

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**



**TESIS**

**Nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial  
removible soportada sobre ataches, en una Clínica Odontológica  
Privada - Lima 2021**

**Para optar el título profesional de:**

**Cirujano Dentista**

**Autor: Bach: Greslhy Dennisse CÁRDENAS BULLÓN**

**Asesor: Mg. Ricardo CABEZAS NIEVES**

**Cerro de Pasco - Perú - 2022**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**



**TESIS**

**Nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial  
removible soportada sobre ataches, en una Clínica Odontológica**

**Privada - Lima 2021**

**Sustentada y aprobado ante los miembros del jurado:**

---

**Mg. Alejandro NAVARRO MIRAVAL  
PRESIDENTE**

---

**Mg. Gilmer SOLIS CONDOR  
MIEMBRO**

---

**Mg. Jackie ANDAMAYO FLORES  
MIEMBRO**

## DEDICATORIA

A DIOS por guiar mi camino

A mi madre PATRICIA, abuelas

MERCEDES, FLORA y abuelo

HILARIO que han sabido formarme

con buenos sentimientos y valores lo

cual me ayudan a seguir en todo momento.

A mi hermana SORAYA por ser  
mi inspiración siempre.

A mi amada familia por acompañarme  
en esta etapa de mi vida y ser parte  
importante cada día.

A mi mayor bendición que desde mi  
vientre me envía su energía para seguir adelante.

A mi padre JOSE LUIS que desde el cielo  
me ilumina para seguir con mis proyectos.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la “UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN” la cual llevo en el corazón siempre, que me brindo apoyo y abrió sus puertas para mí. A mi maravillosa Facultad de Odontología nido de muchos como yo eligió esta extraordinaria carrera y que con mucho orgullo, amor, pasión y respeto representaré.

Agradezco también a mis Maestros, que me han acompañado durante el largo camino de formación profesional, brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos, afianzando mi formación profesional. De los cuales aprendí demasiado y que como personas me llevo lo mejor de cada uno de ellos.

Al personal técnico de la Clínica Odontológica de la UNDAC, quienes fueron parte de nuestra formación profesional apoyándonos constantemente en todas las prácticas diarias que teníamos.

A mi amada familia por su comprensión y estímulo constante, además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

Y a todas las personas que de una u otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una Clínica Odontológica Privada – Lima 2021; fue un estudio prospectivo de tipo descriptivo, utilizando el método científico, con un diseño no experimental de corte transversal. Para el estudio se tomó una muestra no probabilística intencional, se contó con 27 pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible. Posteriormente se procedió a la recolección de datos mediante la ficha de registro de datos y el cuestionario de nivel de satisfacción. Por ser una investigación descriptiva se trabajó con un nivel de confianza del 95%; presenta las conclusiones: El grupo etario preponderante en el estudio es de 46 - 60 años, con 59.26% (20), en el estudio participaron mayormente pacientes del género femenino con 55.56% (15). El tipo de prótesis parcial removible más utilizada es el de tipo acrílico – metálico con 70.37% (19). El nivel de satisfacción obtenido en los pacientes con prótesis parcial removible soportada sobre ataches es satisfecho con 44.44% (12). De acuerdo al género el 25.93% (7) corresponde al género femenino que se encuentra satisfecha con la prótesis parcial removible soportada sobre ataches. De acuerdo al grupo etario el 25.93% (7) tiene entre 46 y 60 años que se encuentra satisfecha con la prótesis parcial removible soportada sobre ataches. El nivel de satisfacción se relaciona con el tipo de prótesis parcial removible.  $X^2_C = 15.89$

