

**Universidad Católica de Santa María**  
**Facultad de Odontología**  
**Escuela Profesional de Odontología**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE A LA  
ESPECIALIDAD DE ORTODONCIA Y ORTOPEDIA DE LA  
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA  
SANTA MARÍA EN EL AÑO 2019**

Tesis presentada por el Bachiller:  
**Salas Maldonado, Alejandra Rocio**  
Para optar el Título Profesional de  
Cirujana Dentista

**Asesor:** Dr. Rojas Manrique Ramiro

**Arequipa – Perú**  
**2019**



Universidad Católica de Santa María

(51 54) 382038 Fax:(51 54) 251213 [ucsm@ucsm.edu.pe](mailto:ucsm@ucsm.edu.pe) <http://www.ucsm.edu.pe> Apartado: 1350

DR.(A) HUGO TEJADA PRADELL

BOLETA DE DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS Nro 073

Vista la solicitud que presenta don (ña) ALEJANDRA ROCIO SALAS MALDONADO sobre el dictamen de la Tesis titulada "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE A LA ESPECIALIDAD DE ORTODONCIA Y ORTOPEDIA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA EN EL AÑO 2019" y en concordancia con la Ley Universitaria 30220, y el Art. 13 del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología, se nombra SEGUNDO Y TERCER JURADO DICTAMINADOR para que en el lapso de ocho a diez días, se sirvan evaluar el dictamen correspondiente

DR.(A) HUGO TEJADA PRADELL  
DR.(A) JAIME GALLEGOS ZANABRIA  
DR. (A) RENÁN TEJADA TEJADA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

DR. HERBERT GALLEGOS VARGAS  
Docente de la Facultad de Odontología

Arequipa, 01 DE OCTUBRE del 2019

INFORME

*Habiéndose realizado los cambios sugeridos  
por el suscrito siempre con espíritu didáctico  
favorable al presente trabajo de investigación  
a fin de que promiga con su trámite.*

*H. Tej. P.*

Arequipa, 2019 03-10-

2019-10-01  
15:25



Universidad Católica de Santa María

(51 54) 382038 Fax: (51 54) 2512133 ✉ ucsm@ucsm.edu.pe 🌐 http://www.ucsm.edu.pe Apartado: 1350

DR.(A) JAIME GALLEGOS ZANABRIA

**BOLETA DE DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS Nro 073**

Vista la solicitud que presenta don (ña) **ALEJANDRA ROCIO SALAS MALDONADO** sobre el dictamen de la Tesis titulada **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE A LA ESPECIALIDAD DE ORTODONCIA Y ORTOPEDIA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA EN EL AÑO 2019"** y en concordancia con la Ley Universitaria 30220, y el Art. 13 del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología, se nombra **SEGUNDO Y TERCER JURADO DICTAMINADOR** para que en el lapso de ocho a diez días, se sirvan evaluar el dictamen correspondiente

DR.(A) HUGO TEJADA PRADELL  
DR.(A) JAIME GALLEGOS ZANABRIA  
DR. (A) RENÁN TEJADA TEJADA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

*H. Gallegos*  
DR. HERBERT GALLEGOS VARGAS  
Decano de la Facultad de Odontología

Arequipa, 01 DE OCTUBRE del 2019

INFORME

*Ex. Decano de la Facultad de Odontología:*

*- Se presento borrador de una tesis de ortodoncia y ortopedia.*

*- Con los integrantes y orden de quienes lo dictaminan.*

*Arequipa 10 de octubre del 2019*

*H. Gallegos*  
*1799*

Arequipa, 2019 \_\_\_\_\_

2019-10-01  
15:24





Universidad Católica de Santa María

(51 54) 382038 Fax:(51 54) 251213 ucsm@ucsm.edu.pe http://www.ucsm.edu.pe Apartado: 1350

DR.(A) RENÁN TEJADA TEJADA

BOLETA DE DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS Nro 073

Vista la solicitud que presenta don (ña) ALEJANDRA ROCIO SALAS MALDONADO sobre el dictamen de la Tesis titulada "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE A LA ESPECIALIDAD DE ORTODONCIA Y ORTOPEDIA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA EN EL AÑO 2019" y en concordancia con la Ley Universitaria 30220, y el Art. 13 del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología, se nombra SEGUNDO Y TERCER JURADO DICTAMINADOR para que en el lapso de ocho a diez días, se sirvan evaluar el dictamen correspondiente

DR.(A) HUGO TEJADA PRADELL  
DR.(A) JAIME GALLEGOS ZANABRIA  
DR. (A) RENÁN TEJADA TEJADA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA  
*H. Gallegos*  
DR. HERBERT GALLEGOS VARGAS  
Decano de la Facultad de Odontología

Arequipa, 01 DE OCTUBRE del 2019

INFORME

*Realizadas las revisiones se indica corregir la redacción, corregir la introducción de términos interrogantes y mejorar las conclusiones*

*Realizadas las correcciones solicitadas se autoriza la sustentación del presente trabajo de investigación*

Arequipa, 2019 14/10/2019

2019-10-01  
15:24

## DEDICATORIA

*Quiero dedicar esta tesis a mis padres: Son los mejores padres que Dios me pudo dar, estoy muy orgullosa de ustedes, gracias a sus esfuerzos y trabajos soy lo que soy; los amo y no encuentro manera de devolver todo lo que me han dado, les doy mis infinitas y sinceras gracias.*

*A Pedro P. Gallegos Misad que me ayudo y se preocupó durante el proceso de mi carrera y agradezco, tu comprensión, paciencia y confianza, pero ahora puedo decirte que lo logre. Gracias por todo*

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

## AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por bendecirme ayudándome a superar los obstáculos y por hacer realidad este sueño anhelado.

A mis padres, por su gran apoyo, por enseñarme a ser perseverante y constante en lo que quiero conseguir y brindarme su amor y su apoyo.

A Pedro P. Gallegos Misad que, por su gran alegría, carisma, por su apoyo por demostrarme su cariño, comprensión y confianza.

A la Universidad Católica de Santa María por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional ejemplar.

A mi asesor de tesis, Dr. Ramiro Rojas, por sus conocimientos, su manera de trabajar, paciencia, orientación, siempre será mi ejemplo a seguir.



## INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años el sector salud ha buscado incansablemente el método para medir la calidad de sus servicios, muchas veces los planes propuestos fallan, debido que no se toma en cuenta la opinión del paciente y su percepción acerca de qué tipo de servicio está recibiendo.

A nivel de las universidades que se encargan de generar un sistema de estudio donde se combina el proceso de enseñanza con los procesos de atención en salud, se vuelve absolutamente necesario el hecho de precisar cuál es la calidad de atención que se ofrece debido a que, la calidad debe verse reflejada en la atención y en la calidad de profesionales que egresa. Esta investigación persigue como objetivo primordial conocer cómo percibe el paciente la calidad de servicio a través de un cuestionario creado para la clínica de Ortopedia y Ortodoncia de la Facultad de Odontología de la UCSM.

Está estructurada de la siguiente manera: Capítulo I: está conformado por el problema de investigación, determinación, enunciado y descripción del problema, objetivos de la investigación y marco teórico. Capítulo II: abarca todo lo referente al planteamiento organizacional, técnicas de recolección de datos, instrumentos y el campo de verificación de la tesis. Capítulo III: este capítulo se centra en el análisis discusión y conclusión de los resultados acompañados de las recomendaciones.

## RESUMEN

Esta investigación se realizó con el objetivo de medir la percepción del paciente con respecto a la calidad de servicio en el servicio de ortodoncia y ortopedia de la facultad de odontología de la Universidad Católica de Santa María.

Se realizó un estudio descriptivo longitudinal, donde se diseñó un cuestionario de preguntas cerradas de tipo sí o no, el cual fue aplicado a los pacientes que asisten a la clínica de ortodoncia de la Facultad de Odontología de la UCSM. El cuestionario consta de 21 preguntas distribuidos en cinco renglones: Ingreso, ambiente, infraestructura - Trato e información, puntualidad, formatos, accesibilidad - Bioseguridad – Costos - Profesional docente – Seguridad - Privacidad y Recomendaciones. El cuestionario fue aplicado a los pacientes son atendidos en II y VI semestre de la especialidad de ortodoncia, para el análisis de los resultados se utilizó el sistema SPSS.

Los resultados del instrumento aplicado demostraron que la calidad de atención tiene un

70% de aceptación y que las fallas principales se encuentran en infraestructura, falta de baños y en el proceso de ingreso a la universidad.

**Palabras Claves:** Calidad de Servicio, Ortodoncia, Clínica.



## ABSTRACT

This research was carried out with the objective of measuring the patient's perception regarding the quality of service in the orthodontics and orthopedics service of the faculty of dentistry of the Catholic University of Santa María.

A longitudinal descriptive study was carried out, where a questionnaire of closed questions of yes or no type was designed, which was applied to patients attending the orthodontic clinic of the UCSM faculty of dentistry. The questionnaire consists of 21 questions distributed in five lines: admission, treatment and information, biosecurity, costs, teaching professional, security and privacy and recommendations.

The questionnaire was applied to the patients being attended in the II and IV semesters of the orthodontic specialty, for the analysis of the results the SPSS system was used. The results of the instrument applied showed that the quality of care has a 70% acceptance and that the main failures are in infrastructure, lack of bathrooms and in the process of entering the university.

**Key words:** Quality of Service, Orthodontics, Clinic.

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ix</b>
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO .....</b>	<b>1</b>
<b>1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1. Determinación del problema.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2. Enunciado .....</b>	<b>2</b>
<b>1.3. Descripción del Problema.....</b>	<b>3</b>
<b>1.4. Justificación .....</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJETIVOS.....</b>	<b>6</b>
<b>3. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
<b>3.1. Conceptos básicos .....</b>	<b>7</b>
<b>3.1.1. Ortodoncia .....</b>	<b>7</b>
<b>a. Concepto .....</b>	<b>7</b>
<b>b. Etimología.....</b>	<b>8</b>
<b>c. Antecedentes históricos.....</b>	<b>8</b>
<b>d. Demanda del tratamiento de ortodoncia .....</b>	<b>10</b>
<b>e. Impacto del tratamiento de ortodoncia.....</b>	<b>11</b>
<b>3.1.2. Satisfacción .....</b>	<b>12</b>
<b>b. Satisfacción de paciente .....</b>	<b>12</b>
<b>c. Importancia de Satisfacer a los pacientes .....</b>	<b>13</b>
<b>d. Componentes de la satisfacción .....</b>	<b>13</b>
<b>e. Calidad de servicio y atención.....</b>	<b>14</b>
<b>f. Tipos de Calidad.....</b>	<b>18</b>
<b>g. Componentes de la Calidad de servicio .....</b>	<b>18</b>
<b>h. Percepción del paciente .....</b>	<b>20</b>
<b>3.2. Antecedentes Investigativos .....</b>	<b>22</b>
<b>4. HIPÓTESIS.....</b>	<b>27</b>
<b>CAPITULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....</b>	<b>28</b>
<b>1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN.....</b>	<b>29</b>

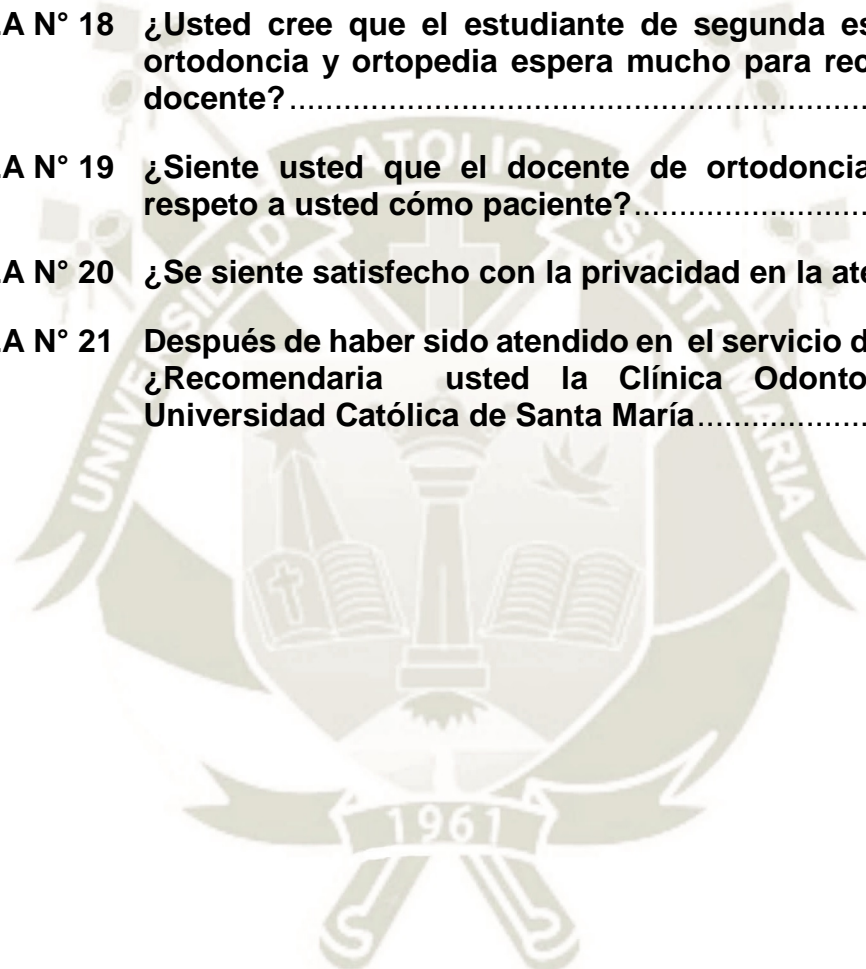
1.1. Técnica.....	29
1.2. Instrumentos.....	30
<b>2. CAMPO DE VERIFICACIÓN .....</b>	<b>30</b>
2.1. Ubicación espacial .....	30
2.2. Unidades de estudio .....	30
<b>3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>31</b>
3.1. Organización.....	31
3.2. Recursos.....	31
<b>4. ESTRATEGIA PARA EL MANEJO DE RESULTADOS .....</b>	<b>32</b>
4.1. Plan de Procesamientos de datos.....	32
4.2. Operaciones del procesamiento.....	32
4.3. Plan de Análisis de datos .....	32
<b>CAPITULO III RESULTADOS.....</b>	<b>34</b>
<b>PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS.....</b>	<b>35</b>
<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>77</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>79</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>80</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>81</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>84</b>
<b>ANEXOS Nº 1 MODELO DEL INSTRUMENTO.....</b>	<b>85</b>
<b>ANEXOS Nº 2 MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>88</b>
<b>ANEXO Nº 3 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO .....</b>	<b>96</b>
<b>ANEXO Nº 4 AUTORIZACIONES .....</b>	<b>100</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1	¿Tuvo algún inconveniente al ingreso a la Universidad Católica de Santa María?.....	35
TABLA N° 2	¿Tuvo alguna dificultad para la ubicación a la clínica odontológica? .....	37
TABLA N° 3	¿El ambiente de la sala de espera es adecuado?.....	39
TABLA N° 4	¿Considera que la infraestructura están en buenas condiciones?.....	41
TABLA N° 5	¿Observo usted que los equipos para los exámenes complementarios están en buen estado (tomografía radiografías)? .....	43
TABLA N° 6	¿Se siente usted satisfecho con la cantidad de servicios higiénicos para el uso de los pacientes y discapacitados?.	45
TABLA N° 7	¿Encontró usted de forma inmediata a un estudiante de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia? .....	47
TABLA N° 8	¿El estudiante de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia lo recibió de una forma adecuada y lo atendió con amabilidad y empatía, preparación profesional?.....	49
TABLA N° 9	¿La cita son accesible a los horarios que usted puede asistir a sus controles? .....	51
TABLA N° 10	¿El estudiante de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia lo atiende puntualmente a su cita programada? ..	53
TABLA N° 11	¿El estudiante de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia lo escucha atentamente sobre sus necesidades y expectativas? .....	55
TABLA N° 12	¿Le indicaron a usted con claridad sobre los inconvenientes durante su tratamiento (Ej. hábitos alimenticios, higiene, dolor etc.)? .....	57
TABLA N° 13	¿Firmo usted un consentimiento informado de su tratamiento? .....	59
TABLA N° 14	¿Considera usted que existe un personal auxiliar capacitado para el buen desarrollo del estudiante?.....	61

TABLA N° 15	¿Consideras que el estudiante de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia cumple con las medidas de bioseguridad, (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil, sin presencia de carteras, mochilas en mesa de trabajo y mesón)? .....	63
TABLA N° 16	¿Considera el costo de tratamiento adecuado? .....	65
TABLA N° 17	¿Existe un contrato de forma de pago, además de información sobre forma de pago? .....	67
TABLA N° 18	¿Usted cree que el estudiante de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia espera mucho para recibir ayuda del docente? .....	69
TABLA N° 19	¿Siente usted que el docente de ortodoncia lo trata con respeto a usted cómo paciente? .....	71
TABLA N° 20	¿Se siente satisfecho con la privacidad en la atención? .....	73
TABLA N° 21	Después de haber sido atendido en el servicio de odontología, ¿Recomendaría usted la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María .....	77



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1	¿Tuvo algún inconveniente al ingreso a la Universidad Católica de Santa María?.....	36
GRÁFICO N° 2	¿Tuvo alguna dificultad para la ubicación a la clínica odontológica?.....	38
GRÁFICO N° 3	¿El ambiente de la sala de espera es adecuado?.....	40
GRÁFICO N° 4	¿Considera que la infraestructura están en buenas condiciones?.....	42
GRÁFICO N° 5	¿Observo usted que los equipos para los exámenes complementarios están en buen estado (tomografía radiografías)?.....	44
GRÁFICO N° 6	¿Se siente usted satisfecho con la cantidad de servicios higiénicos para el uso de los pacientes y discapacitados?.....	46
GRÁFICO N° 7	¿Encontró usted de forma inmediata a un estudiante de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia?.....	48
GRÁFICO N° 8	¿El estudiante de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia lo recibió de una forma adecuada y lo atendió con amabilidad y empatía?.....	50
GRÁFICO N° 9	¿La cita son accesible a los horarios que usted puede asistir a sus controles?.....	52
GRÁFICO N° 10	¿El estudiante de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia lo atiende puntualmente a su cita programada?.....	54
GRÁFICO N° 11	¿El estudiante de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia lo escucha atentamente sobre sus necesidades y expectativas?.....	56
GRÁFICO N° 12	¿Le indicaron a usted con claridad sobre los inconvenientes durante su tratamiento Ej hábitos alimenticios, higiene, dolor etc.)?.....	58
GRÁFICO N° 13	¿Firmo usted un consentimiento informado de su tratamiento?.....	60
GRÁFICO N° 14	¿Considera usted que existe un personal auxiliar capacitado para el buen desarrollo del estudiante?.....	62



<b>GRÁFICO N° 15</b>	<b>¿Consideras que el estudiante de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia cumple con las medidas de bioseguridad, (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil, sin presencia de carteras, mochilas en mesa de trabajo y mesón)? .....</b>	<b>63</b>
<b>GRÁFICO N° 16</b>	<b>¿Considera el costo de tratamiento adecuado? .....</b>	<b>66</b>
<b>GRÁFICO N° 17</b>	<b>¿Existe un contrato de forma de pago, además de información sobre forma de pago? .....</b>	<b>68</b>
<b>GRÁFICO N° 18</b>	<b>¿Usted cree que el estudiante de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia espera mucho para recibir ayuda del docente?.....</b>	<b>70</b>
<b>GRÁFICO N° 19</b>	<b>¿Siente usted que el docente de ortodoncia lo trata con respeto a usted cómo paciente? .....</b>	<b>72</b>
<b>GRÁFICO N° 20</b>	<b>¿Se siente satisfecho con la privacidad en la atención?..</b>	<b>74</b>
<b>GRÁFICO N° 21</b>	<b>Después de haber sido atendido en el servicio odontología, ¿Recomendaría usted la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María.....</b>	<b>76</b>



**CAPÍTULO I**  
**PLANTEAMIENTO TEÓRICO**

## I. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Determinación del problema

Cuando hablamos de atención en salud, es absolutamente necesario estar en constante mejora en los servicios que se ofrecen. Perú tiene años trabajando en las medidas que le permita mejorar la atención y la calidad en los sistemas de salud.

El Sistema de Gestión de la calidad, del Ministerio de Salud del Perú ha definido la calidad como un principio básico de la atención de salud, estableciendo que calidad de la atención es el conjunto de características técnico-científicas, materiales y humanas que debe tener la atención de salud que se provea a los usuarios en la búsqueda constante de su satisfacción (MINSA 2018). Sin embargo, Schweiger & Álvarez (2007) explican que actualmente hay carencia de métodos de medida que establezcan claramente la situación actual de los sistemas y servicios de salud en cuanto a la calidad de los servicios entregados a los usuarios.

La Facultad de Odontología de la Universidad Católica Santa María, no escapa de la realidad que aqueja a los servicios de atención de salud tanto públicos como privados, que es lograr establecer medidas que nos permitan corroborar la calidad que se brinda a los pacientes que asisten al Centro Odontológico.

#### 1.2. Enunciado

Nivel de satisfacción del paciente que acude a la especialidad de ortodoncia y ortopedia de la Facultad de Odontología de la Universidad Católica Santa María.



### 1.3. Descripción del Problema

#### a. Área del Conocimiento

- **Área General** : Ciencias de la Salud
- **Área Específica** : Odontología
- **Especialidad** : Ortodoncia y ortopedia
- **Línea Temática** : Ortodoncia

#### b. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	SUB-INDICADORES
<b>Independiente:</b> <b>Satisfacción</b> <b>Concepto:</b> Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.	<b>Satisfacción</b> pacientes	<b>Satisfecho</b>  <b>No satisfecho</b>	<b>Atención</b> <b>Calidad</b> <b>Tiempo</b> <b>Durabilidad</b> <b>Percepción</b>
<b>Dependiente:</b> <b>Ortodoncia</b> <b>Concepto:</b> La ortodoncia es una especialidad de la odontología que se encarga de todo el estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de las anomalías de forma, posición, relación y función de las estructuras dentomaxilofaciales.	<b>Calidad en</b> <b>servicio y</b> <b>atención</b>	<b>Tratamiento</b> <b>Calidad de</b> <b>atención</b> <b>Tiempo de</b> <b>tratamiento</b>	Calidad del tratamiento Calidad en Materiales Bioseguridad Puntualidad en las citas Tiempo de duración de tratamiento Calidad humana del tratante.

### c.- Interrogantes Básicas

¿Es necesario determinar el nivel de satisfacción en los pacientes que acuden a la especialidad de ortodoncia y ortopedia de la facultad de odontología de la Universidad Católica Santa María?

¿Cuáles son los factores a mejorar en la atención al paciente que acuden a la especialidad de ortodoncia y ortopedia de la facultad de odontología de la Universidad Católica Santa María?

¿Cuál sería la propuesta para mejorar la satisfacción del paciente que acuden a la especialidad de ortodoncia y ortopedia de la facultad de odontología de la Universidad Católica Santa María?

