diciembre 2011 [Internet]. 2011. Disponible en: <http://200.37.105.196:8080/handle/unjbg/79>
33. Torres-González GC, León-Manco RA. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Rev Estomatológica Hered* [Internet]. 25 de junio de 2015 [citado 12 de mayo de 2017];25(2):122. Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/REH/article/view/2458>
34. González Bolea L y C. Guía para la medición directa de satisfacción de clientes [Internet]. 2010. Disponible en: [madridexcelente.com/wp-content/uploads/2015/08/GUIASATISFACCION.pdf](http://madridexcelente.com/wp-content/uploads/2015/08/GUIASATISFACCION.pdf)

**ANEXO 01**  
**FICHA DE RECOLECCION DE DATOS**

**EDAD:** \_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**SEXO:** \_\_\_\_\_

<b>Dimensiones</b>	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
<b>Trato Personal</b>					
1. ¿Cómo se siente con la atención recibida de parte del servicio de admisión?					
2. ¿Cómo se siente con la asesoría que brinda el docente al estudiante que lo atendió?					
3.- ¿Cómo se siente con el trato personal que ha recibido de parte del estudiante de odontología que lo viene atendiendo?					
<b>Eficacia</b>					
4. ¿Qué tan satisfecho se siente respecto al tiempo de duración de la consulta recibida?					
5. ¿Se siente satisfecho con el servicio recibido?					
<b>Información</b>					
6. ¿Se siente satisfecho con la explicación del diagnóstico y tratamiento recibido?					
7. ¿Se siente satisfecho con las instrucciones recibidas después de la atención?					
<b>Accesibilidad y oportunidad</b>					
8. ¿Cómo se siente con respecto al horario de atención?					
9. ¿Se siente satisfecho respecto al tiempo de espera para la atención?					
<b>Seguridad y Privacidad</b>					
10. ¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?					
11. ¿Se siente satisfecho con la privacidad en la atención?					
<b>Instalaciones, equipos y materiales</b>					
12. ¿Se siente satisfecho con las instalaciones de la clínica?					
13. ¿Se siente satisfecho respecto a la atención brindada con los equipos de la clínica?					
14. ¿Se siente satisfecho respecto a la atención brindada con los materiales que se han utilizado para su atención?					
<b>Atención general</b>					
15. ¿En términos generales. Cómo se siente con la atención recibida y los servicios prestados?					
<b>Puntos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>