**Palabras clave:** Nivel de satisfacción, prótesis parcial removible.

## ABSTRACT

The objective of the study was to determine the level of satisfaction of patients rehabilitated with removable partial dentures supported on attachments, in a Private Dental Clinic - Lima 2021; It was a prospective descriptive study, using the scientific method, with a non-experimental cross-sectional design. For the study, an intentional non-probabilistic sample was taken, with 27 rehabilitated patients with removable partial dentures. Subsequently, data collection was carried out using the data registration form and the satisfaction level questionnaire. As it is a descriptive investigation, we worked with a confidence level of 95%; presents the conclusions: The predominant age group in the study is 46 - 60 years, with 59.26% (20), in the study, mostly female patients participated with 55.56% (15). The most used type of removable partial prosthesis is the acrylic-metal type with 70.37% (19). The level of satisfaction obtained in patients with removable partial dentures supported on attachments is satisfied with 44.44% (12). According to gender, 25.93% (7) corresponds to the female gender that is satisfied with the removable partial prosthesis supported on attachments. According to the age group, 25.93% (7) are between 46 and 60 years old who are satisfied with the removable partial denture supported on attachments. The level of satisfaction is related to the type of removable partial denture.  $X^2C = 15.89$

**Keywords:** Level of satisfaction, removable partial denture.

## INTRODUCCIÓN

El uso de prótesis parciales hoy en día se ha convertido en alternativas que los pacientes puedan utilizar este tipo de aditamentos, pues desde muchos años fueron y son una alternativa en el tratamiento de las personas que tienen ausencia de piezas dentales.

El medir la satisfacción de los pacientes que usan estos aditamentos nos dará resultados de la aceptación del uso de las prótesis parciales, (1).

La relación que se evidencia del uso de la prótesis parcial sobre ataches hoy en día es aceptada por pacientes que lo solicitan en los consultorios odontológicos privados

La investigación se presenta en cuatro capítulos; el Capítulo I se describe la identificación del problema de investigación, los objetivos, la justificación y la limitación del estudio de investigación. En el Capítulo II se describe el marco teórico, los antecedentes, las bases teóricas, la hipótesis, las variables y su operacionalización de estas respectivamente; en el Capítulo III presentamos la metodología de la investigación; finalmente en el Capítulo IV presentamos los resultados, la discusión y las conclusiones.

La autora

## ÍNDICE

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

**INTRODUCCIÓN**

**ÍNDICE**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

### **CAPÍTULO I**

#### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	2
1.3. Formulación del problema .....	2
1.3.1. Problema general .....	2
1.3.2. Problemas específicos.....	2
1.4. Formulación de objetivos.....	3
1.4.1. Objetivo general .....	3
1.4.2. Objetivos específicos .....	3
1.5. Justificación de la investigación .....	4
1.6. Limitaciones de la investigación.....	4

### **CAPÍTULO II**

#### **MARCO TEÓRICO**

2.1 . Antecedentes de estudio.....	5
2.2. Bases teóricas-científicas .....	7
2.3. Definición de términos básicos .....	11
2.4. Formulación de hipótesis .....	11
2.4.1. Hipótesis general .....	11
2.4.2. Hipótesis específicas.....	12
2.5. Identificación de variables .....	12
2.6. Definición operacional de variables e indicadores .....	12

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo de investigación .....	14
3.2. Nivel de investigación.....	14
3.3. Métodos de investigación.....	14
3.4. Diseño de investigación .....	14
3.5. Población y muestra .....	15
3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	16
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación .....	16
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	17
3.9. Tratamiento estadístico .....	17
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica .....	18

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1 Descripción del trabajo de campo .....	19
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados .....	20
4.3. Prueba de hipótesis.....	31
4.4. Discusión de resultados.....	31

#### **CONCLUSIONES**

#### **RECOMENDACIONES**

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

#### **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	Distribución del grupo etario según género de los pacientes con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una clínica odontológica privada – Lima 2021 .....	20
<b>Tabla 2.</b>	Distribución del tipo de prótesis parcial removible según género de los pacientes con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una clínica odontológica privada – Lima 2021 .....	23
<b>Tabla 3.</b>	Distribución del nivel de satisfacción según género de los pacientes con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una clínica odontológica privada – Lima 2021 .....	25
<b>Tabla 4.</b>	Distribución del nivel de satisfacción de acuerdo a la estética según grupo etario de los pacientes con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una clínica odontológica privada – Lima 2021 .....	27
<b>Tabla 5.</b>	Distribución del nivel de satisfacción y la función masticatoria según tipo de prótesis parcial removible de los pacientes con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una clínica odontológica privada – Lima 2021 .....	29