### d.- Taxonomía de la Investigación

ABORDAJE	TIPO DE ESTUDIO				DISEÑO	NIVEL
	Por la Técnica de Recolección	Por el Tipo de Datos	Por el # de Mediciones de la Variable	Por el Ámbito de Recolección		
Cuantitativo	Experimental	Prospectivo	Transversal	De campo	Preexperimental	Descriptivo

### 1.4. Justificación

Cuando se estudia el caso de las especialidades odontológicas una de la más difícil de evaluar es la de ortopedia y ortodoncia ya que la calidad del tratamiento no va precisamente de la mano con la satisfacción del paciente. Son muchos los factores que influyen a la hora de valorar la satisfacción de un paciente que es sometido a un tratamiento de ortodoncia. Es por esta razón que se hace indispensable crear instrumentos que nos permita medir la satisfacción del paciente no solo con el tratamiento realizado si no también con el nivel de la atención recibida, con el fin de mejorar y elevar cada día más los estándares de calidad de la especialidad de ortodoncia, de la facultad de odontología y de la Universidad.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera a la calidad como un concepto clave para los servicios de salud y la define como un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un riesgo mínimo para el paciente, un alto grado de satisfacción por parte del mismo y el

impacto final en su salud. La calidad del servicio está basada en la calidad de quién lo recibe. La calidad consiste en servicios de salud deseables.

La satisfacción del paciente con los servicios de salud es considerada como una medida importante de resultado para evaluar la calidad de la atención en salud y está definida como el grado de concordancia (conformidad o discrepancia) entre las expectativas y la percepción final del servicio recibido. La satisfacción está relacionada con el uso de los servicios y los cambios en el estado de salud de las personas atendidas.

#### **a. Originalidad**

Cada día la salud se orienta a lograr un mejor nivel de atención, las Universidades cuentan con el recurso de la investigación para generar nuevos instrumentos que permitan mejorar la calidad de la atención en las unidades de docencia servicio por lo que esta investigación impulsa la creación de instrumentos para detectar las posibles fallas en la atención y mejorarlas.

#### **b. Factibilidad**

Al contar con las pacientes que acuden a la especialidad de ortodoncia y ortopedia de la facultad de odontología de la Universidad Católica Santa María es factible poder realizar este trabajo de investigación.

#### **c. Interesante**

Esta investigación es de notable interés ya que proporciona a la facultad herramientas para mejorar la atención y sobre todo la calidad de atención que se da a los pacientes y por ende mejora académicamente el nivel del estudiante.

#### **d. Económico**

Tanto la recolección y el estudio que demanda dicha resulta económicamente accesible.



### e. Relevante

Es relevante ya que siempre será prioridad mejorar la calidad de la educación y el servicio de salud que la universidad aporta a la ciudad de Arequipa.

## 2. OBJETIVOS

- 2.1. Diseñar un instrumento que permita medir la satisfacción de los pacientes tratados en la especialidad de ortodoncia de la facultad de odontología de la universidad Católica Santa María. Año 2019.
- 2.2. Aplicar el instrumento que mida el grado de satisfacción del paciente de la especialidad de ortodoncia de la facultad de odontología de la universidad Católica Santa María. Año 2019.
- 2.3. Determinar cuál es el resultado del grado de satisfacción de los pacientes tratados en la especialidad de ortodoncia de la facultad de odontología de la universidad Católica Santa María. Año 2019.

### 3. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Conceptos básicos

##### 3.1.1. Ortodoncia

En la actualidad existe cada vez un número mayor de personas que hacen uso de la ortodoncia con la finalidad de corregir la mala posición de sus dientes, además de tener una sonrisa más estilizada. Pero para entender mejor a cerca de la Ortodoncia es necesario realizar una revisión teórica, ya que esto permite comprender mejor del porque es tan importante para muchas personas y porque también, es relevante conocer su nivel de satisfacción a partir del tratamiento recibido.

##### a. Concepto

Según Canut <sup>(1)</sup> la ortodoncia es una especialidad de la odontología que esta fundamentalmente determinada por la orientación terapéutica; por lo tanto, es la ciencia estomatológica que estudia y atiende el desarrollo de la oclusión y su corrección por medio de aparatos mecánicos que ejercen fuerzas físicas sobre la dentición, cuando estos presentan problemas del crecimiento y maduración de las estructuras dentofaciales, incluyendo aquellas que requieran movimiento activo de los dientes por la mala posición <sup>(2)</sup>.

La diferencia de la ortodoncia en relación a otras especialidades, son la oclusión y los medios terapéuticos; el primero, porque se centra en la acción correctiva; y el segundo, por las fuerzas mecánicas del que se sirve para llegar a la corrección de los defectos y maloclusión dentaria <sup>(3)</sup>. Entonces su práctica incluye diagnóstico prevención, interceptación y corrección de todas las formas de maloclusión de los dientes y alteraciones de los maxilares en niños, adolescentes y adultos, además de guiar la dentición y las estructuras de soporte de los dientes, para que se mantengan sanos y en una relación óptima, con armonía, estética y función <sup>(2)</sup>.

## b. Etimología

Defoulon, en 1841, ha introducido el término Ortodoncia que etimológicamente proviene de los vocablos griegos Orto (recto) y odontos (diente), y que se traduce a su propósito de alinear las irregularidades en las posiciones dentarias <sup>(4)</sup>.

## c. Antecedentes históricos

De acuerdo a la revisión histórica de Torralbas et al <sup>(4)</sup> indican que la ortodoncia inicia en épocas remotas cuando en China, Japón y Fenicia se encuentran referencias de enfermedades dentales, extracciones, e incluso de cavidades con fines curativos u ornamentales. En Grecia fue donde se dio un mayor impulso a la Medicina y en otros escritos de Hipócrates, Aristóteles y Solon se nombran la erupción, función, colocación y tratamiento de los dientes. A raíz de la conquista de Grecia por los romanos, muchos médicos se trasladaban a Roma y en la época cristiana florece la Medicina con hombres como Galeno, Peino, Horacio y Celso. Este último preconizó la extracción de los dientes temporales cuando se producía desviación de los permanentes y aconsejó guiarlos a un sitio por presión ejercida con los dedos, Mayol citado por Torralbas et al <sup>(4)</sup>.

Fue Pierre Fauchar el que situó la Odontología en un plano científico, ay que en 1728 escribió sobre el primer aparato de Ortodoncia, que consiste en una pequeña banda metálica, con perforaciones que permiten el paso de hilos para sujetar los dientes vecinos al diente desviado y que se coloca por vestibular o lingual, según el movimiento deseado <sup>(4)</sup>. Y más adelante John Hunter, refiere que a la oclusión dentaria y a la reabsorción de las raíces de los dientes temporales y explica que los dientes posteriores inferiores van obteniendo espacio en el arco dentario gracias a la reabsorción del borde anterior de la rama de la mandíbula, recomienda la extracción de los dientes cuando están demasiado desbullados, para lograr espacio para la colocación de los demás, Bennet citando por Torralbas <sup>(4)</sup>. Joseph Fox, describe un aparato construida con oro, está también perforada para permitir el paso de ligaduras y tiene sujetos a ella dos bloques de marfil para levantar



la oclusión a nivel de los molares y permitir la corrección de linguoclusiones de dientes anteriores <sup>(4)</sup>.

Joaquín Defoulon (1840) fue, para su tiempo, un ortodoncista notable. En uno de sus libros se refiere al tratamiento de las irregularidades dentarias denominándolo Orthopedie Dentaire y Ortodontosie, y lo define como el tratamiento de las deformidades congénitas y accidentales de la boca. Es el primer autor que emplea el término que más tarde se fue generalizando para designar esta ciencia. Y John Nutting Farrar (1875) fue el precursor de las fuerzas intermitentes en Ortodoncia, porque consideraba que se ajustaban más a las leyes fisiológicas durante el movimiento dentario. Ideó aparatos metálicos, con tornillos y tuercas, para conseguir los distintos movimientos dentarios en lugar de las gomas elásticas, que, según él, ocasionaban molestias al paciente y representaban un peligro para las estructuras dentarias <sup>(4)</sup>.

Edgard H. Angle representa por sí solo el comienzo de la Ortodoncia como verdadera especialidad dentro de la Odontología. Fundó en San Luis su primera escuela relacionada con esta especialidad, en el año 1900. Definió la Ortodoncia como la ciencia que tiene por objeto la corrección de las maloclusiones de los dientes y agrupó en forma sucinta, las anomalías de la oclusión en sus tres célebres clases <sup>(4)</sup>.

En la actualidad se caracteriza por la expansión en todos los campos, tanto científicos como mecánicos. La aparatología logra perfeccionamientos que facilitan de todos los movimientos dentarios, el arco de canto de Angle sufre infinidad de modificaciones. Los aparatos removibles de acción directa se extienden, sobre todo en Europa, después de la Segunda Guerra Mundial, Toledo citado por Torralba et al <sup>(4)</sup>.

La importancia de la Ortodoncia entre las ciencias de la salud se hace notar cada vez más. Se evidencia la necesidad de un mayor y mejor entrenamiento de los profesionales dedicados a esta especialidad, Harfin et al citando por Torralba et al <sup>(4)</sup>.

#### d. Demanda del tratamiento de ortodoncia

La demanda de tratamientos de ortodoncia ha aumentado considerablemente en los últimos años a consecuencia de una mejora en la salud bucodental, una mayor oferta de profesionales y la evolución de las normas socioculturales sobre el concepto de oclusión normal ha incrementado esta necesidad. Por lo que obliga a que los profesionales deben saber determinar de manera objetiva y segura si es necesario el tratamiento ortodóntico. Además de brindar un servicio de calidad <sup>(5)</sup>.

En el Perú durante el 2011, Maccini, evaluó la necesidad de tratamiento ortodóntico en un grupo de 79 escolares entre 12 y 13 años, en donde encontró que es 24,1% de escolares con necesidad de tratamiento, el 21,5% con necesidad media y el 6,3% con gran necesidad de tratamiento <sup>(5)</sup>. Entonces podemos observar que por un sentido estético y bucal más personas entre adolescentes y adultos necesitan un tipo de tratamiento ortodóntico. Además de que es importante mencionar que los tratamientos de ortodoncia han ido en aumento debido a la alta prevalencia de maloclusiones, lo que representa actualmente un problema de salud pública bucal <sup>(6)</sup>.

La ortodoncia a comienzos del siglo XXI se basaba primero en la importancia a la estética dental y facial, lo cual 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. En segundo lugar, cada día el paciente busca un mayor grado de participación en la planeación del tratamiento. Ya que son cada vez menos los odontólogos de tipo paternalista que se limita a dictar a sus pacientes el tratamiento que necesitan.

Y, por último, en la posibilidad de su uso en personas mayores como parte de un tratamiento multidisciplinario, en el que también participan otras especialidades médicas y odontológicas <sup>(7)</sup>.

### e. Impacto del tratamiento de ortodoncia

Según Alvez (6) conocer el impacto del tratamiento ortodóntico en la vida de los pacientes es uno de los desafíos actuales que la Odontología, por lo tanto, cualquier tratamiento en ortodoncia debe tener como propósito lograr beneficios funcionales y estéticos relevantes para el paciente, además de tener que lograr un impacto positivo en su calidad de vida.

La apariencia facial desempeña un papel importante en la percepción del atractivo visual y dentro del ámbito social influye en la integración de la persona en el medio en que se desarrolla. Estos aspectos, sin duda, están relacionados con el incremento de los tratamientos de ortodoncia por aspectos estéticos y que han ido en aumento gracias a los desarrollos científicos y tecnológicos <sup>(6)</sup>.

Un factor psicológico importante que influye en el tratamiento es la motivación que el paciente es la autoestima, ya que este hace referencia a la percepción que el individuo tiene de sí mismo y la autoimagen se refiere a la percepción de la apariencia del individuo. Tanto la autoestima como la autoimagen tienen un alto impacto en la calidad de vida. La calidad de vida es un concepto multidimensional que influye de forma subjetiva en el bienestar físico, psicológico, emocional, mental, social y espiritual de la persona <sup>(6)</sup>.

Estas características se perciben por medio de la experiencia individual de cada paciente, teniendo repercusión al aumentar o disminuir su autoestima y transmitir confianza o no a aquellas personas que están a su alrededor. Por lo tanto, la sonrisa se ha convertido en un gran elemento que permite favorecer la autoestima, por lo que su rehabilitación se vuelve esencial, logrando corregir anomalías en la forma y posición, obteniendo un equilibrio estético y funcional por medio del tratamiento ortodóntico <sup>(6)</sup>.



### 3.1.2. Satisfacción

#### a. Concepto

La Satisfacción, de manera general, es un sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad (8). Por lo que se va a desarrollar en función a diferentes indicadores desde una satisfacción global con la vida hasta una mínima satisfacción personal.

La satisfacción, entonces, no estaría dada sólo como una sensación o estado individual y único, aunque esa es su esencia, sino que sería esa sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto, dado el desarrollo de todo un complejo proceso intrasubjetivo e intersubjetivo. No es una evaluación apenas desde lo personal, sino también desde lo social, lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados sienten de un modo o de otro (9).

#### b. Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente ha sido definida como la percepción del cliente en que sus expectativas y necesidades se hayan cumplido, a través de la atención recibida (10), por lo que es un elemento fundamental en la evaluación de los servicios de salud y se considera una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye, producto de su encuentro e interacción con el servicio (9).

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. Entonces, se podría definir como una evaluación pos-consumo y/o pos-uso, susceptible de cambiar en cada transacción (11).

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 tienen encomendados y, también, a que haya producido sensaciones placenteras Schwartz citado en Zanabria (8). Claro bien, la calidad se mide también por

la percepción de satisfacción que el paciente ha vivenciado en el servicio que se le brindó <sup>(11)</sup>.

### **c. Importancia de satisfacer a los pacientes**

La satisfacción del paciente es vital para el crecimiento y la prosperidad de cualquier servicio o práctica en la salud, ya que es considerada como una medida importante de resultado para evaluar la calidad de la atención en salud y está definida como el grado de concordancia (conformidad o discrepancia) entre las expectativas y la percepción final del servicio recibido <sup>(12)</sup>.

La satisfacción por parte de los usuarios es un buen predictor del cumplimiento de un adecuado servicio. Toda esta información recaudada ha demostrado que la opinión del paciente puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios, por esa razón es importante conocer si se alcanzó las expectativas de los pacientes y una forma de alcanzar este conocimiento es en parte, a través de los análisis de satisfacción, Agudelo citado por Torres-Gonzales et al <sup>(13)</sup>.

### **d. Componentes de la satisfacción**

Componentes propuestos Ware et al, citado en Valandia <sup>(9)</sup>:

- Aspectos interpersonales: características de la interacción de los prestadores con los pacientes: respeto, cortesía, interés y amistad, entre otros.
- Calidad técnica de la atención: competencia de los proveedores y adhesión a altos estándares de diagnóstico y tratamiento.
- Accesibilidad
- Aspectos financieros.
- Eficacia/resultados.
- Continuidad de la atención
- Ambiente físico.
- Integralidad: disponibilidad de recursos para la atención.

### e. Calidad de servicio y atención

La calidad es el conjunto de propiedades y características del servicio que le confieren aptitud para satisfacer necesidades

Donabedian, en 1980, una de las personas más reconocidas en este campo, define una atención de alta calidad como “aquella que se espera maximice una medida comprensible del bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas que se relacione con todas las partes del proceso de atención en el proceso de atención en todas sus partes”, <sup>(14)</sup>. La calidad constituye el éxito de toda institución, como ya se mencionó antes, se trata de hacer bien las cosas, de quien recibe el servicio opine igual y esté satisfecho. En sí la calidad es la capacidad de un servicio para influir en la satisfacción de las personas, la calidad aparece como un factor clave en el desarrollo de la sociedad actual <sup>(7)</sup>.

La satisfacción en la atención odontológica se relaciona a la actitud que opta el paciente hacia los servicios de salud, después de recibir los tratamientos planificados. Por ello la medición de calidad de servicio nos permite conocer la percepción de los pacientes sobre la atención que reciben; siendo muy beneficioso para el profesional en salud, dado que permite saber con mayor exactitud el problema de cada paciente y el método que se aplicará para su solución. Por ello, el hecho de comprender las necesidades actuales y futuras de los pacientes, permite tomar medidas correctivas que mejoren o incrementen la expectativa del paciente, como: atención odontológica confiable, mejor organización, nivel profesional óptimo y costo razonable <sup>(12)</sup>

La calidad de los servicios de salud debe constituir una ventaja duradera, por lo tanto, debe ser evaluada para asegurar que su nivel en el servicio prestado cumpla con los requisitos de excelencia, establecidos y demandados por los que reciben en el mismo. En 1984 la Asociación Médica Americana definió la atención de alta calidad como la atención que conscientemente contribuye al mantenimiento o mejoramiento de la calidad y/o duración de la vida, Rosales citado por López <sup>(12)</sup>.



Según López <sup>(12)</sup> un paciente satisfecho con la atención en salud presenta un mayor grado de cumplimiento de las indicaciones del médico y se muestra muy cooperativo, dado lo cual traduce la existencia de una real confianza en el criterio y actividad del profesional.

Luego en 1990, el Instituto Norteamericano de Medicina, sostiene que la calidad consiste en el grado en el cual los servicios de salud para los individuos y la población incrementan la probabilidad de resultados deseables de salud y son consistentes con un conocimiento profesional actualizado. Se refiere también que en su esencia significa conformidad con normas que no son absolutas, sino que varían de una sociedad a otra; posteriormente se define como el grado en que los medios más deseables, se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud <sup>(15)</sup>.

Como las consecuencias de la atención se manifiestan en el futuro que frecuentemente resulta difícil de conocer, lo que se juzgan son las expectativas del resultado que se podría atribuir.

Actualmente existen varios conceptos definidos por distintos autores que abordan la temática desde su punto de vista y que evolucionan a través de los años, más, por ejemplo, la OMS considera tres dimensiones que actualmente se contemplan en el concepto de calidad en un servicio de salud, estos lo conforman de forma integral. Se busca conseguir un alto grado de satisfacción por parte de quién recibe el servicio como un atributo esencial para que exista calidad <sup>(12)</sup>.

En los escritos de López <sup>(12)</sup> se puede encontrar estas sus dimensiones para definir la calidad y pueden aplicarse a cualquier organización que brinde servicios de atención al paciente; estas son: dimensión técnica, dimensión humana y el entorno de la calidad, las cuales son establecidas en función de las expectativas y necesidades de los pacientes.

La dimensión técnica corresponde al cómo será ejecutada la atención, se mide a través de los siguientes indicadores: efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, integralidad y ética. Dimensión que se evalúa mediante guías

de observación al proveedor de servicios por juicio de expertos en el correcto uso de protocolos y procedimientos.

La dimensión humana de calidad se caracteriza más por contactos personales, que del servicio mismo. La importancia que tiene esta dimensión es que modula notablemente la calidad técnica y el entorno de los centros de salud. Los atributos de la calidad humana son:

- **Cortesía:** Significa demostración de respeto y educación, delicadeza, consideración, atención. El paciente debe ser tratado respetuosamente y amigablemente. El trato cortés con los pacientes es el secreto del éxito de un servicio de calidad, el tratar a las personas como nos gustaría que nos trataran a nosotros; hacer de su estancia lo más agradable posible debe ser una meta en el servicio de calidad.
- **Sensibilidad:** Es cualquier tipo de comportamiento mediante el cual el estomatólogo intenta identificar un problema de ánimo y deliberadamente intenta disminuir o mitigar la angustia causada por el mismo, con esto el profesional no solo se limita la prestación de servicios, sino también transmite información e influye en el estado de anímico del paciente.
- **Credibilidad:** Los profesionales de la institución deben ser creíbles e interesarse por quien recibe el servicio, pues la garantía es el requisito mínimo para proporcionar un buen servicio al paciente, comenzando por el trato, sonrisa, palabras amables, además de ser eficaz eficiente, con calidad y calidez.
- **Comunicación:** Enviar y recibir un mensaje por medio de símbolos, palabras, signos y otros medios no verbales. La comunicación para que se lleve a cabo el mensaje debe ser enviada, recibida y comprendida tanto por el que lo envía como por el que lo recibe. El profesional debe aprender, no solo a desarrollar sus habilidades para escuchar, debe ayudar al paciente a prestar atención y a escuchar los mensajes que le son comunicados.
- **Competencia:** Se refiere a la capacidad y el desempeño de funciones de los proveedores de salud, comportamientos y aptitudes observables que permiten responder eficazmente a las exigencias planteadas por un

trabajo o problema. Si estas capacidades no son reconocidas por el paciente, el servicio pierde toda su credibilidad.

- **Seguridad:** Libre y exento de daño o riesgo durante algún tipo de procedimiento a realizar.

La dimensión del entorno físico se refiere a la organización de la institución y a las características de los servicios de salud que no están directamente relacionados con la eficacia clínica, pero que generan en el paciente las ganas de regresar a la clínica. Son importantes para atraer a estos y mantener su fidelidad, asegurando la continuidad y cobertura de los servicios. Tiene los siguientes atributos:

- **Accesibilidad:** Implica la eliminación de barreras que obstaculizan el uso eficaz de los servicios de atención en salud; comprende barreras de índole geográfica, económica, social, organizacional, cultural o lingüística. El acceso geográfico incluye los medios de transporte, distancia, tiempo y cualquier otra barrera física que impida a la persona recibir la atención.
- **Tangibilidad:** Calidad de sensible, real, que puede ser tocado. Los tangibles de un servicio son la apariencia de las instalaciones físicas (servicios higiénicos, unidades, iluminación), equipos, personal y materiales de comunicación que proyectan el interés por el paciente y la calidad del servicio brindado <sup>(11)</sup>.

La dimensión relacionada con los resultados del tratamiento ortodóncico se refiere al cumplimiento de las expectativas del paciente con la evolución y el transcurso del tratamiento y como es obvio suponer es una de la más importante ya que es el fin que persigue el paciente al asistir a consulta.

Según la OMS uno de los aspectos esenciales de la calidad es como el paciente la percibe, si lo hace de forma positiva se lograría un alto nivel de satisfacción y de bienestar lo que estaría acorde con lo que desea el servicio que brinda la atención. Ahora, la naturaleza de la percepción es el proceso de extracción de información que hace una persona, del medio que la rodea, únicamente los estímulos que tienen trascendencia informativa, que dan



origen a algún tipo de acción reactiva o adaptativa del individuo, se les debe denominar información. La información se codifica en los seres humanos y modifica la experiencia <sup>(12)</sup>.

#### f. Tipos de Calidad

Ramírez y Álvarez <sup>(16)</sup>, evidencia tres tipos de calidad:

- **Calidad Deseada:** Consiste en que los clientes se sienten satisfechos con la atención recibida, mas aun si tiene en cuenta determinadas característica, de ello depende que estos queden satisfechos o no.
- **Calidad Individualizada:** Desde una perspectiva individual, es el usuario el que define la calidad de la atención sanitaria, intervendrían sus expectativas y valoración sobre los costos, los beneficios y los riesgos que existen. Este enfoque obligaría al paciente a implicarse en la toma de decisiones a partir de la información proporcionada por el profesional sanitario, es decir, exige que sea el paciente quien decida sobre su proceso, el profesional informará y el paciente y/o familia decidirá.
- **La calidad Social:** Desde esta perspectiva habría que valorar el beneficio o la utilidad netos para toda una población, el modo de distribución del beneficio a toda la comunidad y procurar producir, al menor costo social, los bienes y servicios más valorados por la sociedad. (Eficiencia: distribución del beneficio a toda la población).