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b>	Distribución del grupo etario según género de los pacientes con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una clínica odontológica privada – Lima 2021 .....	22
<b>Gráfico 2.</b>	Distribución del tipo de prótesis parcial removible según género de los pacientes con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una clínica odontológica privada – Lima 2021 .....	24
<b>Gráfico 3.</b>	Distribución del nivel de satisfacción según género de los pacientes con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una clínica odontológica privada – Lima 2021 .....	26
<b>Gráfico 4.</b>	Distribución del nivel de satisfacción de acuerdo a la estética según grupo etario de los pacientes con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una clínica odontológica privada – Lima 2021 .....	28
<b>Gráfico 5.</b>	Distribución del nivel de satisfacción y la función masticatoria según tipo de prótesis parcial removible de los pacientes con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una clínica odontológica privada – Lima 2021 .....	30

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

El uso de prótesis parciales hoy en día se ha convertido en alternativas que los pacientes puedan utilizar este tipo de aditamentos, pues desde muchos años fueron y son una alternativa en el tratamiento de las personas que tienen ausencia de piezas dentales.

El medir la satisfacción de los pacientes que usan estos aditamentos nos dará resultados de la aceptación del uso de las prótesis parciales, (1).

Revisando los antecedentes de los trabajos de satisfacción de utilización de prótesis parcial sobre ataches, encontramos que la utilización y factores para evaluar que determinan la satisfacción de los usuarios y la aceptación de la prótesis por parte del paciente, (2)

La relación que se evidencia del uso de la prótesis parcial sobre ataches hoy en día es aceptada por pacientes que lo solicitan en los consultorios odontológicos privados.

Es muy importante realizar encuestas a los pacientes atendidos con prótesis parcial después de haber asistido al consultorio odontológico, la cual nos ayudara a mejorar el servicio que se brinda y por ende la calidad de atención.

En tanto, es trascendental plantear la interrogante del nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una Clínica Odontológica Privada - Lima 2021, investigación que tendrá como objetivo determinar el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches; investigación que obtendrá más información la cual servirá para más temas de investigación.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

El debajo de investigación se encuentra delimitado en los pacientes que son portadores de prótesis removible soportada sobre ataches, en la Clínica Odontológica Privada de Lima.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una Clínica Odontológica Privada - Lima 2021?

### **1.3.2. Problemas específicos**

1. ¿Cuántos son los pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, de acuerdo a la edad y al género de la Clínica Odontológica Privada - Lima 2021?
2. ¿Cuál es el tipo de prótesis parcial de los pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una Clínica Odontológica Privada Lima?

3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, según el género y edad?
4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, según la estética?
5. ¿Cuál el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, según la función masticatoria?

#### **1.4. Formulación de objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una Clínica Odontológica Privada - Lima 2021.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

1. Caracterizar a los pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, de acuerdo a la edad y al género de la Clínica Odontológica Privada - Lima 2021
2. Identificar el tipo de prótesis parcial de los pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una Clínica Odontológica Privada Lima.
3. Determinar el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, según el género
4. Determinar el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, según la estética y grupo etario.
5. Determinar el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, según la función masticatoria.

### **1.5. Justificación de la investigación**

Realizar un procedimiento de rehabilitación oral con prótesis removible sobre ataches es muy frecuente en la población, la satisfacción del paciente es mostrará la estética y quedar muy conforme con su aspecto facial con las principales funciones del sistema estomatognático; la adaptación de la prótesis deberá de cumplir con las funciones de retención y de estabilidad.

Este proceso de tratamiento brindará una gran oportunidad de emplear los conocimientos que puede demostrar el especialista en rehabilitación oral; de una Clínica Odontológica Privada; la cuál servirá como aporte en otras investigaciones, además, dentro de nuestra investigación cumpliremos con el objetivo plateado, en tanto se justifica la investigación por ser de relevancia clínica.

Además, el aporte con esta investigación será de justificación social pues, ayudará a la sociedad de quien es para el paciente a mostrarse muy satisfecho con la rehabilitación con la prótesis parcial removible sobre ataches.

### **1.6. Limitaciones de la investigación**

La investigación encontró limitaciones en la participación de los pacientes portadores de prótesis parcial sobre ataches, atendidos en la Clínica Odontológica Privada – Lima; por estar restringido por el tema del distanciamiento social de la pandemia Covid-19, en tanto no se alcance a cumplir con los objetivos planteados en la investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

Martínez et al. (3), en el artículo científico “Atención Dental Durante la Pandemia COVID-19”. los autores describen que, la atención dental durante la pandemia COVID-19 es una situación de alto riesgo para el cirujano dentista, por ello se debe conocer y caracterizar las principales vías de transmisión del virus SARS-CoV-2, así, se podrá tomar las medidas y prevenir el contagio durante la atención dental; durante todos los procedimientos dentales siempre se producen las gotitas y aerosoles; potencialmente contaminados, recomendando así toda las medidas máximas de protección en el profesional antes, durante y después de la atención dental.

Herrero et al. (4) Mencionan en su artículo respecto a las urgencias estomatológicas atendidas en una clínica privada, fue un estudio descriptivo transversal en 1350 pacientes, siendo las urgencias más frecuentes el absceso alveolar, seguido de hiperestesia dentaria, estomatitis aftosa. Además, mencionan que se garantizó la protección de bioseguridad del profesional y del equipo auxiliar.

Peña (5) informa en su tesis de las urgencias odontológicas y preventivas para COVID-19; siendo su objetivo de orientar las medidas preventivas para la pandemia en urgencias odontológicas, y arribando a resultados de conocerla transmisión, características clínicas y las recomendaciones generales de los protocolos de protección personal en la atención odontológica; y así, utilizando un correcto protocolo de bioseguridad previo, durante y post tratamiento que va a reducir el riesgo de transmisión entre paciente y personal clínico.

Bermúdez et al. (6) refieren en su artículo sobre el manejo del paciente en atención odontológica y bioseguridad del personal duran el brote de coronavirus SARS-CoV-2, donde refieren que es vital disminuir el riesgo que presentan las enfermedades crónicas no transmisibles, además de los pacientes que puedan estar asociadas con el COVID-19; sugieren las pautas que se debe tener en la atención odontológica manteniendo la bioseguridad del personal de salud. Y proponen la guía de atención basada en la evidencia científica para el conocimiento y el dominio del profesional de salud bucal.

Flores et al. (7), menciona en el artículo “Odontología en tiempos de pandemia” que, la COVID-19 nos trajo grandes desafíos para la odontología, el riesgo a una infección por SARS- CoV-2 es muy alto. Donde, es importante considerar que actualmente no existe un protocolo de consenso para el manejo de pacientes con Covid-19, lo que implica una actualización diaria. Siendo la indumentaria, la planificación de la atención, la priorización de tratamiento y el criterio del profesional será un rol fundamental para velar tanto por el bien superior que es el paciente, como por la protección del equipo de salud, considerando a las ultimas actualizaciones de la Asociación Dental Americana sobre las medidas de bioseguridad.

## **2.2. Bases teóricas-científicas**

### **Nivel de satisfacción**

Hoy en día es sumamente importante enfocarnos en qué tan satisfecho está un paciente respecto a su tratamiento.

La calidad de trabajo entregada se verá reflejada en el grado de satisfacción que un paciente exprese.

Antiguamente, los estudios para medir la satisfacción del usuario solamente evaluaban a las características que un producto tenía. Y así es que se consideraba a la satisfacción como aquel resultado de un proceso cognitivo sobre la información medida por la experiencia del usuario y el servicio brindado (8).

La satisfacción de un usuario se verá reflejada en medida que sus expectativas se vean alcanzadas. Y para ello, se cuenta con un grupo de medidores o escalas que permiten saber cuán satisfecho un paciente está respecto al servicio recibido.

El portal Conexión ESAN (9), proporciona datos respecto a cuáles son los indicadores que tangibilizan la calidad de servicios de la salud. Los cuales vienen a ser:

- Pilares dictados por el Ministerio de Salud:
- Gestión eficiente del sistema sanitario
- Cobertura y calidad de servicios
- Revalorización del talento humano
- Infraestructura moderna además de interconectada
- Indicadores sanitarios:
- Indicadores de gestión

Dentro de lo que concierne al proceso de implementar calidad y satisfacción respecto a una prestación de servicios sanitarios puede mencionarse que, en los 14 últimos años, ha sido un desafío muy importante para los países poderla aplicar (10).