#### g. Componentes de la Calidad de servicio

De acuerdo a Fernández <sup>(16)</sup> las organizaciones dependen de sus clientes o usuarios, por lo cual deben conocer sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requerimientos y tratar de superar sus expectativas. Logrando servicios más confiables, con una mejor imagen de la organización y disminuyendo los costos.

Todas las acciones deben ser objeto de medición para que se puedan evaluar cuantitativamente los procesos, lo que permite construir

deducciones e interrogantes, comparaciones en tiempo y espacio, mucho más precisas y menos dependientes de la subjetividad del observador.

No basta con asumir que nuestros procesos tienen calidad satisfactoria. Debemos asegurar que los resultados de la atención odontológica son médicamente útiles. Por lo que se debe tomar en cuenta:

- **Calidad del tratamiento:** Para definir la calidad de atención en odontología hay que tener en cuenta cinco aspectos: superioridad profesional, adecuado uso de materiales e insumos, disminución de riesgos en el paciente, alto nivel de complacencia y el impacto final que tiene en la salud.
- **Calidad en Materiales:** Está relacionado a la aplicabilidad de la ciencia y tecnología, por ende logra guiar de forma correcta un diagnóstico, así mismo un tratamiento idóneo al paciente; de este modo el servicio que se brinda a los usuarios debe ser siempre un beneficio mayor aun cuando exija mayor concentración por parte de los profesionales de la salud evitando poner en riesgo la vida del usuario <sup>(15)</sup>
- **Bioseguridad:** La bioseguridad es el conjunto de medidas mínimas a ser adoptadas, con el fin de reducir o eliminar los riesgos para el personal, la comunidad y el medio ambiente, que pueden ser producidos por agentes infecciosos, físicos, químicos y mecánicos. <sup>(16)</sup>

Universalidad: Las medidas deben involucrar a todos los pacientes de todos los servicios, independientemente de conocer o no su serología. Todo el personal debe seguir las precauciones estándares rutinariamente para prevenir la exposición de la piel y de las membranas mucosas, en todas las situaciones que puedan dar origen a accidentes, estando o no previsto el contacto con sangre o cualquier otro fluido corporal del paciente. Estas precauciones, deben ser aplicadas para TODAS las personas, independientemente de presentar o no patologías.

- **Puntualidad en las citas:** La puntualidad es cortesía educación y respecto que se tiene al paciente aquí se percibe el grado de importancia y compromiso que le da el odontólogo a sus pacientes

- **Tiempo de duración de tratamiento:** Es un factor determinante que ayudará a saber si el tratamiento es efectivo o no.
- **Calidad humana del tratante:** Es la conectividad que existe entre el usuario externo y el proveedor de los servicios, mediante normas o valores sociales, se logra legitimar la integralidad de las personas. No obstante, la relación interpersonal que se brinda a un paciente utilizando una buena información, el profesional fácilmente dará con el diagnóstico acertado y además proporcionará una atención adecuada. La relación interpersonal logra este binomio (paciente y médico) integrarse más en la calidad de atención <sup>(16)</sup>.

#### h. Percepción del paciente

Zanabria-Gonzales <sup>(7)</sup> refiere que 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 Zanabria <sup>(7)</sup>, 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”. Para Horovitz citado por Zanabria <sup>(7)</sup>, en la percepción de la calidad influyen también los símbolos que rodea al producto o servicio. 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:

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 <sup>(7)</sup>

#### **i. Atención al paciente**

La atención al paciente se refiere a la prevención, tratamiento y manejo de enfermedades y la preservación del bienestar físico y mental a través de los servicios ofrecidos por profesionales de la salud. La atención al paciente consiste en servicios prestados por profesionales de la salud para el beneficio de los pacientes.

La atención centrada en el paciente implica el intercambio de información con los pacientes que se adapta a sus necesidades, creencias y expectativas particulares. Como dijimos al principio, es importante recordar que los pacientes son personas, no solo las enfermedades que tienen, y deben ser tratados con compasión y respeto.

#### **Aspectos médicos que mejoran la atención al paciente**

- Personal entrenado y capacitado
- Cuidado de calidad
- Equipamiento moderno y seguro
- Uso de instrumentos adecuados
- Uso de medicamentos apropiados
- Uso de nuevas tecnologías

#### **Aspectos no médicos que mejoran la atención al paciente**

- Accesibilidad y disponibilidad
- Poco tiempo de espera
- Información clara
- Burocracia simplificada
- Comunicación fluida
- Servicios auxiliares

## 3.2. Antecedentes Investigativos

### 3.2.1. Internacionales

- a. **Lora-Salgado IM, Tirado-Amador LR, Montoya-Mendoza JL, Simancas-Pallares MÁ. (2016) Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Rev Nac Odontol. (17)**

El objetivo de esta investigación fue describir el nivel de calidad y satisfacción percibido por usuarios de los servicios odontológicos de una clínica universitaria en Cartagena, Colombia. Fue un estudio de corte transversal en 277 pacientes. Para la recolección de la información, se hizo una encuesta estructurada auto suministrado que contenía información asociada a la prestación del servicio y preguntas específicas para calidad y satisfacción en los servicios. El análisis de la información se llevó a cabo con estadística descriptiva a partir de frecuencias y porcentajes, intervalos de confianza al 95% y análisis bivariado en el que se utilizó la prueba Chi-cuadrado para establecer asociación entre las variables. Los resultados arrojaron que más de la mitad de los usuarios de los servicios odontológicos fueron mujeres; la edad promedio de los participantes fue de 39 años (de: 12,48); 99,3% (ic 95%: 98,2-100) de los sujetos manifestó estar satisfecho con los servicios, y 97,8% (ic 95%: 96,1 99,5) percibió que la atención se presta con calidad. Al relacionar las variables sociodemográficas con el nivel de calidad y satisfacción percibido, no se encontró asociación estadísticamente significativa con ninguna de las variables estudiadas. Conclusión: el nivel de calidad y la satisfacción global en los servicios odontológicos se perciben satisfactoriamente por los usuarios; sin embargo, esto no es evidencia fehaciente de la existencia de tal calidad, lo que obliga a la institución a hacer seguimiento de la satisfacción de los usuarios, dado que en algunos indicadores como el recurso humano existe evidencia de inconformidad. Esta investigación

aporta lo subjetivo de la percepción de satisfacción, y lo importante que es medir objetivamente la calidad del servicio <sup>(17)</sup>.

- b. **López Gómez, Yojander, & Pérez García, Lizandro Michel. (2014). Calidad de los servicios de ortodoncia. Gaceta Médica Espirituana, Cuba. <sup>(11)</sup>**

Este estudio está orientado a La evaluación de la calidad de los servicios de ortodoncia para obtener resultados que permitan la mejora en los mismos. Las autoras trataron de crear criterios para la evaluación de la calidad de los servicios de ortodoncia. A pesar de la importancia de la evaluación de la calidad de los servicios de ortodoncia, los reportes de su realización en Cuba son escasos. La determinación de la calidad en los servicios de ortodoncia constituye una necesidad, aunque su reporte en la literatura cubana es escaso. La evaluación de la calidad de los servicios de ortodoncia debe considerar mediante encuestas, el nivel de satisfacción tanto del que recibe el servicio como del que lo brinda. Se describen cuatro dimensiones a tener en cuenta: humana, técnica, entorno físico y los resultados del tratamiento ortodrómico. Esta investigación pretende poder generar más investigaciones en cuba ya que hasta ahora es muy difícil reportarlos resultados (11).

### 3.2.2. Nacionales.

- a. **Zanabria Gonzales, M (2016). 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.<sup>(7)</sup>**

Esta investigación estuvo orientada a 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. Fue un 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. Los resultados arrojaron un nivel de satisfacción de los pacientes, atendidos en la especialidad de ortodoncia es 51.2% con alta satisfacción y 39.5% con satisfacción media. Cabe destacar que en el estudio se demostró que los varones suelen tener una percepción de satisfacción más alta que las mujeres (7).

**b. Córdova –Sotomayor D., Fernández – Guevara Y., Ortiz- Guevara R. (2015) Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad de San Martin De Porres. Chiclayo, 2015. <sup>(18)</sup>**

Esta investigación se encargó de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martin de Porres. Chiclayo, 2015. El estudio fue no experimental, descriptivo, prospectivo y transversal realizado durante el mes de octubre del 2015 en una población de 60 pacientes que acudieron a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martin de Porres-Filial Norte; los datos para determinar el nivel de satisfacción se obtuvieron mediante la aplicación de un cuestionario previamente validado. En cuanto al nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martin de Porres el 76.7% lo calificó como buena y el 23.3% como regular. Los resultados obtenidos en este estudio muestran que los servicios que brinda la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martin de Porres fueron calificados por los pacientes como buenos tanto en calidez como en calidad en la atención. Y en cuanto al nivel general de satisfacción la calificaron como bueno (18).

**c. Loyola Espejo, D. (2018) Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la Provincia De Lima, San Martin De Porres en el año 2017. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima Perú. <sup>(19)</sup>**

El presente trabajo tuvo como objetivo, Evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017. Presento un Diseño de estudio descriptivo, observacional y de corte transversal. Se incluyeron 100 pacientes que pertenecían a la Clínica y 100 pacientes del Hospital en el mes de Noviembre del año 2017. Se utilizó la encuesta con escala Servqual para medir la calidad de servicio en la atención odontológica, mediante la diferencia entre satisfacción y expectativa. Resultados: El estudio demostró que todas las dimensiones de escala Servqual evaluadas en la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia presentaron diferencia significativa, Se encontró que la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia es mayor que la calidad de servicio del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia en el año 2017 (19).

### 3.2.3. Locales

- a. **Fernández Pinto & Chirinos García. (2017) Factores relacionados a la satisfacción del cliente del centro odontológico americano del distrito de Cayma, UNSA, Arequipa (20)**

Esta investigación tuvo como finalidad determinar los factores relacionados a la satisfacción de la calidad de atención en el cliente del Centro Odontológico Americano del distrito de Cayma de la ciudad de Arequipa. Asimismo, el estudio fue de tipo observacional, prospectivo transversal, La muestra estuvo compuesta por 151 pacientes, mayores de 16 años y para ello se utilizó el cuestionario Servpef. Los resultados demostraron que todas las dimensiones de la escala Servpef evaluadas en el Centro Odontológico Americano presentaron una frecuencia de satisfacción general de los pacientes

siendo esta frecuencia mayor a la frecuencia de pacientes insatisfechos (20).

**b. Salas Sarmiento N. & Cuentas de Postigo E. (2018) nivel de satisfacción del adulto mayor en relación a la atención odontológica. Cap. III Melitón salas tejada – es salud socabaya. UAP, Arequipa <sup>(21)</sup>**

Esta investigación tuvo la finalidad conocer el nivel de satisfacción respecto a la atención odontológica que perciben los adultos mayores que asisten al CAP III Melitón Salas Tejada de Es Salud, ubicado en el distrito de Socabaya. El estudio realizado fue de tipo no experimental y correspondió al diseño prospectivo, transversal, de campo y descriptivo. La muestra investigativa fue de adultos mayores a partir de 60 años que fueron atendidos en el área de odontología siendo un total de 208 pacientes todos ellos cumpliendo criterios de inclusión y exclusión respectivamente. Los resultados obtenidos en la investigación realizada nos demuestran que el nivel de satisfacción según la atención odontológica obtenida en la mayoría de los adultos mayores (53.8%), fue catalogado como malo. Mientras que un (46.2%) en minoría lo catalogo como una atención buena, finalmente se hicieron las recomendaciones del caso para la mejoría del servicio <sup>(21)</sup>.

**c. Ccahua Apaza E. (2018) calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos atendidos en consultorios estomatológicos del ministerio de salud. Distrito de mariano melgar y Miraflores. UAP, Arequipa, 2018. <sup>(22)</sup>**

El trabajo de investigación tuvo como objetivo principal establecer la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en consultorios estomatológicos del Ministerio de Salud del distrito de Mariano Melgar y Miraflores de la ciudad de Arequipa durante el año 2017. El tipo de investigación al cual correspondió el estudio fue el no experimental, así mismo se ajustó a los diseños de



campo, transversal, prospectivo y descriptivo. Se trabajó con una población que estuvo conformada por 970 usuarios externos, de los cuales se descartaron a 194 dado que no cumplieron con los criterios de inclusión y/o exclusión propuestos trabajándose finalmente con una población total de 776 usuarios externos. Finalmente la investigación mostro que la calidad de atención y satisfacción expresada por el usuario externo respecto a la atención estomatológica en los servicios del Ministerio de salud de Mariano Melgar y Miraflores fue parcialmente satisfecha (74.1%). Lo cual demuestra un nivel aceptable de satisfacción por parte del usuario (22).

#### 4. HIPÓTESIS

Debido a la necesidad de mejora en los servicios de atención de las instituciones universitarias y la obligación de las mismas de mejorar el perfil del egresado además de atender las demandas de la población atendida, es necesario conocer el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la especialidad de ortodoncia y ortopedia de la facultad de odontología de la Universidad Católica Santa María.



## **CAPITULO II**

# **PLANTEAMIENTO OPERACIONAL**

## II. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

### 1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

#### 1.1. Técnica

La recolección de datos se realizó a través de un cuestionario de preguntas cerradas de opción simple Si o NO que fue aplicado a los pacientes que son atendidos por estudiantes de II y VI semestre, de la especialidad de ortodoncia de la facultad de odontología de la Universidad Católica Santa María.

##### 1.1.1. Precisión de la técnica

Se aplicó la técnica de la encuesta, como técnica de recolección para recoger información de las variables, fue aplicada en los pacientes asistentes a la clínica y atendidos por los estudiantes de de II y VI semestre de la especialidad.

##### 1.1.2. Descripción de la Técnica

Para esta investigación se usó una ficha de recolección de datos conformadas por preguntas cerradas tipo Si o No divididas en cinco renglones: Ingreso, sala de espera, infraestructura - Trato e información, puntualidad, accesibilidad, formatos - Bioseguridad - Costos - Profesional Docente - Privacidad - Recomendaciones. La información se vació en una matriz de datos y se procesó utilizando el programa SPSS IBM.



## 1.2. Instrumentos

### 1.2.1. Instrumento documental

#### a. Precisión del Instrumento

Se elaboró un instrumento de pregunta cerrada contentivo de 21 ítems divididos en 7 categorías con respuestas de tipo SI y NO, donde se evaluó la opinión del paciente con respecto a los aspectos más relevantes de la atención en la clínica. La validez del instrumento fue medida a través del coeficiente Alpha de Cronbach arrojando el siguiente resultado.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	21

## 2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

### 2.1. Ubicación espacial

Especialidad de Ortodoncia y Ortopedia de la Facultad de Odontología de la Universidad Santa María.

### 2.2. Unidades de estudio

Pacientes que están en tratamiento en la especialidad de ortodoncia y ortopedia de la facultad de Odontología de la Universidad Santa María en la clínica por estudiantes del II y VI semestre.

Se aplicó la encuesta a los pacientes asistentes a las consultas de la clínica de ortopedia y ortodoncia de la UCSM. Durante una semana se

asistió a la consulta para asegurar que fuese cubierta el total de la muestra seleccionada.

### **Tamaño del grupo**

El grupo estará conformado por todos los pacientes de la clínica de la especialidad de ortodoncia de la facultad de odontología de la Universidad Santa María que son tratados por los estudiantes del II y VI semestre de la especialidad, en total 500 pacientes, que conforman la población total del estudio que, según la fórmula de muestreo probabilístico, con una confianza en el instrumento de 95% y un margen de error de 5. Arrojo una muestra de 150, a los cuales se les aplico el cuestionario.

## **3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **3.1. Organización**

- Presentación del proyecto a las autoridades de la facultad.
- Presentación de un cronograma de trabajo para realizar la recolección de los datos.
- Recogida la información, elaboración de la matriz de datos en la que se hará el vaciado de resultados y se concluirá con el análisis de los mismos.

### **3.2. Recursos**

#### **3.2.1. Recursos Humanos**

- Investigador: Alejandra Rocio Salas Maldonado
- Asesor: Dr. Ramiro Rojas Manrique
- Colaboradores: Pacientes de la especialidad de ortodoncia y ortopedia

#### **3.2.2. Recursos físicos**

- Universidad Católica de Santa María
- Facultad de odontología

- Especialidad de ortodoncia y ortopedia

### 3.2.3. Recursos económicos

El presupuesto para la recolección de datos y procesamiento de la información será autofinanciado.

## 4. ESTRATEGIA PARA EL MANEJO DE RESULTADOS

### 4.1. Plan de Procesamientos de datos

#### 4.1.1. Tipo de procesamiento

El procesamiento de los datos de este proyecto se realizó de tipo manual y computarizado.

### 4.2. Operaciones del procesamiento

#### 4.2.1. Clasificación

Los datos fueron ordenados en una matriz de registro y control.

#### 4.2.2. Recuentos

Se diseñó una matriz de datos para realizar el conteo de los datos

#### 4.2.3. Tabulación

Se elaboraron tablas simples estadísticas

#### 4.2.4. Graficación

Se utilizaron gráficos de barras.

### 4.3. Plan de Análisis de datos

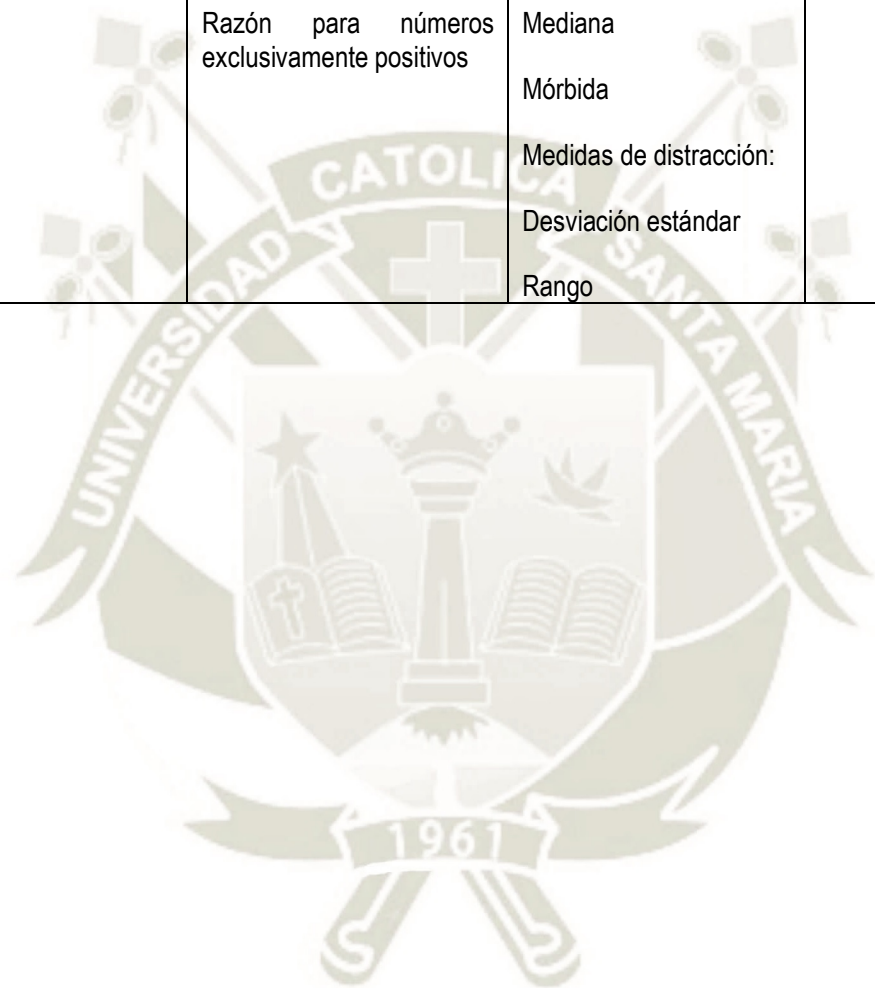
Se apelará a la siguiente metodología:

**4.3.1. Tipo de Análisis:** Este estudio tuvo un análisis de tipo cuantitativo.



#### 4.3.2. Tratamiento Estadístico

VARIABLE RESPUESTA	ESCALA	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA	PRUEBA
Cuantitativo	<p>Intervalo de números positivos y negativos</p> <p>Razón para números exclusivamente positivos</p>	<p>Medidas de tendencia central: media</p> <p>Mediana</p> <p>Mórbida</p> <p>Medidas de distracción: Desviación estándar</p> <p>Rango</p>	Alfa de Cronbach





## **CAPITULO III**

### **RESULTADOS**

## PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

TABLA N° 1

**¿Tuvo algún inconveniente al ingreso a la Universidad Católica de Santa María?**

Opción de respuesta	N°	Porcentaje
No	56	37.3%
Si	94	62.7%

Fuente: Matriz de datos

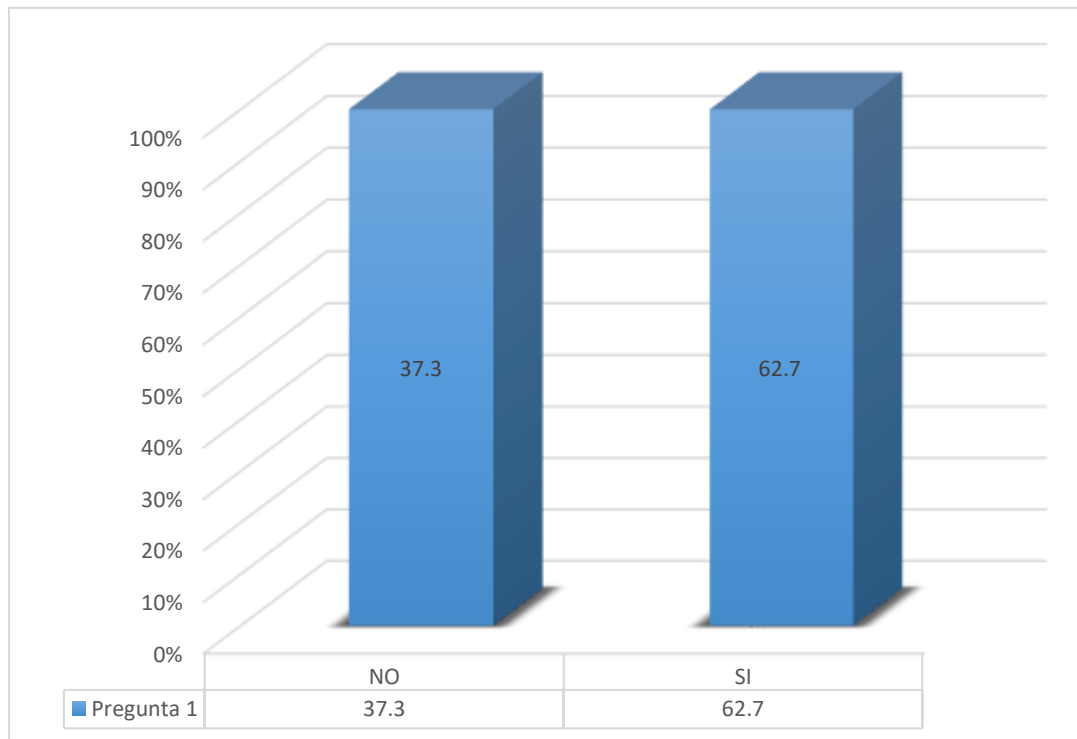
### INTERPRETACION

En la presente tabla observamos, que el 62.7% de los encuestados dijo si presento algún problema o dificultad para ingresar a la universidad, mientras que el 37.3% indico que no tuvo problemas para ingresar.