Una de las escalas más empleadas para la medición de la satisfacción y otros elementos importantes de la calidad de atención en servicios de salud, viene a ser la escala SERVQUAL.

### **Escala SERVQUAL**

Viene a ser una herramienta multidimensional que permite la medición de la calidad en diversas disciplinas que se puedan prestar.

Esta escala permite medir y relacionar a la percepción que el cliente tiene y las expectativas para con el servicio o atención que vaya a recibir (11).

### **Dimensiones de la escala SERVQUAL**

La escala se compone de cinco dimensiones que son empleadas para juzgar a la calidad de servicios prestados.

1. Confiabilidad → garantiza que el servicio se desarrolle como se ha pactado u ofrecido.
2. Responsabilidad → representa la buena voluntad de brindar un buen servicio a los pacientes.
3. Seguridad → vista por el conocimiento que se tiene acerca de lo que se va hacer para que el paciente sienta confianza.
4. Empatía → viene a ser la capacidad de prestar cuidado y atención distinguida a los pacientes.

5. Bienes materiales o tangibles → se relaciona con la infraestructura, materiales y demás aspectos físicos que el paciente percibirá desde la entrada a un consultorio o centro de servicios de salud.

### **Evaluación de las expectativas**

Aquí se usa un cuestionario que se compone de 21 preguntas, todas redactadas de manera general para que pueda adaptarse al ambiente en el que se aplicará. Sin embargo, será necesario adaptar ciertas palabras para que se pueda entender de mejor manera.

### **Evaluación de la preponderancia respecto a las dimensiones de calidad**

Se les solicita a los usuarios contestar un breve cuestionario donde se expresa la importancia que para ellos tienen cada una de las 5 dimensiones escritas líneas arriba.

### **Evaluación de la percepción sobre la calidad de servicios**

Aquí se les solicita a los usuarios poder contestar un cuestionario donde se indican las percepciones específicas para con el servicio brindado.

### **Prótesis parcial removible**

La prótesis parcial removible, con sus siglas PPR, es aquella prostodoncia que se enfoca a reemplazar los dientes que se encuentran ausentes en la arcada dental (12).

La PPR va a permitir que aquellos dientes que todavía permanecen en boca no sufran alteraciones de movimiento o migración, al contrario, puedan continuar con su función gracias al apoyo que la prostodoncia les dará (13).

Para diseñar una prótesis parcial removible, se necesita tener un buen diseño, que vaya enfocado al control de fuerzas y el buen funcionamiento de estas. Es importante comprender la biomecánica en este aspecto.

Para lo que respecta el diseño de la prótesis parcial removible, se tienen en cuenta componentes como los apoyos, los conectores, los retenedores, las retenciones para bases de acrílico, además, de unos sujetadores muy empleados en el ámbito de rehabilitación llamados ataches.

Tipo retenedores extracoronaes (En ellas la parte retentiva de la corona se encuentra fuera de la corona clínica del diente natural.)

Tipo retenedores intracoronaes (retenedor con atache interno o de precisión).

### **Ataches**

La Asociación Dental Americana define a este término como aquel dispositivo mecánico, del cual, una de sus partes se fijará en los pilares donde es el anclaje y la otra parte en la prótesis removible; de esta manera se logrará estabilizar o retener.

La palabra atache proviene del francés Attachement, que significa ligadura, o aditamento para anclar.

El atache tiene dos partes que son tanto iguales como inversas; su parte externa llamada Matrix viene a ser un aditamento que se incluye en la cofia o corona; mientras que el Patrix, se ubica en la parte desmontable. Aunque hay otros casos de ataches donde la situación es inversa (14,15).

Algunas funciones de los ataches son:

- Proporcionar mayor retención
- Fácil manera de repararlos o reemplazarlos en caso de pérdida retentiva o accidente.
- Hay variedad de diámetros para trabajar
- La retención biomecánica es favorable

- Integración fácil
- Pueden ser elaborados en aleaciones distintas
- Algunos se elaboran en fábricas para proporcionar mayor precisión

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **Ataches**

Retenedores que trabajan por fricción, tienen dos partes: macho o pátrix y hembra o matrix.

#### **Satisfacción**

Es aquel sentimiento de bienestar o placer respecto de determinada acción o cuando se ha logrado colmar una expectativa.