### GRÁFICO N° 1

¿Tuvo algún inconveniente al ingreso a la Universidad Católica de Santa María?



Fuente: Matriz de datos

TABLA N° 2

**¿Tuvo alguna dificultad para la ubicación a la clínica odontológica?**

Opción de respuesta	N°	Porcentaje
No	21	14.0%
Si	129	86.0%

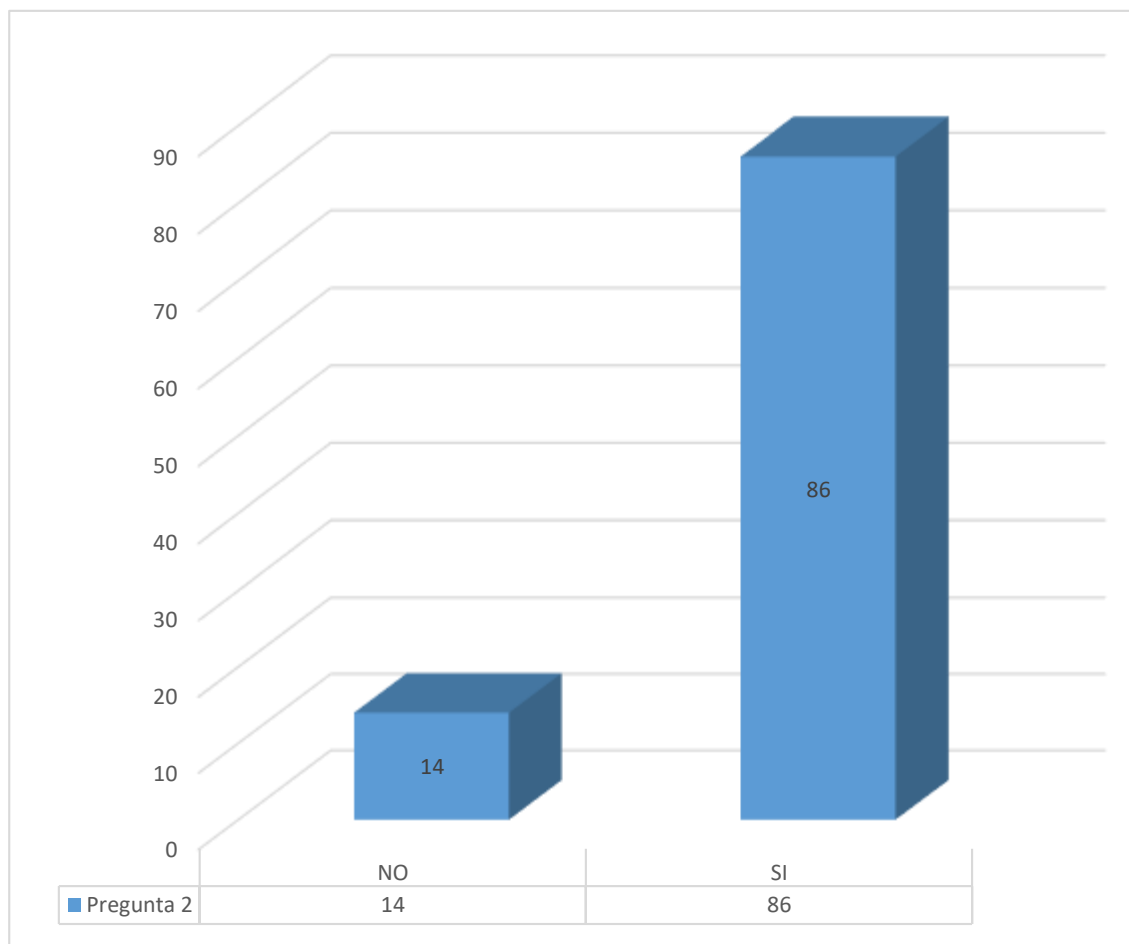
Fuente: Matriz de datos

### INTERPRETACION

En la presente tabla observamos, que el 86.0% de los encuestados dijo que si, logro ubicar la clínica odontológica, mientras el 14% sostuvo que no, por lo que se puede inferir que solo pocas personas que han presentado inconvenientes para la ubicar de la Clínica Odontológica.

## GRÁFICO N° 2

¿Tuvo algún problema para la ubicación de la Clínica Odontológica?



Fuente: Matriz de datos



TABLA N° 3

¿El ambiente de la sala de espera es adecuada?

Opción de respuesta	N°	Porcentaje
No	46	30.7%
Si	104	69.3%

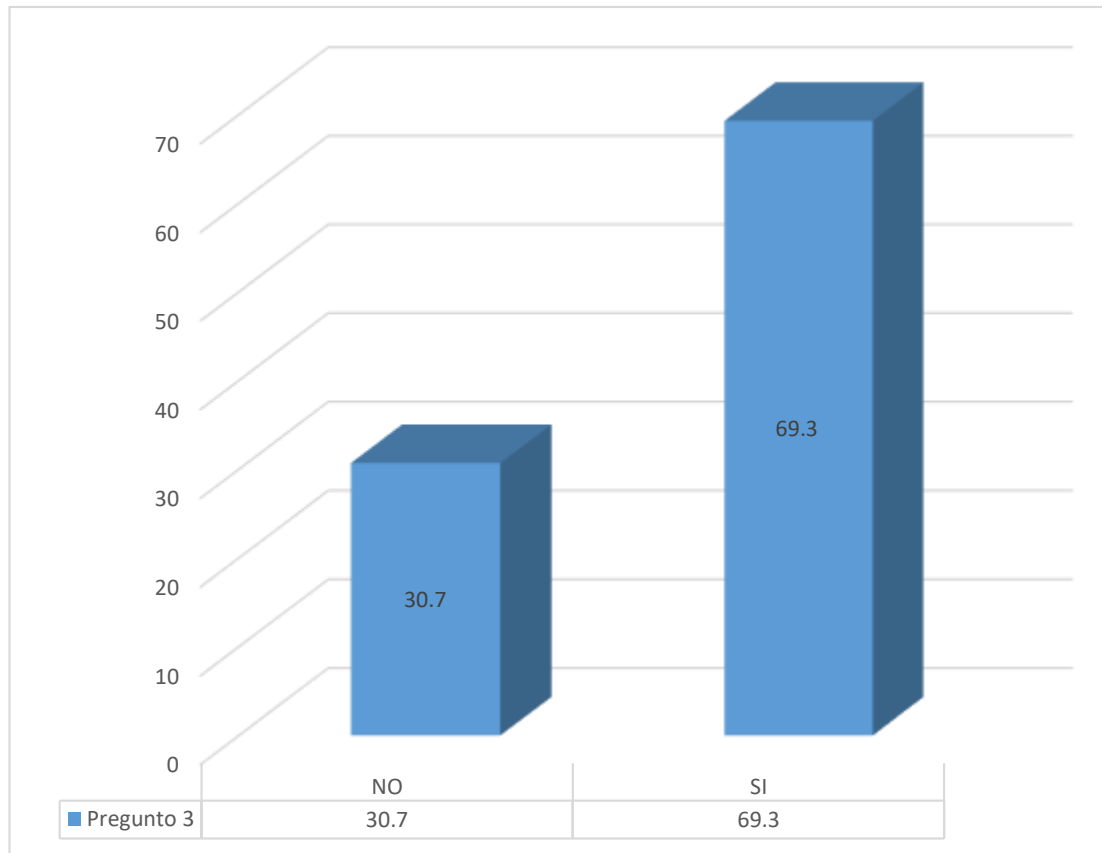
Fuente: Matriz de datos

### INTERPRETACION

En la presente tabla observamos, que 69.3% de los encuestados indico que sí, y un 30.7 % respondió que no, esto quiere decir que el ambiente son adecuados.

GRÁFICO N° 3

¿El ambiente de la sala de espera es adecuada?



Fuente: Matriz de datos

TABLA N° 4

¿Considera que la infraestructura está en buenas estado?

Opción de respuesta	N°	Porcentaje
NO	28	18.7%
SI	122	81.3%

Fuente: Matriz de datos

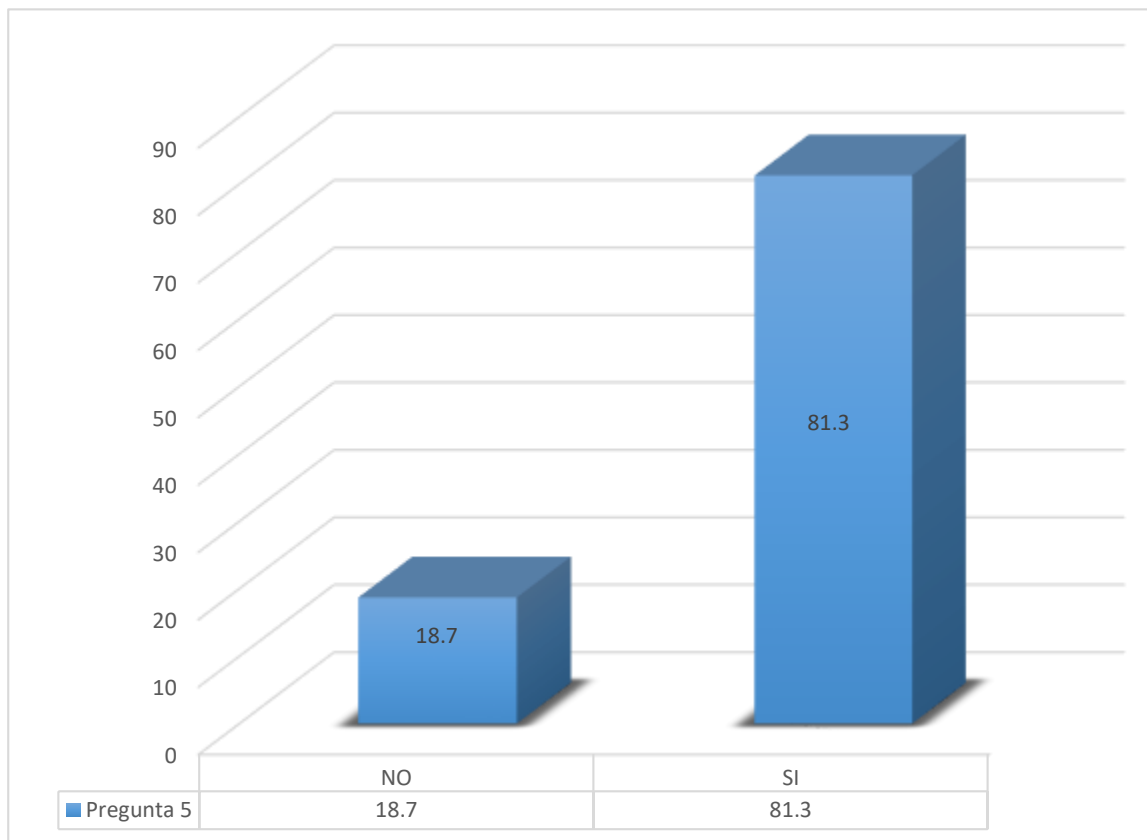
### INTERPRETACION

En la presente tabla observamos que, el 81.3% de los encuestados respondió que sí, que las instalaciones están en buen estado, mientras que el 18.7% considera que no, este es un punto a favor de la clínica ya que para brindar una buena atención uno de los puntos fundamentales es las condiciones de la infraestructura.



GRÁFICO N° 4

¿Considera que la infraestructura están en buenas condiciones?



Fuente: Matriz de datos

TABLA N° 5

**¿Observo usted que los equipos para exámenes complementarios están en buen estado (tomografía radiografías)?**

Opción de respuesta	N°	Porcentaje
NO	33	22%
SI	117	78%

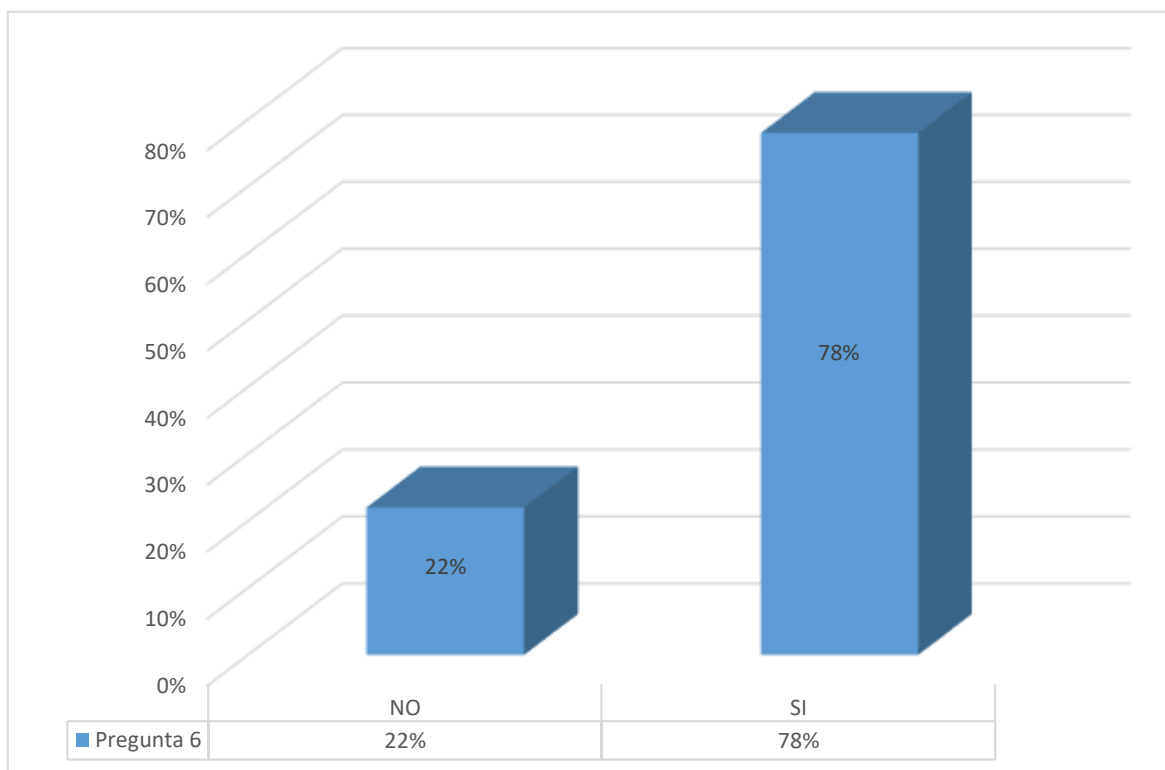
Fuente: Matriz de datos

### INTERPRETACION

En la presente tabla observamos que, el 78% de los encuestados considera que los equipos necesarios para exámenes complementarios están en buen estado mientras que el 22% considera que no.

### GRÁFICO N° 5

**¿Observo usted los equipos para exámenes complementarios están en buen estado (tomografía radiografías)?**



Fuente: Matriz de datos



TABLA N° 6

**¿Se siente usted satisfecho con la cantidad de servicios higiénicos para pacientes y discapacitados?**

Opción de respuesta	N°	Porcentaje
NO	115	76.7%
SI	35	23.3%

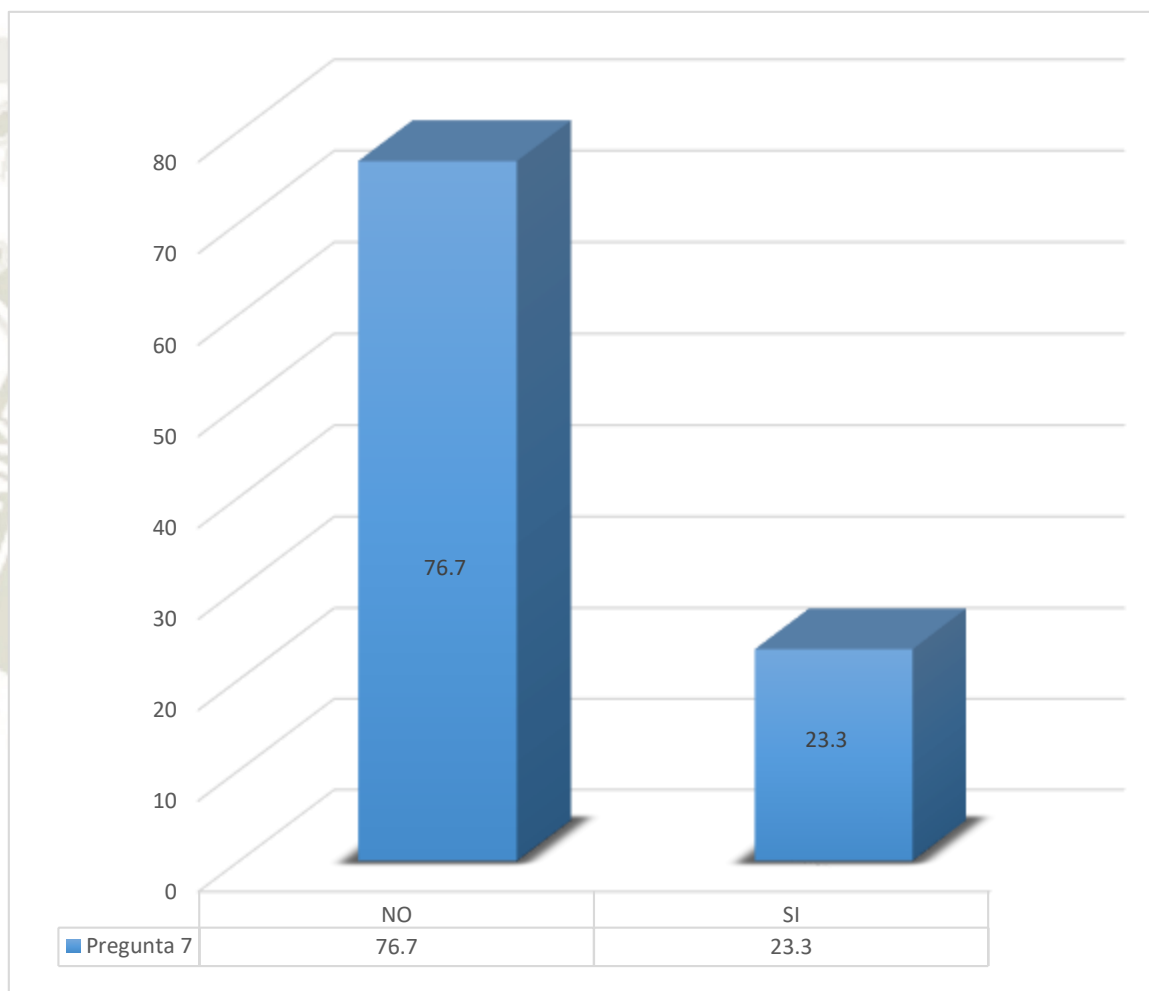
Fuente: Matriz de datos

### INTERPRETACION

En la presente tabla observamos que el 76.7% de los encuestados dijeron que no porque no cuentan con servicios higiénicos en cada piso, mientras que el 23.3% dijo que si, había suficientes servicios higiénicos para pacientes y personas con discapacidad.

### GRÁFICO N° 6

¿Se siente usted satisfecho con la cantidad de servicios higiénicos para  
pacientes y discapacitados?



Fuente: Matriz de datos

TABLA N° 7

**¿Encontró de forma inmediata a su estudiante de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia?**

Opción de respuesta	N°	Porcentaje
NO	55	36.7%
SI	95	63.3%

Fuente: Matriz de datos

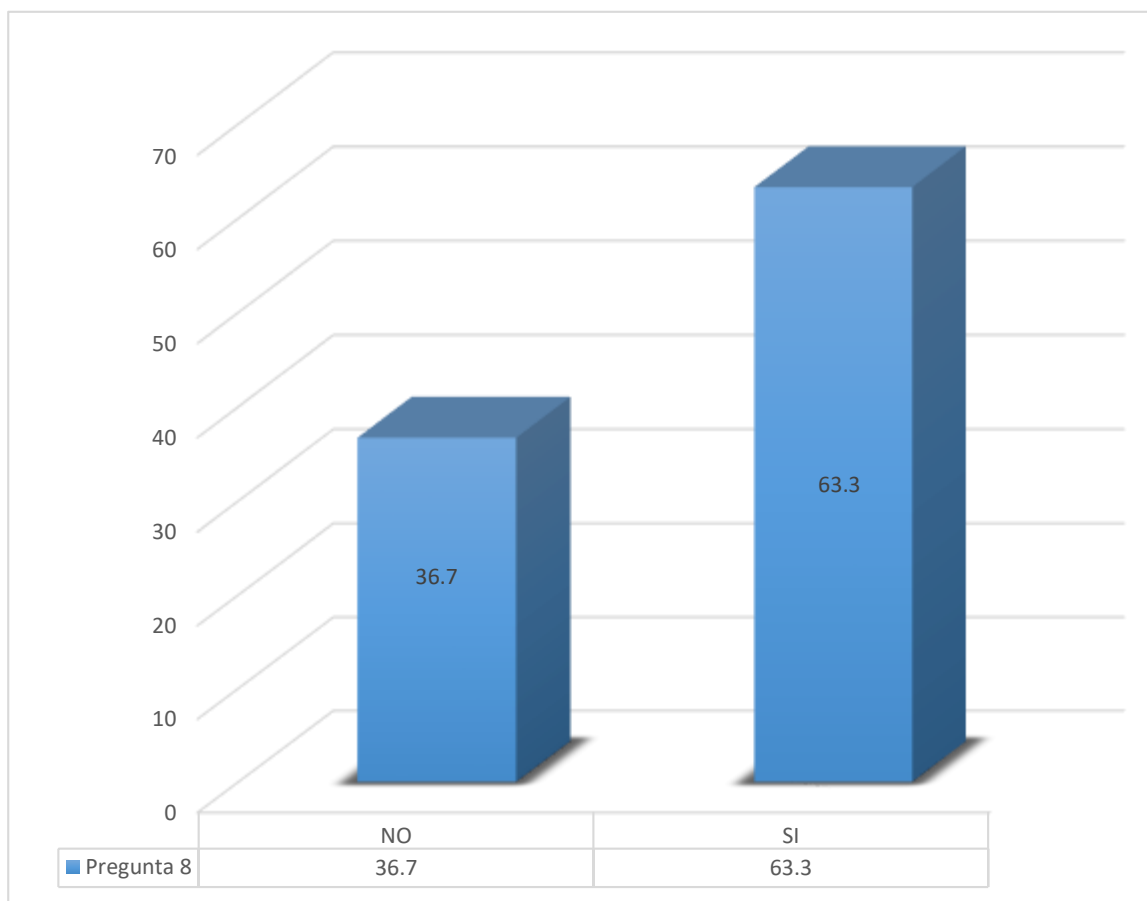
### INTERPRETACION

En la presente tabla observamos, que el 63.3% de los encuestados considero que si localizo a su estudiante de segunda especialidad de ortopedia y ortodoncia de forma inmediata mientras que el 36.7% dijo que no.



GRÁFICO N° 7

¿Encontró de forma inmediata a su estudiante de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia?



Fuente: Matriz de datos

TABLA N° 8

**¿El estudiante de segunda especialidad de ortopedia y ortodoncia, lo recibió de una forma adecuada y lo atendió con amabilidad y empatía y preparación profesional?**

Opción de respuesta	N°	Porcentaje
NO	17	11.3%
SI	133	88.7%

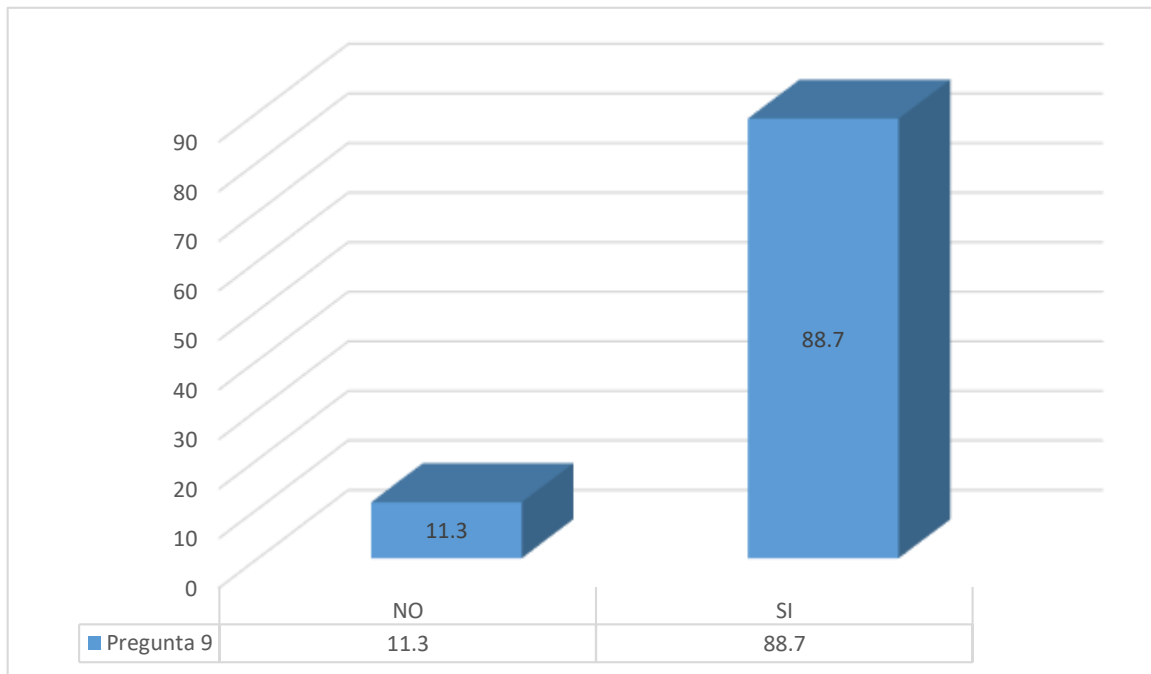
Fuente: Matriz de datos

### INTERPRETACION

En la presente tabla observamos, que un 88.7% de los encuestados respondió que si, mientras que solo el 11.3% dijo que no, una cifra que realmente habla de la calidad de los profesionales que realizan la atención, sus pacientes los consideran amables y buenos profesionales.

### GRÁFICO N° 8

**¿El estudiante de segunda especialidad de ortopedia y ortodoncia, lo recibió de una forma adecuada y lo atiende con amabilidad y empatía?**



Fuente: Matriz de datos



TABLA N° 9

**¿Las citas son accesibles a los horarios que usted dispone para asistir a sus controles?**

Opción de respuesta	N°	Porcentaje
NO	38	25.3%
SI	112	74.7%

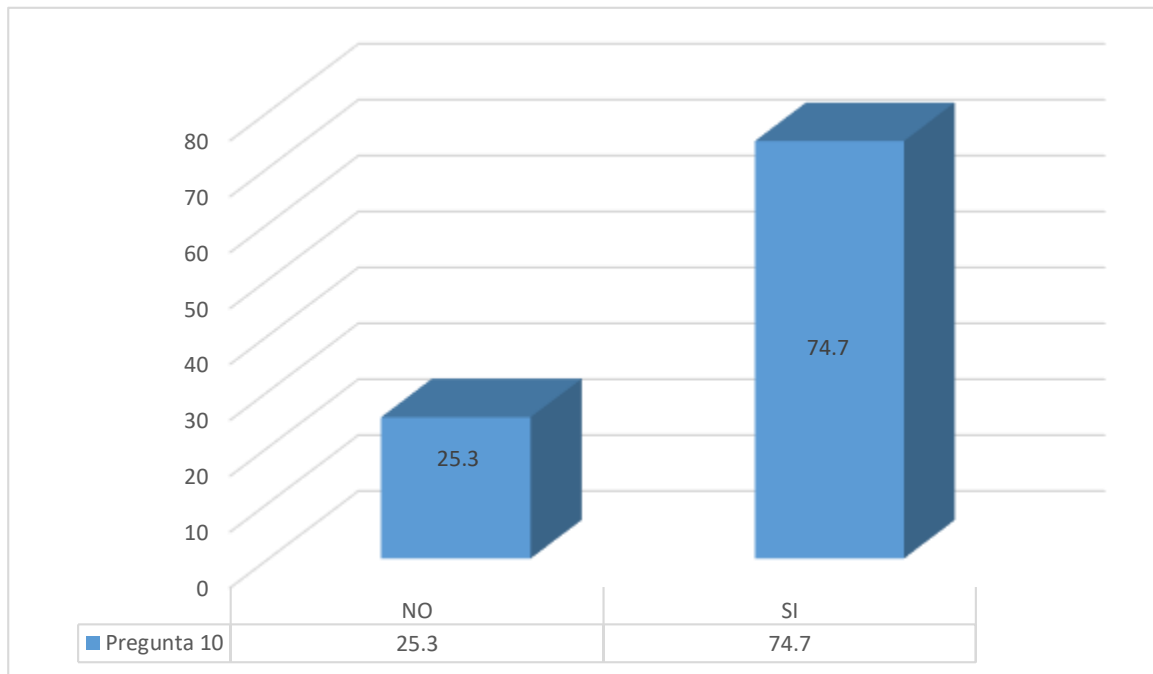
Fuente: Matriz de datos

### INTERPRETACION

En la presente tabla observamos que, el 74.7% de los encuestados respondió que sí, mientras el 25.3% respondió que no, con respecto a los encuestados con respuesta no, cifra que se justifica en la dificultad que existe para los pacientes asistir a los horarios que la especialidad de ortodoncia y ortopedia se adapte a los horarios.

### GRÁFICO N° 9

**¿Las citas son accesibles a los horarios que usted dispone para asistir a sus controles?**



Fuente: Matriz de datos

TABLA N° 10

**¿El estudiante de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia lo atiende puntualmente a su cita programada?**

Opción de respuesta	N°	Porcentaje
NO	46	30.7%
SI	104	69.3%

Fuente: Matriz de datos

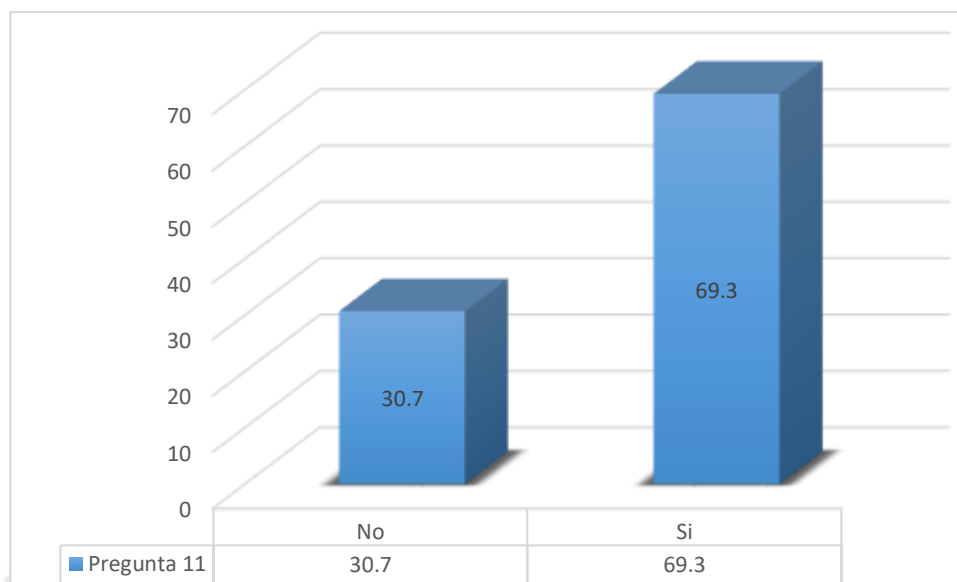
### INTERPRETACION

En la presente tabla observamos que, el 69.3% de los encuestados respondió que si, mientras que el 30.7% dijo que no, punto importante ya que dentro de los estándares de calidad de servicio, la puntualidad es unos de los rasgos más importantes.



GRÁFICO N° 10

¿El estudiante de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia lo atiende puntualmente a su cita programada?



Fuente: Matriz de datos

TABLA N° 11

**¿El estudiante de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia lo escucha atentamente sobre sus necesidades y expectativas?**

Opción de respuesta	N°	Porcentaje
NO	9	6%
SI	141	94%

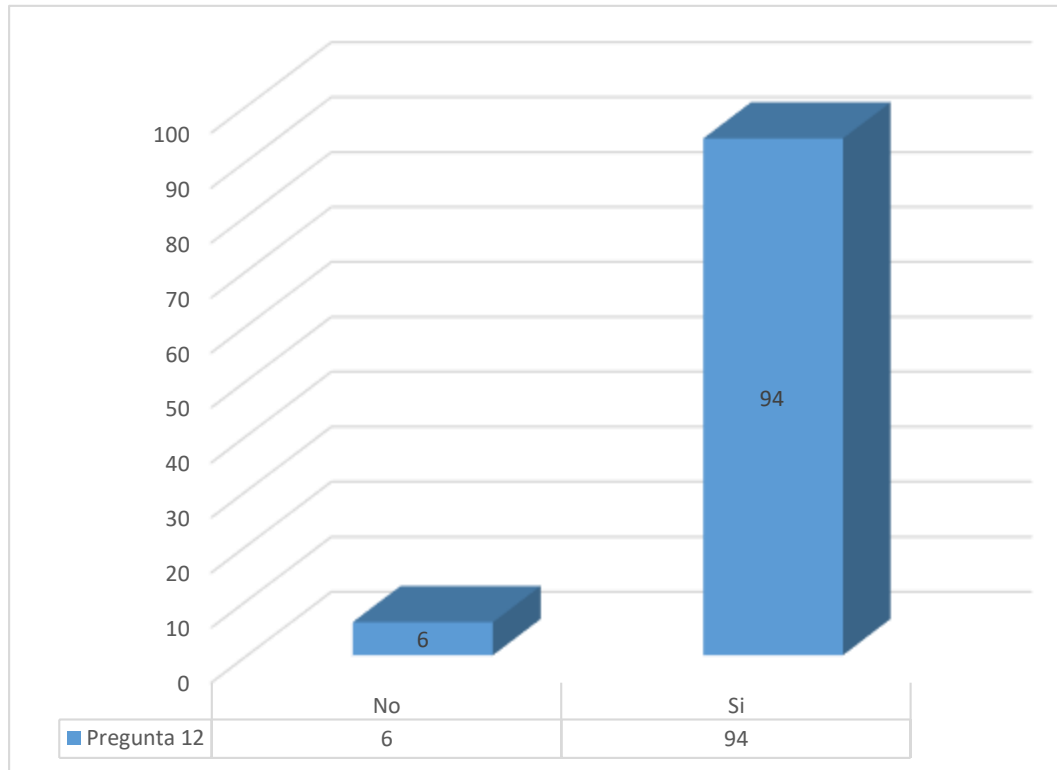
Fuente: Matriz de datos

### INTERPRETACION

En la presente tabla observamos que, el 94% de los encuestados respondió que si mientras, que solo el 6% marco la opción no, una excelente cifra que habla del feedback que establece el estudiante con el paciente.

GRÁFICO N° 11

**¿El estudiante de segunda especialidad de ortopedia y ortodoncia lo escucha atentamente sobre sus necesidades y expectativas?**



Fuente: Matriz de datos



TABLA N° 12

**¿Le indicaron a Ud. con claridad sobre los inconvenientes durante su tratamiento (Ej. hábitos alimenticios, higiene, molestias, etc.)?**

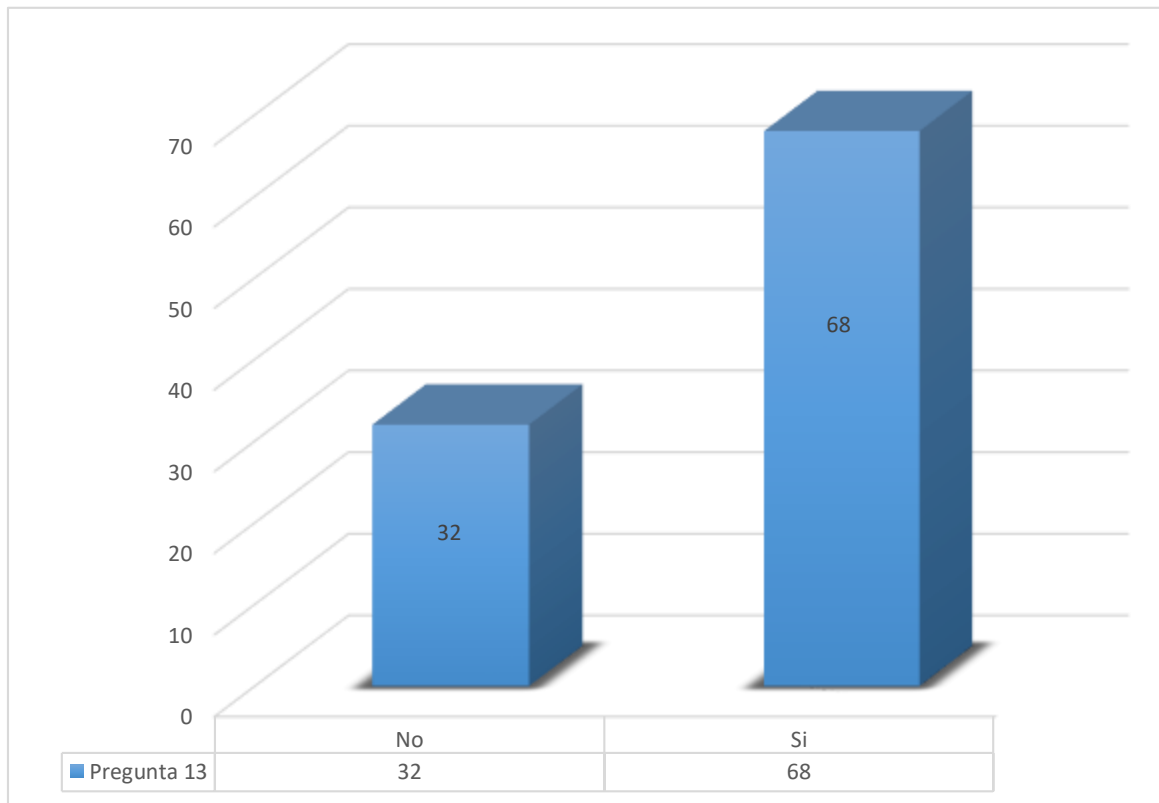
Opción de respuesta	N°	Porcentaje
NO	48	32%
SI	102	68%

Fuente: Matriz de datos

En la presente tabla observamos que, el 68% de los encuestados respondió que sí, y el 32% respondió que no, lo que hace inferir que son muy pocos los casos que los estudiantes de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia no indicaron a sus pacientes tales inconvenientes.

GRÁFICO N° 12

**¿Le indicaron a Ud., con claridad sobre los inconvenientes durante su tratamiento (Ej. hábitos alimenticios, higiene, molestias, etc.)?**



Fuente: Matriz de datos

TABLA N° 13

¿Firmo usted un consentimiento informado de su tratamiento?

Opción de respuesta	N°	Porcentaje
NO	90	60%
SI	60	40%

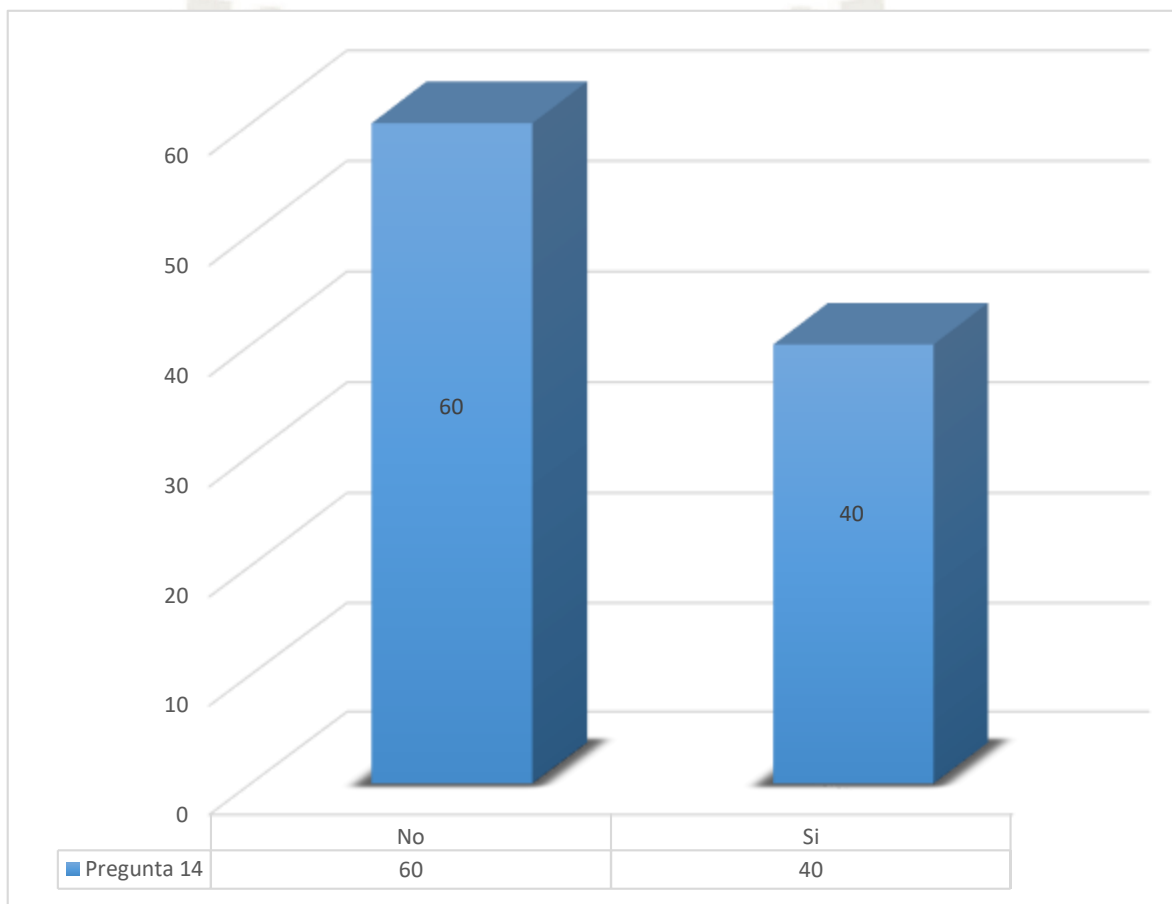
Fuente: Matriz de datos

En la presente tabla observamos, que el 60% de los encuestados dijo que no y el 40% dijo que si, es alarmante que la opción no, el cual es un alto porcentaje ya que, el consentimiento informado forma parte del marco de legal de cualquier sistema de salud por lo tanto es olvido del estudiante de la especialidad que se debe observar para plantear la corrección.



GRÁFICO N° 13

¿Firmo usted un consentimiento informado de su tratamiento?



Fuente: Matriz de datos

TABLA N° 14

**¿Considera usted que existe un personal auxiliar capacitado para el buen desarrollo de su estudiante de segunda especialidad de ortopedia y ortodoncia?**

Opción de respuesta	N°	Porcentaje
NO	61	40.7%
SI	89	59.3%

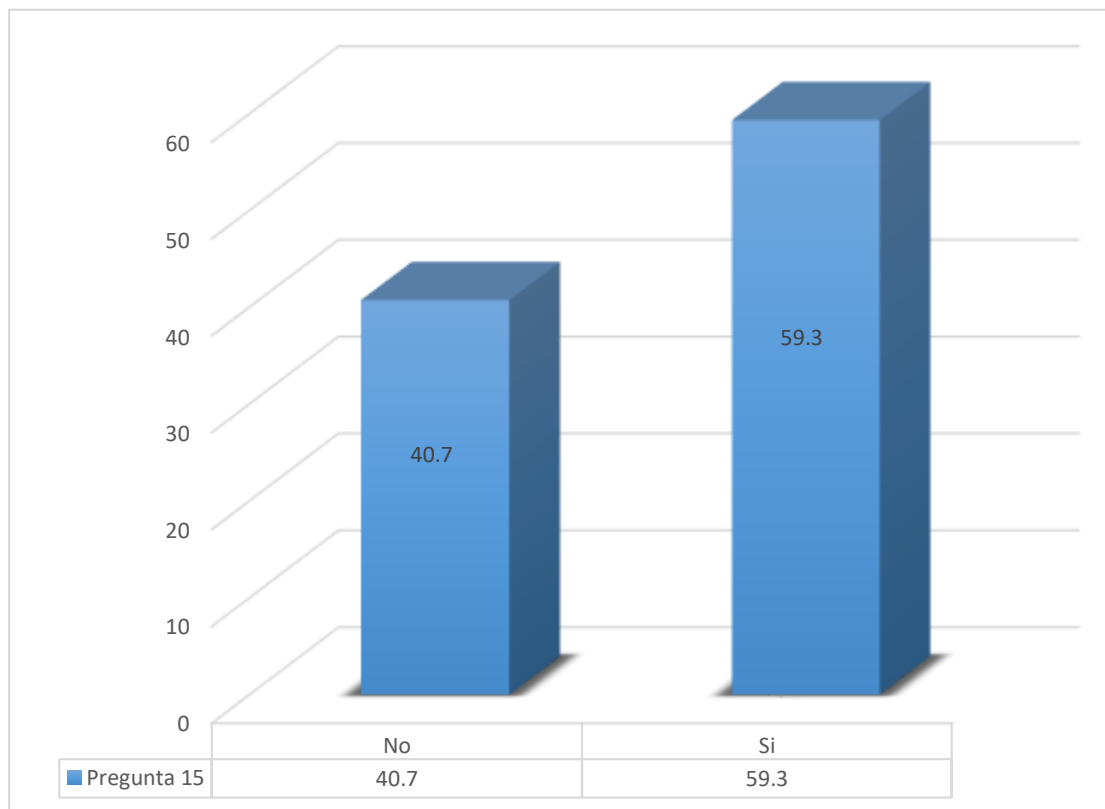
Fuente: Matriz de datos

### INTERPRETACION

En la presente tabla observamos que, el 59.3% de los encuestados respondió que sí, y el 40.7% respondió que no, las opiniones como es evidente se encuentran divididas lo que podría indicar capacitaciones, en esta área.

GRÁFICO N° 14

**¿Considera usted que existe un personal auxiliar capacitado para el buen desarrollo de su estudiante de segunda especialidad de ortopedia y ortodoncia?**



Fuente: Matriz de datos



TABLA N° 15

**¿Consideras que el estudiante de segunda especialidad de ortopedia y ortodoncia cumple con las medidas de bioseguridad (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil, sin presencia de carteras, mochilas en mesa de trabajo y mesón)?**

Opción de respuesta	N°	Porcentaje
NO	80	53.3%
SI	70	46.7%

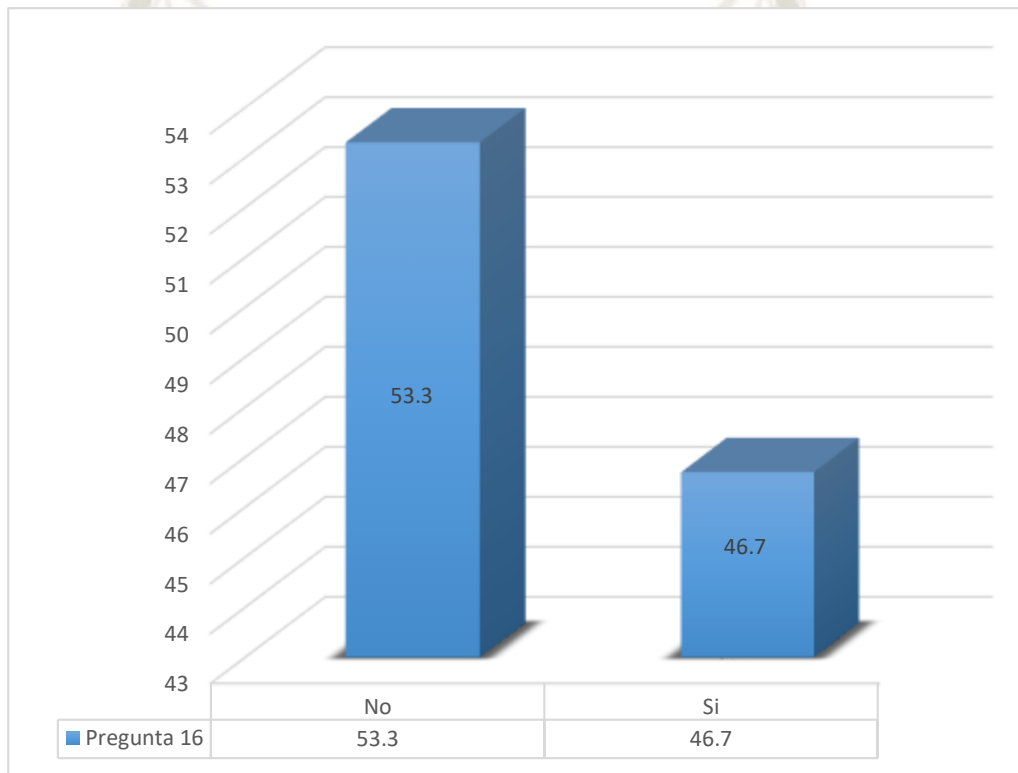
Fuente: Matriz de datos

### INTERPRETACION

En la presente tabla observamos que, el 53.3% los encuestados respondieron que no, mientras que el 46.7% respondió que sí. Por lo que se puede inferir la necesidad de que los estudiantes de no se olviden con respecto a las normas de bioseguridad, para que el paciente tenga la percepción favorable.

GRÁFICO N° 15

¿Consideras que el estudiante de segunda especialidad de ortopedia y ortodoncia cumple con las medidas de bioseguridad (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil, sin presencia de carteras, mochilas en mesa de trabajo y mesón)?



Fuente: Matriz de datos

TABLA N° 16

**¿Considera el costo de tratamiento adecuado?**

Opción de respuesta	N°	Porcentaje
NO	12	8%
SI	138	92%

Fuente: Matriz de datos

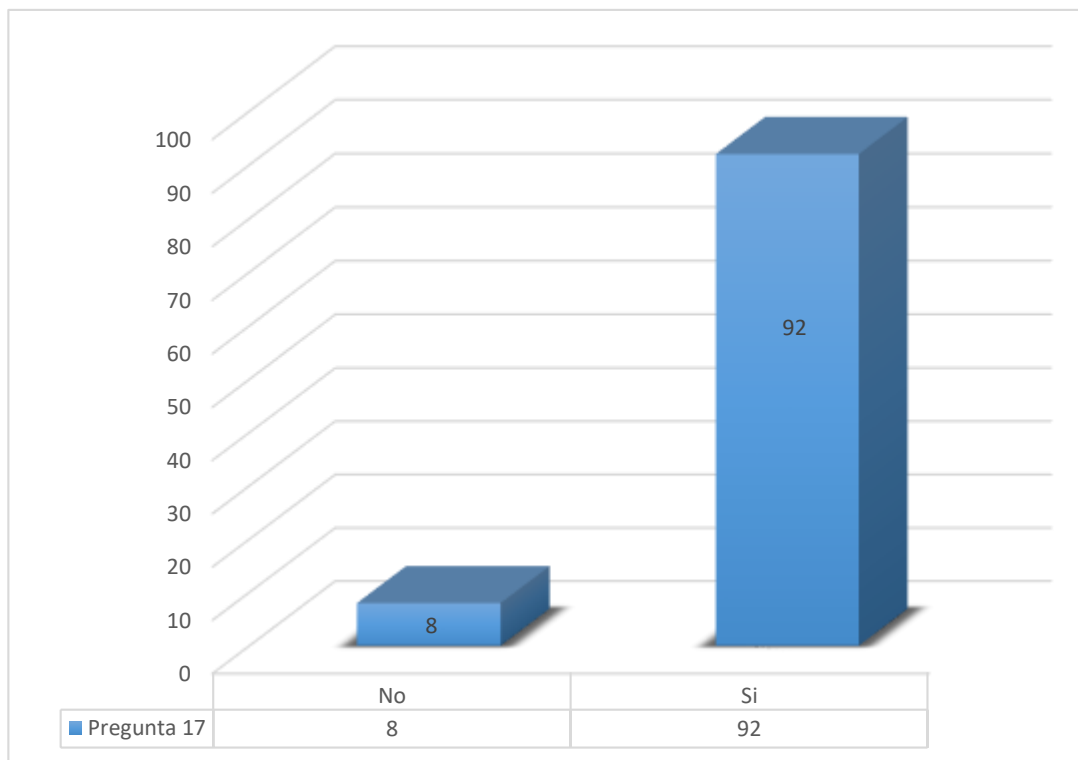
**INTERPRETACION**

En la presente tabla observamos que, el 92% de los encuestados respondieron que sí, y un 8% considera que los costos no están ajustados, por lo que decimos que le costó es adecuado para los pacientes.



GRÁFICO N° 16

¿Considera el costo de tratamiento adecuado?



Fuente: Matriz de datos

TABLA N° 17

**¿Existe un contrato de forma de pago, además de información sobre forma de pago?**

Opción de respuesta	N°	Porcentaje
NO	102	68%
SI	48	32%

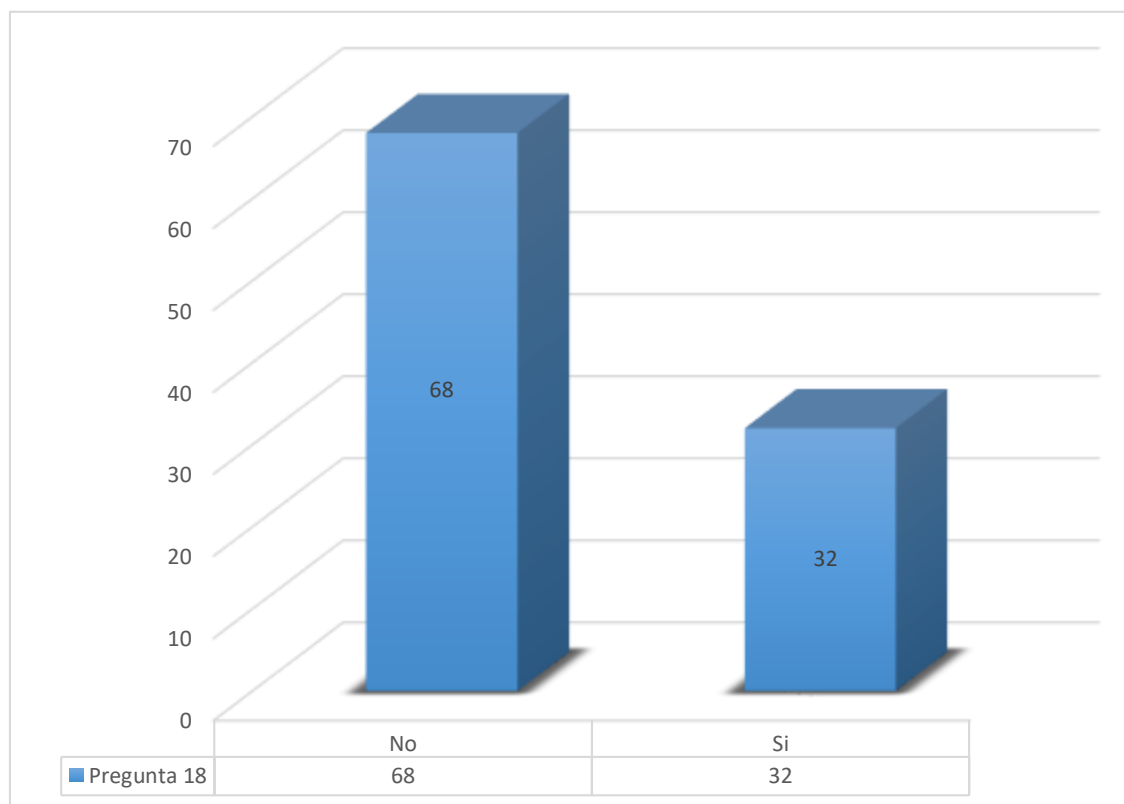
Fuente: Matriz de datos

### INTERPRETACION

En la presente tabla observamos que el 68% de los encuestados respondió que no ha recibido un contrato de pago, mientras que el 32% dijo que, si recibió información por lo que es un punto observable, puede inferirse que el personal encargado de dar los precios estar olvidándose de dar información completa algunos pacientes.

GRÁFICO N° 17

¿Existe un contrato de forma de pago, además de información sobre forma de pago?



Fuente: Matriz de datos

TABLA N° 18

**¿Usted cree que el estudiante de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia espera mucho para recibir ayuda del docente de ortodoncia?**

Opción de respuesta	N°	Porcentaje
NO	87	58%
SI	63	42%

Fuente: Matriz de datos

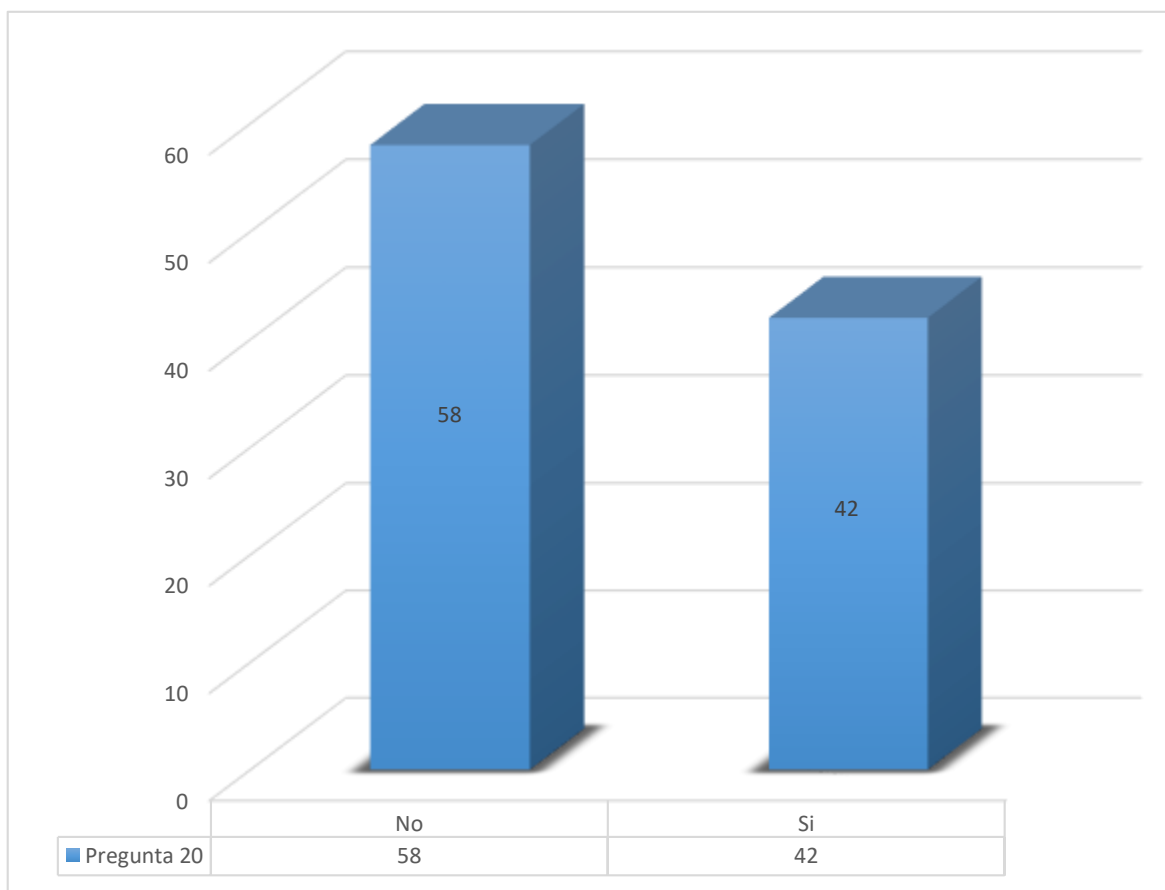
### **INTERPRETACION**

En la presente tabla observamos que, el 58% de los encuestados dijo que no, mientras el 42% dijo que sí hay demora para recibir ayuda del docente de ortodoncia esto nos indica que el docente está suficientemente capacitado para la atención de los estudiantes.



GRÁFICO N° 18

¿Usted cree que el estudiante de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia espera mucho para recibir ayuda del docente de ortodoncia?



Fuente: Matriz de datos

TABLA N° 19

**¿Siente usted que el docente de ortodoncia lo trata con respeto a usted cómo paciente?**

Opción de respuesta	N°	Porcentaje
NO	2	1.3%
SI	148	98.7%

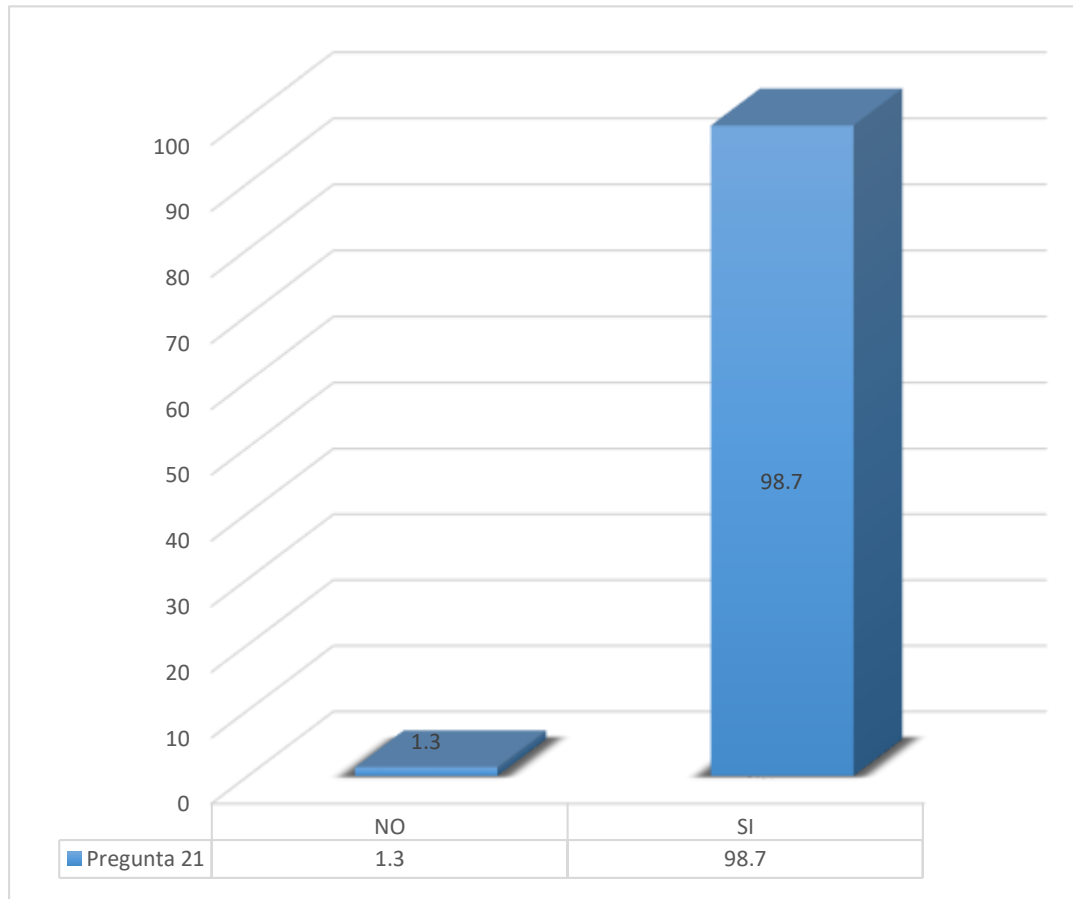
Fuente: Matriz de datos

### INTERPRETACION

En la presente tabla observamos que, el 98.7% de los encuestados respondió que sí y el 1.3% dijo que no. Esto nos indica que el trato es sumamente respetuoso y muy bueno hacia los pacientes en la clínica odontológica.

**GRÁFICO N° 19**

**¿Siente usted que el docente de ortodoncia lo trata con respeto a usted  
cómo paciente?**



Fuente: Matriz de datos

TABLA N° 20

¿Se siente Ud. satisfecho con la privacidad en la atención?

Opción de respuesta	N°	Porcentaje
NO	87	55.3%
SI	63	44.7%

Fuente: Matriz de datos

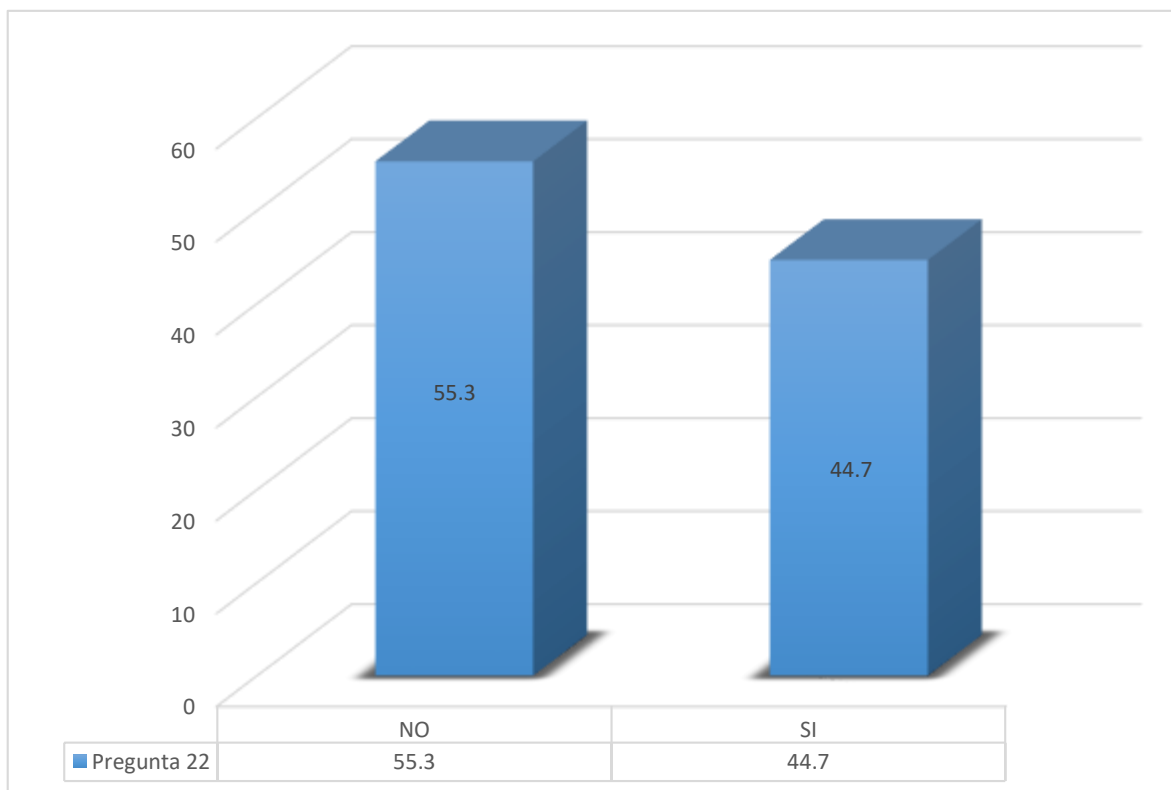
### INTERPRETACION

En la presente tabla observamos que, el 55.3% de los encuestados dijo que no sentían la suficiente privacidad al momento de la atención mientras que el 44.7% dijo que sí.



### GRÁFICO N° 20

¿Se siente Ud. satisfecho con la privacidad en la atención?



Fuente: Matriz de datos

TABLA N° 21

**¿Después de recibir el servicio odontológico, ¿Recomendaría usted a la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santa María?**

Opción de respuesta	N°	Porcentaje
NO	2	1.3%
SI	148	98.7%

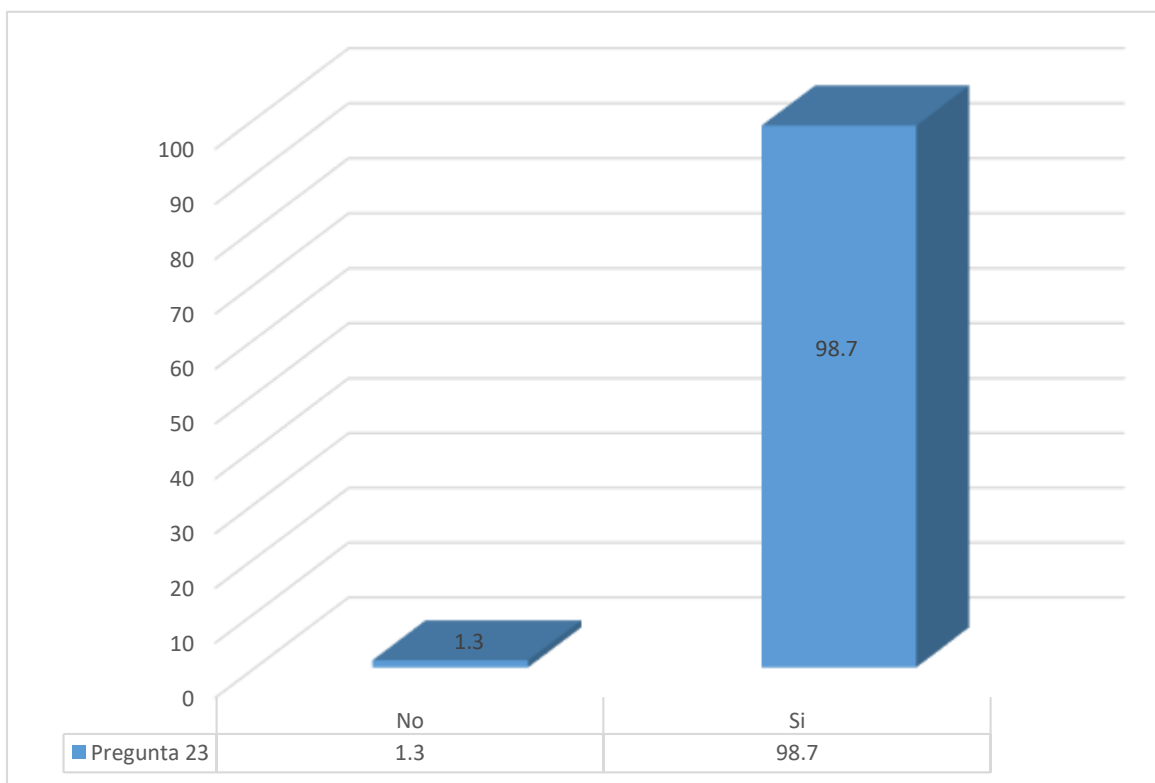
Fuente: Matriz de datos

### INTERPRETACION

En la presente tabla observamos que, el 98.7% de los encuestados dijo que si, recomendaría la clínica odontológica y sobre todo al área de ortodoncia y ortopedia, mientras que solo el 1.3% dijo que no.

GRÁFICO N° 21

¿Después de recibir el servicio odontológico, ¿Recomendaría usted a la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santa María?



Fuente: Matriz de datos

## DISCUSIÓN

La atención de los pacientes atendidos por el servicio de ortodoncia que reciben atención en la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santa María es realizada a los pacientes de segunda especialidad, quienes cubren la necesidad de tratamiento de diversas presentaciones en la especialidad de ortodoncia. El presente estudio trata de determinar el grado de satisfacción del paciente con este servicio brindado, a través de un cuestionario creado específicamente para la evaluación de la satisfacción se realizó en forma global con encuestas a 150 pacientes que se encuentran en tratamiento ortodóntico en el mes de agosto y septiembre del 2019.

Una vez analizados los resultados, encontramos que los pacientes de estudio muestran una alta satisfacción en un 89 %. Al igual que en otros estudios realizados hasta el momento, **Jacinto N. y cols. En el 2007- Lima.** 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 que encontraron mayor satisfacción en la clínica odontológica de la UCSM.

Muy por encima del 51,2% también estuvieron los resultados de **López P. Antioquía- 2013.** 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.** Estudió las variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos fueron seleccionados 342 pacientes por muestreo sistemático. Al igual que López P. de Antioquía encontró un 83% de satisfacción en los pacientes atendidos.

Ahora bien, la satisfacción evaluada de acuerdo a las dimensiones de satisfacción.

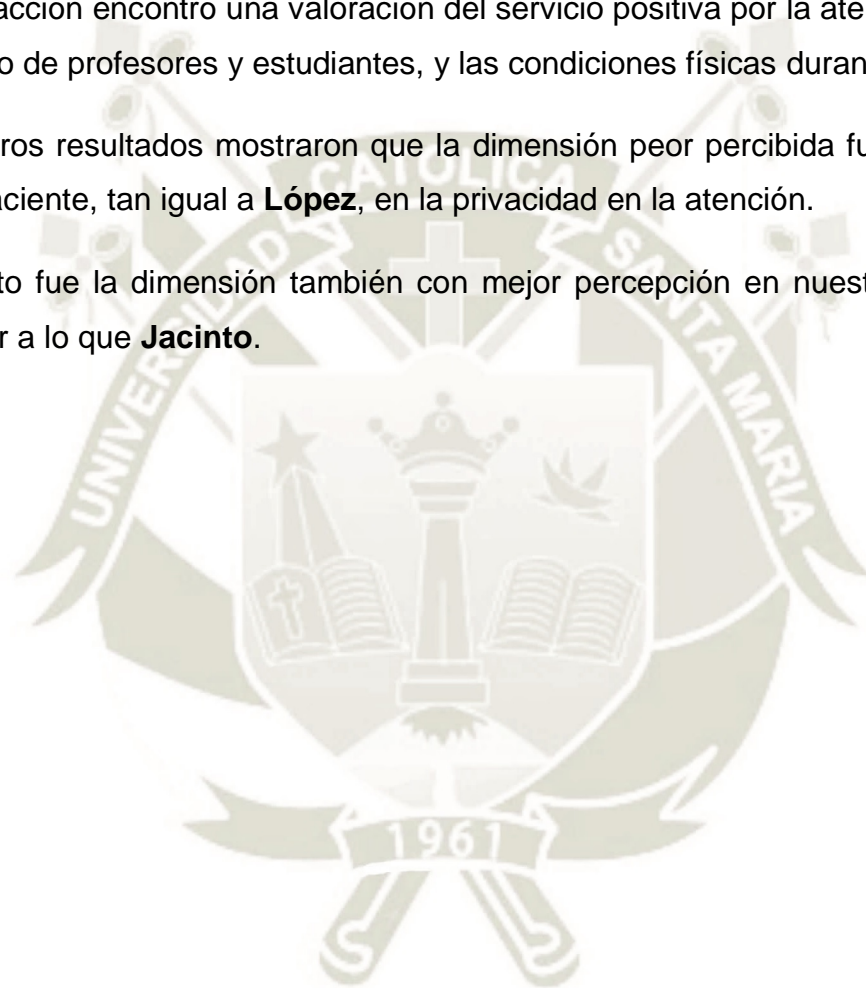


Sin embargo en el trabajo se encontró que un 58 % no espera mucho tiempo para hacer atendido, se dice que en el trabajo de **Jacinto N. y cols.** Un gran número de pacientes 33.7% manifestaron insatisfacción con el tiempo de espera.

Con respecto al trato se sienten satisfecho en un 88.7% estuvieron satisfechos con el trato recibido. Para **Betín A. y cols.**, la duración de los tratamientos fue considerada normal para el 88%. Pero **Lopez**, quien usó este un 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 la privacidad del paciente, tan igual a **López**, en la privacidad en la atención.

El trato fue la dimensión también con mejor percepción en nuestro trabajo muy similar a lo que **Jacinto**.

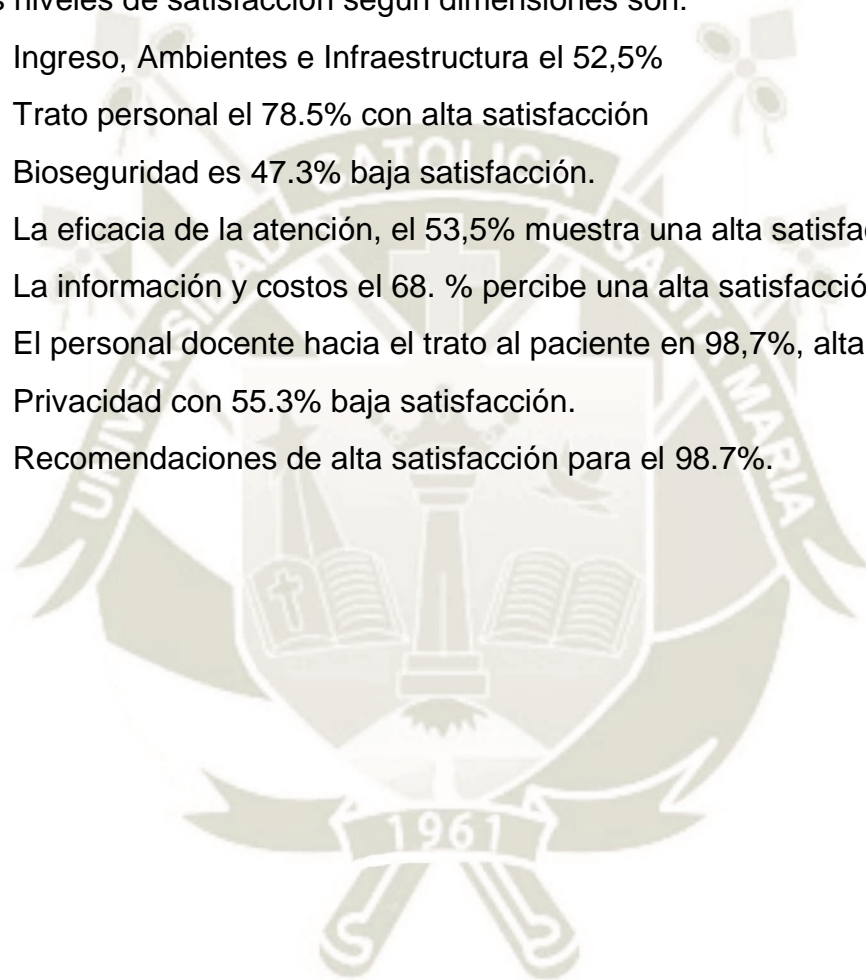


## CONCLUSIONES

El nivel de satisfacción de los pacientes, atendidos en la especialidad de ortodoncia y ortopedia en la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santa María en el año 2019 fue 89% con alta satisfacción, y el 11% insatisfacción.

b) Los niveles de satisfacción según dimensiones son:

- Ingreso, Ambientes e Infraestructura el 52,5%
- Trato personal el 78.5% con alta satisfacción
- Bioseguridad es 47.3% baja satisfacción.
- La eficacia de la atención, el 53,5% muestra una alta satisfacción
- La información y costos el 68. % percibe una alta satisfacción.
- El personal docente hacia el trato al paciente en 98,7%, alta satisfacción.
- Privacidad con 55.3% baja satisfacción.
- Recomendaciones de alta satisfacción para el 98.7%.



## RECOMENDACIONES

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

1. Se sugiere a la dirección de la clínica debería evaluar periódicamente la satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica de ortopedia y ortodoncia a través del instrumento ya creado en esta investigación, o de la colocación de un buzón de sugerencias u otro instrumento alterno.
2. Se sugiere que los docentes tengan conocimiento de las percepciones buenas o malas de la calidad de atención y satisfacción, respecto a los servicios brindados.
3. Se sugiere a la facultad de odontología que evalúe la mejoría de los servicios higiénicos y valorar la posibilidad de adecuar uno para personas con discapacidad.
4. Se sugiere a la dirección de la clínica de promover una buena calidad de atención a los pacientes a través de campañas de capacitación para estudiantes y docentes.
5. Se sugiere a la facultad de odontología, tener en cuenta las normas de bioseguridad.
6. Se sugiere a la facultad de odontología, taburetes entre sillones para mejorar la privacidad de cada paciente a fin de sentirse en más confianza.



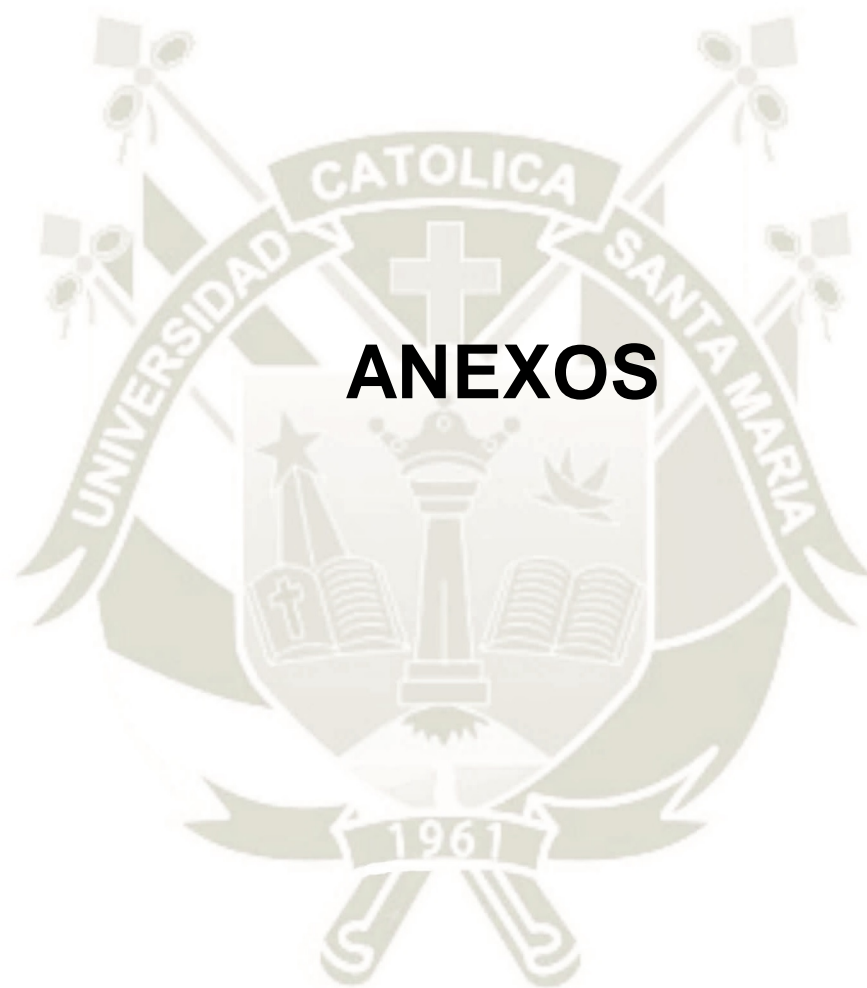
## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. CANUT CJ, "Ortodoncia Clínica y terapéutica", 2da edición. Editorial Elsevier, España (2000).
2. Uribe G. Fundamentos de odontología. Medellín. Corporación para investigación biológica. 2004
3. Ahmad M., Hamdan. La relación entre el paciente, el padre y el médico necesita tratamiento de ortodoncia normativo y percibido. European Journal of Orthodontics. Vol. 26 (2004) N.3, 265-271.
4. Torralbas VA, Bermudo CC. & Soto RP. Historia de la Ortodoncia. 16deAbril. 2008; Vol. 49: 1-9. Disponible en: <http://www.16deabril.sld.cu/rev/230/historia.html>
5. Manccini GL. Necesidad de tratamiento ortodóntico según el índice de necesidad de tratamiento ortodóntico en escolares de 12 a 13 años. (Tesis para optar título) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2011. Disponible en: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibVirtualData/Tesis%20para%20marcaci%C3%B3n%20\(para%20Inform%C3%A1tica\)/2011/manccini\\_gl/manccini\\_gl.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibVirtualData/Tesis%20para%20marcaci%C3%B3n%20(para%20Inform%C3%A1tica)/2011/manccini_gl/manccini_gl.pdf)
6. Alves OW. Calidad de vida, apariencia facial y autoestima en el paciente con tratamiento de ortodoncia. Revista Mexicana de Ortodoncia. 2017; Vol. 5 (3): 138-139. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-mexicana-ortodoncia-126-articulo-calidad-vida-apariencia-facial-autoestima-S2395921517300788?referer=buscador>
7. Zanabria GM. "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 título). Universidad Privada de Tacna. 2017. Disponible en: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/183/1/Zanabria-Gonzales-Maria.pdf>



8. LEXICO. Satisfacción. Recuperado el 20 de setiembre del 2019. Disponible en:  
<https://www.lexico.com/es/definicion/satisfaccion>
9. Velandia SF., Ardón CF., Jara NI. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Rev. Gerenc. Polit. Salud. 2007; Vol. 6 (13): 139-168. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-70272007000200008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008)
10. Elizondo EJ. La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la Facultad de Odontología de la U.A.N.L. (Tesis para optar título profesional). Universidad de Granada España. 2008. Disponible en:  
<https://hera.ugr.es/tesisugr/17686982.pdf>
11. López GY., Pérez GL. Calidad de los servicios de ortodoncia. Gac Méd Espirit. 2004; Vol. 16(3): 1-9. Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1608-89212014000300021](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212014000300021)
12. Torres-González G., León-Manco R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev. Estomatol. Herediana. 2015; Vol. 25 (2): 122-132. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-43552015000200005](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552015000200005)
13. Donabedian A. Dimensión internacional de la evaluación y garantía de calidad. Salud Pública Mex. 1990; Vol. 32 (2): 113-7. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/?term=Salud+P%C3%BAblica+Mex+%5BInternet%5D.+1990%3B+32%3A+113-117>
14. Herrera J. Satisfacción de los usuarios y Calidad de atención. Universidad Cesar Vallejo. 2017. Disponible en:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8778/Jes%C3%BAs\\_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8778/Jes%C3%BAs_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

15. Fernández O. Gestión de Calidad en Servicios Odontológicos. IntaMed. Recuperado el 20 de setiembre del 2019. Disponible en: <https://www.intramed.net/contenidover.asp?contenidoid=53333>
16. Arias, Fidias G. El Proyecto de Investigación: Guía para su elaboración - - 3ra. ed. - - Caracas: Episteme, 1999.
17. Chang M. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. RCMGI. 1999; 15(5):541-7
18. Córdova –Sotomayor D., Fernández – Guevara Y., Ortiz- Guevara R. (2015) Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad de San Martín De Porres. Chiclayo, 2015.
19. Lora-Salgado IM, Tirado-Amador LR, Montoya-Mendoza JL, Simancas-Pallares MÁ. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Rev Nac Odontol. 2016.
20. Morocco D. Validación y aplicación de un instrumento para medir el nivel de satisfacción del Servicio de Ortodoncia. [Tesis Maestría]. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2012
21. Torres-González, Grecia Consuelo, & León-Manco, Roberto Antonio. (2015). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Revista Estomatológica Herediana, 25(2), 122-132. Recuperado en 18 de junio de 2019, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-43552015000200005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552015000200005&lng=es&tlng=es).
22. Zanabria Gonzales, M (2016). 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.
23. Ministerio de salud (2004) – sistema de gestión de la calidad del PRONAHEBAS- Manual de Bioseguridad NT N° 015- MINS/ DGSP – VOL.01 <https://www.minsa.gob.pe/calidad/observatorio/documentos/infecciones/MANUAL%20DE%20BIOSEGURIDAD.pdf>



# ANEXOS





## **ANEXOS N° 1**

# **MODELO DEL INSTRUMENTO**





UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA  
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA  
ESPECIALIDAD DE ORTODONCIA Y ORTOPEDIA

ENUNCIADO

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE A LA ESPECIALIDAD DE ORTODONCIA Y ORTOPEDIA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA EN EL AÑO 2019”

DATOS GENERALES.

EDAD: años. FECHA: SEXO: Masculino ( ) Femenino ( )

AÑO EN EL CUAL ES ATENDIDO: 1ERO ( ) 3ERO ( )

CUESTIONARIO

Por favor lea detenidamente cada pregunta y coloque una X en el recuadro SI O NO que Ud. crea conveniente

INGRESO, SALA DE ESPERA, INFRAESTRUCTURA		SI	NO
<b>Ingreso a la universidad y Clínica Odontológica</b>			
1.	¿Tuvo algún inconveniente al ingreso a la Universidad Católica de Santa María?		
2.	¿Tuvo alguna dificultad para la ubicación de la Clínica Odontológica?		
<b>Ambiente de la Sala de Espera</b>			
3.	¿El Ambiente de la sala de espera es adecuado?		
<b>Infraestructura, Instalaciones, Sistema de la Clínica</b>			
4.	¿Considera que la infraestructura, están en buenas condiciones?		
5.	¿Observo usted que los equipos para exámenes complementarios están en buen estado (tomografía radiografías)?		
6.	¿Se siente Ud. satisfecho con la cantidad de servicios higiénicos para el uso de los pacientes y discapacitados?		
TRATO E INFORMACION, PUNTUALIDAD,ACCESIBILIDAD, FORMATOS		SI	NO
<b>Accesibilidad y Presentación</b>			
7.	¿Encontró usted de forma inmediata a un estudiante de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia?		
8.	¿El estudiante de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia lo recibió de una forma adecuada y lo atendió con amabilidad y empatía?		
<b>Horario de atención, Citas y Puntualidad</b>			
9.	¿Las citas son accesibles a los horarios que usted dispone para sus controles?		
10.	¿El estudiante de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia lo atiende puntualmente a su cita programada?		
<b>Trato e Información</b>			
11.	¿El estudiante de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia lo escucha atentamente sobre sus necesidades y expectativas?		
12.	¿Le indicaron a Ud. con claridad sobre los inconvenientes durante su tratamiento, (Ej. hábitos alimenticios, higiene, molestias, etc.)?		
<b>Formatos</b>			
13.	¿Firmó usted un consentimiento informado de su tratamiento?		

<b>Personal Auxiliar</b>			
14.	¿Considera usted que existe un personal de auxiliar capacitado para el buen desarrollo de su estudiante de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia?		
<b>BIOSEGURIDAD</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
15.	¿Consideras que el estudiante de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia cumple con las medidas de bioseguridad (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil, sin presencia de carteras, mochilas en mesa de trabajo y mesón)?		
<b>COSTOS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
16.	¿Considera el costo de tratamiento adecuado?		
17.	¿Existe un contrato de forma de pago, además de información sobre forma de pago?		
<b>PROFESIONAL DOCENTE</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
18.	¿Usted cree que el estudiante de segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia espero mucho para recibir ayuda del docente de ortodoncia?		
19.	¿Siente usted que el docente de ortodoncia lo trata con respeto a usted cómo paciente?		
<b>PRIVACIDAD</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
20.	¿Se siente usted satisfecho con la privacidad en la atención?		
<b>RECOMENDACIONES</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
21.	Después de haber sido atendido en el servicio odontología, ¿Recomendaría usted la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María?		





**ANEXOS N° 2**  
**MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

## MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE DATOS

N°	EDAD	1- m/2 - f	1 - Primero/2 - Tercero	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	ADMISION	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TRATO E INF.	P16	BIOSEG.	P17	P18	COSTOS	P19	P20	P21	PROF. DOC.	P22	SEG. Y PRIV.	P20	RECOM.	TOTAL
1	10	2	2	1	1	0	0	1	0	0	3	1	1	1	1	1	1	0	0	6	1	1	1	1	2	1	0	1	2	0	0	1	1	32
2	8	2	1	1	1	1	1	1	1	0	6	1	1	1	1	1	0	1	0	6	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	33
3	13	2	2	1	1	1	0	1	0	0	4	1	1	1	1	1	1	0	1	7	1	1	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	34
4	12	2	1	0	1	1	1	1	1	0	5	1	1	0	1	1	1	0	1	6	0	0	0	1	1	1	0	1	2	0	0	1	1	31
5	12	2	1	1	1	1	0	1	1	0	5	1	1	1	1	1	0	0	0	5	1	1	1	0	1	1	1	1	3	1	1	0	0	33
6	12	2	1	1	1	1	0	1	1	0	5	0	1	1	0	1	0	1	1	5	0	0	1	0	1	1	0	1	2	1	1	1	1	31
7	12	2	1	0	1	1	0	1	1	0	4	1	1	1	1	1	1	0	0	6	1	1	1	1	2	1	0	1	2	1	1	1	1	35
8	15	2	1	1	1	1	0	1	1	0	5	0	1	1	0	1	1	0	1	5	0	0	0	1	1	1	0	1	2	0	0	1	1	29
9	15	2	1	1	1	1	0	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	2	1	1	1	3	0	0	1	1	43
10	15	2	1	1	1	1	0	1	0	1	5	1	1	1	1	1	1	0	0	6	0	0	1	0	1	1	0	1	2	1	1	1	1	33
11	14	2	1	1	1	0	1	1	1	0	5	1	0	1	1	1	0	0	1	5	1	1	0	0	0	1	1	1	3	1	1	1	1	33
12	15	2	1	1	1	1	0	1	1	0	5	0	1	1	0	1	0	1	1	5	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	29
13	13	2	1	0	1	1	1	0	1	0	4	0	1	1	0	1	1	1	1	6	0	0	1	0	1	1	1	1	3	0	0	1	1	31
14	14	2	2	1	1	1	0	1	1	0	5	1	1	1	1	1	0	1	1	7	0	0	1	0	1	1	0	1	2	1	1	1	1	36
15	15	2	1	1	1	1	0	1	1	1	6	0	1	1	1	1	0	0	1	5	1	1	1	1	2	0	0	1	1	0	0	1	1	33
16	16	2	2	1	1	1	1	1	1	0	6	1	1	0	1	1	0	0	1	6	1	1	1	0	1	1	1	1	3	0	0	1	1	37
17	13	2	1	0	1	1	1	1	1	1	6	0	1	1	0	1	1	1	1	6	0	0	1	0	1	1	1	1	3	0	0	1	1	35
18	13	2	1	1	1	1	0	1	1	0	5	1	1	1	0	1	1	0	1	6	0	0	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	1	35
19	16	2	2	1	1	1	0	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	0	0	6	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	42
20	17	2	1	1	1	1	0	1	1	0	5	1	1	1	1	1	1	0	0	6	0	0	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	1	35
21	15	2	2	1	1	1	1	0	1	0	5	1	1	0	1	1	1	1	1	7	0	0	1	0	1	1	0	1	2	1	1	1	1	36
22	15	2	1	1	1	1	1	0	1	0	5	1	1	0	1	1	1	0	1	6	0	0	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	37



N°	EDAD	1- m/2 - f	1- Primer/2 - Tercero	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	ADMISION	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TRATO E INF.	P16	BIOSEG.	P17	P18	COSTOS	P19	P20	P21	PROF. DOC.	P22	SEG. Y PRIV.	P20	RECOM.	TOTAL
23	14	2	2	1	1	1	0	0	1	0	4	0	1	0	1	1	1	0	1	5	0	0	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	1	32
24	17	2	2	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	0	0	6	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	44
25	13	2	1	1	1	1	1	1	1	0	6	1	1	1	0	1	1	1	0	6	1	1	1	1	2	1	0	1	2	1	1	1	1	39
26	15	2	1	1	1	1	0	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	2	1	0	1	2	0	0	1	1	41
27	17	2	1	1	1	1	0	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	2	1	0	1	2	0	0	1	1	41
28	15	2	1	1	0	1	0	1	1	1	5	0	1	1	1	1	0	1	1	6	1	1	1	0	1	1	1	1	3	0	0	1	1	35
29	15	2	1	0	1	1	1	1	1	0	5	1	1	1	0	1	1	1	1	7	0	0	1	1	2	1	1	1	3	0	0	1	1	37
30	13	2	1	0	1	1	0	1	1	0	4	1	1	0	1	1	1	1	1	7	0	0	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	1	35
31	15	2	2	1	1	1	1	1	1	0	6	0	1	1	1	1	0	1	1	6	1	1	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	1	40
32	14	2	2	1	1	1	1	1	1	0	6	0	1	1	0	1	1	1	1	6	1	1	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	36
33	15	2	2	0	1	1	0	1	1	1	5	0	1	1	1	1	1	0	1	6	1	1	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	34
34	14	2	1	1	1	1	0	1	1	0	5	1	1	0	1	1	1	0	1	6	1	1	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	1	37
35	21	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	3	0	0	1	1	13
36	19	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	9
37	18	2	1	0	1	1	1	1	1	0	5	0	1	1	1	1	0	1	1	6	1	1	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	1	37
38	18	2	2	1	1	1	0	1	1	1	6	0	1	1	1	1	0	1	1	6	1	1	1	0	1	1	1	1	3	0	0	1	1	38
39	20	2	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	2	1	0	1	2	0	0	1	1	43
40	20	2	1	1	1	1	0	1	1	0	5	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0	0	1	1	2	1	0	1	2	1	1	1	1	39
41	21	2	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	3	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	17
42	22	2	2	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	14
43	20	2	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0	1	1	15
44	19	2	2	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0	1	1	16
45	24	2	1	0	1	1	1	1	1	0	5	1	1	1	1	1	0	1	1	7	1	1	1	0	1	1	0	1	2	1	1	1	1	37
46	25	2	1	1	1	1	0	1	1	0	5	1	1	0	1	1	1	0	1	6	1	1	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	1	37
47	24	2	1	1	1	1	1	0	1	1	6	1	1	1	1	1	0	1	1	7	1	1	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	37

N°	EDAD	1- m/2 - f	1- Primer/2 - Tercero	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	ADMISION	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TRATO E INF.	P16	BIOSEG.	P17	P18	COSTOS	P19	P20	P21	PROF. DOC.	P22	SEG. Y PRIV.	P20	RECOM.	TOTAL
48	22	2	1	1	1	1	1	1	1	0	6	1	1	1	1	1	0	0	0	5	0	0	1	0	1	1	1	1	3	0	0	1	1	33
49	25	2	2	1	1	1	1	1	1	0	6	1	1	1	1	1	1	1	0	7	1	1	1	0	1	1	0	1	2	1	1	1	1	40
50	24	2	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	3	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	17
51	24	2	1	1	1	1	1	0	1	1	6	0	1	1	1	1	0	1	1	6	1	1	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	1	39
52	25	2	1	1	1	1	1	1	1	0	6	1	1	1	0	1	0	1	1	6	1	1	1	1	2	1	0	1	2	1	1	1	1	39
53	30	2	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0	0	1	1	2	1	0	1	2	0	0	1	1	41
54	23	2	1	1	1	1	0	1	1	0	5	1	1	1	0	1	1	1	0	6	1	1	1	0	1	1	1	1	3	0	0	1	1	35
55	22	2	2	1	1	1	0	1	0	0	4	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0	0	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	40
56	25	2	1	1	1	1	0	0	1	0	4	1	1	1	1	1	1	0	0	6	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	29
57	26	2	2	1	0	0	0	1	1	0	3	1	1	1	1	1	1	0	0	6	0	0	1	1	2	1	0	1	2	0	0	1	1	30
58	27	2	1	1	1	0	0	1	1	0	4	0	0	1	0	1	1	0	0	3	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	23
59	26	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	3	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	16
60	28	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	3	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	15
61	28	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	13
62	29	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	3	0	0	1	0	1	0	0	1	2	0	0	1	1	15
63	29	2	2	0	1	0	0	1	1	0	3	1	1	1	1	1	1	0	0	6	0	0	1	0	1	0	1	1	2	0	0	1	1	28
64	28	2	2	0	1	0	0	1	1	0	3	1	1	1	1	1	1	0	0	6	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	28
65	25	2	2	0	1	0	0	1	1	0	3	1	1	1	1	1	1	0	0	6	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	28
66	29	2	1	0	1	0	0	1	1	0	3	1	0	1	0	1	1	0	0	4	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	23
67	25	2	1	1	1	0	0	1	1	0	4	0	0	1	0	1	1	0	0	3	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	23
68	27	2	1	1	1	0	0	0	0	0	2	0	1	1	1	1	1	0	1	6	1	1	1	1	2	1	0	1	2	1	1	1	1	31
69	33	2	1	1	1	1	0	1	1	0	5	1	1	1	1	1	1	0	1	7	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	41
70	32	2	2	1	1	1	0	1	1	0	5	0	1	1	1	1	1	0	1	6	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	40
71	34	2	2	0	1	1	0	1	1	0	4	1	1	1	0	1	1	0	1	6	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	38
72	33	2	2	1	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	1	1	0	0	3	0	0	1	0	1	1	1	1	3	0	0	1	1	22

N°	EDAD	1- m/2 - f	1- Primer/2 - Tercero	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	ADMISION	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TRATO E INF.	P16	BIOSEG.	P17	P18	COSTOS	P19	P20	P21	PROF. DOC.	P22	SEG. Y PRIV.	P20	RECOM.	TOTAL
73	34	2	2	1	1	1	1	1	1	1	7	0	1	1	0	1	1	1	1	6	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	44
74	43	2	2	0	1	1	0	1	1	0	4	0	1	1	0	1	1	1	1	6	0	0	1	0	1	1	0	1	2	1	1	1	1	32
75	45	2	1	1	0	1	1	1	1	0	5	1	1	1	1	1	0	1	1	7	1	1	1	0	1	0	1	2	1	1	1	1	37	
76	45	2	2	0	1	1	0	1	1	0	4	1	1	0	1	1	0	1	1	6	1	1	1	0	1	0	1	2	1	1	1	1	34	
77	47	2	2	1	1	1	0	1	1	0	5	1	1	1	1	1	1	0	0	6	1	1	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	34
78	37	2	1	1	1	1	0	1	1	1	6	1	1	1	1	1	0	0	0	5	1	1	0	0	0	1	0	1	2	0	0	1	1	31
79	36	2	1	1	1	1	1	1	1	0	6	1	0	1	1	1	1	0	0	5	1	1	1	1	2	1	0	1	2	0	0	1	1	35
80	35	2	2	1	1	1	0	1	1	0	5	0	1	1	1	1	1	0	1	6	0	0	1	1	2	1	0	1	2	1	1	1	1	36
81	10	1	2	1	1	0	0	1	1	0	4	1	1	1	1	1	1	0	0	6	0	0	1	1	2	1	0	1	2	0	0	1	1	32
82	12	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	5	0	0	1	1	2	1	0	1	2	0	0	1	1	23
83	9	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	5	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	19
84	14	1	1	0	1	1	1	0	1	1	5	1	1	1	1	1	0	1	1	7	1	1	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	1	39
85	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	2	1	0	1	2	1	1	1	1	45
86	14	1	1	0	1	1	0	1	1	1	5	0	1	1	1	1	1	0	1	6	0	0	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	1	35
87	14	1	1	0	1	1	0	1	1	0	4	1	1	1	0	1	0	1	1	6	0	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	36
88	14	1	2	1	1	1	0	1	1	1	6	0	1	1	1	1	0	0	1	5	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	32
89	14	1	2	1	1	1	0	1	1	1	6	0	1	1	1	1	0	1	1	6	1	1	1	0	1	1	1	1	3	0	0	1	1	38
90	13	1	1	1	1	1	0	1	1	0	5	0	1	1	1	1	1	0	1	6	1	1	1	0	1	1	0	1	2	1	1	1	1	35
91	13	1	2	1	1	1	0	1	1	0	5	0	1	1	1	1	0	1	1	6	1	1	1	0	1	1	0	1	2	1	1	1	1	36
92	13	1	1	0	1	1	0	1	1	0	4	1	1	1	0	1	0	1	1	6	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	29
93	13	1	2	0	1	1	0	1	1	0	4	0	1	0	1	1	0	1	1	5	1	1	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	1	34
94	17	1	2	0	1	1	0	1	1	1	5	1	1	1	1	1	0	1	1	7	0	0	0	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	38
95	16	1	1	1	1	1	0	1	1	0	5	1	1	1	1	1	0	1	1	7	0	0	1	1	2	1	1	1	3	0	0	1	1	37
96	16	1	1	1	1	1	0	1	1	0	5	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0	0	1	1	2	1	0	1	2	1	1	1	1	39
97	16	1	2	0	1	1	1	1	1	1	6	1	1	0	1	1	0	1	1	6	1	1	1	0	1	1	0	1	2	1	1	1	1	38

N°	EDAD	1- m/2 - f	1- Primer/2 - Tercero	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	ADMISION	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TRATO E INF.	P16	BIOSEG.	P17	P18	COSTOS	P19	P20	P21	PROF. DOC.	P22	SEG. Y PRIV.	P20	RECOM.	TOTAL
98	15	1	2	1	1	1	0	1	1	0	5	1	1	0	1	1	1	0	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	39
99	15	1	1	1	1	1	1	1	1	0	6	1	1	1	1	1	1	0	0	6	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	33
100	15	1	1	0	1	1	1	1	1	0	5	0	1	0	1	1	1	0	1	5	0	0	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	1	33
101	15	1	2	0	1	1	0	1	1	0	4	1	1	1	1	1	0	1	1	7	1	1	1	0	1	1	1	1	3	0	0	1	1	36
102	15	1	1	0	1	1	0	1	1	0	4	1	1	1	0	1	1	1	1	7	1	1	1	0	1	1	1	1	3	0	0	1	1	35
103	14	1	2	0	1	1	1	1	1	0	5	1	1	1	1	1	1	0	1	7	0	0	0	0	0	1	1	1	3	0	0	1	1	34
104	14	1	1	0	1	1	0	1	1	1	5	0	1	0	1	1	1	0	1	5	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	29
105	21	1	2	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	0	0	6	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	34
106	20	1	2	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	0	1	7	1	1	1	1	2	1	0	1	2	0	0	1	1	42
107	18	1	2	1	1	1	1	1	0	1	6	1	1	1	0	1	1	0	0	5	1	1	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	1	38
108	19	1	2	1	1	1	1	1	1	0	6	1	1	0	1	1	0	1	1	6	1	1	1	0	1	1	0	1	2	1	1	1	1	38
109	19	1	1	1	1	1	0	1	1	0	5	1	1	1	1	1	1	1	0	7	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	41
110	20	1	2	0	0	0	0	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	0	0	6	0	0	0	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	25
111	21	1	1	0	0	0	0	1	1	0	2	1	1	0	0	1	1	0	0	4	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	21
112	18	1	1	1	1	0	0	1	1	0	4	1	1	0	0	1	1	0	0	4	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	25
113	19	1	1	1	1	0	0	1	1	0	4	1	1	0	0	1	1	0	0	4	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	25
114	21	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	3	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	17
115	21	1	2	1	1	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	1	0	0	0	3	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	20
116	22	1	2	1	1	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	1	0	0	0	3	0	0	1	1	2	1	0	1	2	0	0	1	1	22
117	27	1	1	1	1	1	0	0	1	1	5	1	1	0	1	1	0	0	1	5	1	1	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	1	35
118	27	1	2	0	1	0	1	0	1	1	4	1	1	1	1	1	1	0	1	7	1	1	1	0	1	1	0	1	2	1	1	1	1	36
119	28	1	1	1	1	1	0	1	1	0	5	1	1	0	1	1	1	0	1	6	1	1	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	1	37
120	26	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	6	0	0	1	1	2	1	0	1	2	0	0	1	1	25
121	29	1	1	0	1	0	0	1	1	0	3	0	1	1	1	1	1	0	1	6	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	27
122	28	1	2	1	1	0	0	1	0	0	3	0	0	1	0	1	1	0	0	3	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	22



N°	EDAD	1- m/2 - f	1 - Primer/2 - Tercero	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	ADMISION	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TRATO E INF.	P16	BIOSEG.	P17	P18	COSTOS	P19	P20	P21	PROF. DOC.	P22	SEG. Y PRIV.	P20	RECOM.	TOTAL
123	26	1	2	1	1	0	0	1	0	0	3	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	20
124	28	1	2	1	1	0	0	1	0	0	3	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	20
125	23	1	2	1	1	0	0	1	0	0	3	1	0	1	1	1	1	0	0	5	0	0	1	1	2	1	0	1	2	0	0	1	1	28
126	22	1	1	1	1	0	0	1	0	0	3	0	0	1	1	1	1	0	0	4	0	0	1	1	2	1	0	1	2	0	0	1	1	25
127	24	1	1	1	1	0	0	0	0	0	2	0	1	1	1	1	1	0	0	5	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	23
128	23	1	1	1	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	17
129	25	1	1	1	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	3	0	0	1	1	17
130	24	1	1	0	1	1	1	1	1	0	5	1	1	0	1	1	0	1	1	6	1	1	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	1	37
131	23	1	2	0	1	1	0	1	1	0	4	0	1	1	0	1	1	0	1	5	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	28
132	23	1	2	0	1	1	0	1	1	0	4	0	0	1	1	1	1	0	0	4	0	0	0	1	1	1	0	1	2	0	0	1	1	26
133	23	1	2	0	1	1	1	1	1	0	5	0	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	42
134	23	1	2	1	1	1	1	0	1	0	5	1	1	0	1	1	1	0	1	6	1	1	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	1	38
135	23	1	2	1	1	0	1	1	1	0	5	0	1	1	0	1	1	1	1	6	1	1	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	1	38
136	22	1	1	1	1	1	0	1	1	0	5	1	1	1	1	1	1	1	0	7	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	41
137	23	1	2	1	1	1	0	1	0	0	4	0	1	1	1	1	1	0	0	5	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	28
138	23	1	1	1	1	1	0	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	2	1	1	1	3	0	0	1	1	43
139	25	1	2	1	1	1	1	1	1	0	6	1	1	1	1	1	0	1	1	7	1	1	1	0	1	1	0	1	2	1	1	1	1	40
140	25	1	2	0	1	1	0	1	1	0	4	0	1	1	0	1	1	1	1	6	1	1	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	1	36
141	25	1	1	0	1	0	0	1	1	0	3	1	1	0	1	1	1	0	1	6	0	0	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	33
142	25	1	1	0	0	0	0	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	2	1	0	1	2	1	1	1	1	37
143	23	1	1	0	1	1	1	0	1	0	4	1	1	1	1	1	0	1	1	7	1	1	1	0	1	1	1	1	3	0	0	1	1	35
144	25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	0	1	1	1	0	1	6	1	1	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	37
145	24	1	2	1	1	1	0	1	1	0	5	0	1	1	1	1	0	1	1	6	0	0	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	1	36
146	34	1	1	1	1	1	0	1	1	1	6	0	1	1	1	1	0	1	1	6	0	0	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	1	37
147	35	1	2	1	1	1	0	1	1	0	5	0	1	1	1	1	0	1	1	6	0	0	1	0	1	1	0	1	2	1	1	1	1	34





**ANEXO Nº 3**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTA MARÍA

ESCUELA PROFESIONAL  
DE ODONTOLOGÍA

PROYECTO DE TESIS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: CD. Bernal Riquelme Pedro Paul  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente, Universidad Católica De Santa María  
 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario Sobre "Nivel de satisfacción del paciente que acude a la especialidad de ortodoncia y ortopedia de la facultad de odontología de la Universidad Católica Santa María en el año 2019"  
 1.3. Autor del Instrumento: Salas Maldonado, Alejandra Rocío

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACIÓN				
		Deficiente 01-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación Ordenada				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.				✓	
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				✓	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.				✓	
8. ANALISIS	Descompone adecuadamente las variables/ Indicadores/ medidas.				✓	
9. ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responden los objetivos de investigación.				✓	
10. APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse.				✓	

III. CALIFICACIÓN GLOBAL: (Marcar con una aspa)

APROBADO	DESAPROBADO	OBSERVADO
✓		

Lugar y fecha: Asp 14/08/2019

Firma del Experto Informante

DNI 29641245

TELÉFONO N°: 959992848





VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



Arequipa, 12 de agosto del 2019

**DOCTOR:**

Pedro Pablo Gallegos Misad

**Estimado:**

De la manera más atenta me dirijo a usted, con el propósito de manifestarle que mediante este documento, se aplique la evaluación de mi instrumento de trabajo, la cual tiene el propósito de orientar, corregir.

**CORRECCION:**

1. Corrección de puntas y comas
2. Corregir la pregunta numero 15 con respecto
3. a formulación
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_
9. \_\_\_\_\_
10. \_\_\_\_\_

Todo lo antes expuesto, se hace con el objetivo de validar de forma transitoria el proceso de evaluación del instrumento.

Sin otro particular me despido de usted, no sin antes agradecer su valiosa colaboración.

Atentamente.

  
Alejandra Salas Maldonado  
código: 2008192012

  
Mg. Pedro Pablo Gallegos Misad



## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



Arequipa, 12 de agosto del 2019

**DOCTOR:**

Pedro Paul Bernal Riquelme

**Estimado:**

De la manera más atenta me dirijo a usted, con el propósito de manifestarle que mediante este documento, se aplique la evaluación de mi instrumento de trabajo, la cual tiene el propósito de orientar, corregir.

**CORRECCION:**

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

Todo lo antes expuesto, se hace con el objetivo de validar de forma transitoria el proceso de evaluación del instrumento.

Sin otro particular me despido de usted, no sin antes agradecer su valiosa colaboración.

Atentamente,



Alejandra Salas Maldonado  
código: 2008192012



CD. Pedro Paul Bernal Riquelme



**ANEXO N° 4**  
**AUTORIZACIONES**





UNIVERSIDAD CATOLICA DE "SANTA MARIA"  
Vice Rectorado Administrativo



Formato N° 004

Formato obligatorio para trámites



**SOLICITO: AUTORIZACION PARA RECOLECCION DE DATOS**

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA**

Yo, **ALEJANDRA ROCIO SALAS MALDONADO**, con código 2008192012, Egresada de la facultad de Odontología, ante usted me presento y expongo:

Que, habiendo obtenido el dictamen favorable de mi proyecto de tesis titulado: "NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE QUE ACUDE A LA ESPECIALIDAD DE ORTODONCIA Y ORTOPEDIA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA EN EL AÑO 2019" es que solicito a usted se me autorice el acceso al centro odontológica para interactuar con los pacientes que acuden al centro y recolectar los datos a través del instrumento.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

**Adjunto**

- Proyecto de tesis
- Validación del instrumento

Arequipa 16 de agosto del 2019



**DR. RAMIRO ROJAS MANRIQUE**  
Asesor



**ALEJANDRA ROCIO SALAS MALDONADO**  
Código 2008192012

U.C.S.M.  
FACULTAD DE ODONTOLOGIA  
RECEBIDO  
06-Ago-2019 10:23





*Universidad Católica de Santa María*

☎ (51 54) 382038 Fax: (51 54) 251213 ✉ ucsm@ucsm.edu.pe 🌐 http://www.ucsm.edu.pe Apartado: 1350

AREQUIPA - PERÚ

REFERENCIA: Expediente 2019-30160.- ALEJANDRA ROCIO SALAS MALDONADO.- Solicita Autorización Aplicación del Instrumento de Investigación – Proyecto de Tesis .....

Señor Doctor  
CHRISTIAN ROJAS VALENZUELA  
Director del Centro Odontológico de la UCSM  
Presente.-

Es grato dirigirme a usted, haciendo de su conocimiento el requerimiento formulado por la señorita Bachiller en Odontología ALEJANDRA ROCIO SALAS MALDONADO – Código 2008192012, a efecto de aplicar el instrumento de investigación del Proyecto de Tesis aprobado y titulado “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE A LA ESPECIALIDAD DE ORTODONCIA Y ORTOPEDIA DE LA FACULTAD DE ODONTOLÓGIA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARIA EN EL AÑO 2019”. Por lo expuesto, contando con la autorización de este Decanato, mucho le agradeceré, tenga a bien disponer a quien corresponda, se concedan las facilidades del caso, a la señorita Bachiller SALAS MALDONADO, con fines académicos.

Arequipa, 2019 agosto 19

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

DR. HERIBERTO SALLEGOS VARGAS  
Decano de la Facultad de Odontología

FCO/Decano  
1919





*Universidad Católica de Santa María*

☎ (51 54) 382038 Fax: (51 54) 251213 ✉ [ucsm@ucsm.edu.pe](mailto:ucsm@ucsm.edu.pe) 🌐 <http://www.ucsm.edu.pe> Apartado: 1350

Arequipa, 22 de agosto del 2019

Pase a la Srta. **SALAS MALDONADO, Alejandra Rocio**, Bachiller de la Facultad de Odontología, para que pueda realizar su proyecto de tesis en el Centro Odontológico.  
Atentamente,



Dr. CHRISTIAN ROJAS VALENZUELA  
DIRECTOR DEL  
CENTRO ODONTOLÓGICO  
DE LA UCSM

CVRV/CD.  
Ilc.