#### **Retención**

La retención asegura que un dispositivo, en este caso, una prótesis no tenga movilidad ni inestabilidad.

#### **Prostodoncia**

Ciencia que ve la creación de dispositivos que permitan continuar con la función de aquellas piezas dentales que ya no se encuentran presentes en boca por causas distintas.

### **2.4. Formulación de hipótesis**

#### **2.4.1. Hipótesis general**

El nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, es satisfecho en una Clínica Odontológica Privada - Lima 2021.

### 2.4.2. Hipótesis específicas

1. Los pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, son mayormente del género femenino y en el rango de edad de 29 a 59 años.
2. Las prótesis parcial metal acrílica son las más utilizadas por los pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una Clínica Odontológica Privada Lima.
3. Es satisfecho nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, según el género y edad.
4. Es satisfecho el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, según la estética.
5. Es satisfecha el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, según la función masticatoria.

### 2.5. Identificación de variables

#### VARIABLE DEPENDIENTE

Nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados

#### VARIABLE INDEPENDIENTE

Prótesis parcial removible soportada sobre ataches

### 2.6. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	SUB INDICADORES	INSTRUMENTOS	TÉCNICAS	ESCALA DE MEDIDA
VARIABLE INDEPENDIENTE	Prótesis parcial		Prótesis parcial removible acrílica	Ficha de recolección de datos	Observación	Nominal
			Prótesis parcial		Evaluación	

Prótesis parcial removible soportada sobre ataches		Tipo de prótesis parcial	removible metálica		ón documental	Cuantitativa
			Prótesis parcial removible acrílico - metálica			
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados	Grado de satisfacción	Totalmente satisfecho	4.01 a 5.00	Cuestionario	Encuesta	Ordinal
		Satisfecho	3.01 a 4.00			
		Indiferente	2.01 a 3.00			
		Insatisfecho	1.01 a 2.00			
		Totalmente insatisfecho	0.00 a 1.00			
					Evaluación documental	Cualitativa

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo no experimental, (16), según su naturaleza fue cuantitativa, y finalmente de acuerdo a su medición de las variables fue transversal descriptiva (16).

#### **3.2. Nivel de investigación**

La investigación fue de nivel explicativo, descriptiva (17).

#### **3.3. Métodos de investigación**

Fue un método deductivo (17).

#### **3.4. Diseño de investigación**

El diseño de esta investigación fue no experimental (17).

Según la medición de la variable fue prospectivo

Según la intervención del investigador fue observacional

Según su número de mediciones de las variables de estudio fue transversal

Según el número de las variables de nuestro interés fue descriptivo.

### **3.5. Población y muestra**

#### **Población**

Estuvo constituida por todos los pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible que acuden a una Clínica Odontológica Privada - Lima durante los meses de junio a diciembre del 2021

#### **Muestra**

Lo constituyeron 27 pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una Clínica Odontológica Privada - Lima durante los meses de junio a diciembre del 2021.

#### **Muestreo**

Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, (18)

#### **Criterios de inclusión:**

- Pacientes que cuenten con su historia clínica
- Pacientes portadores de prótesis parcial removible sobre ataches
- Pacientes que desean ser parte de la investigación y autoricen su consentimiento informado.

#### **Criterios de exclusión:**

- Pacientes que no cuenten con su historia clínica
- Pacientes portadores de prótesis parcial removible sin ataches
- Pacientes que no desean ser parte de la investigación y autoricen su consentimiento informado.

### **3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Las técnicas empleadas en la investigación fueron:

- a) La observación.
- b) Le evaluación clínica.
- c) Entrevista.
- d) Análisis documental

#### **Instrumentos**

Loa instrumentos empleados en la investigación fueron:

- a) Historia clínica.
- b) Ficha de recolección de datos
- c) Cuestionario
- d) Consentimiento informado

### **3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación**

La selección y la validación de los instrumentos de investigación (19) , que la validez de un instrumento es porque se mide con objetividad, autenticidad, precisión y veracidad para ver que se desea medir en las variables de investigación.

La confiabilidad de la investigación, (19) que el instrumento de recolección de datos es confiable, cuando se aplica la recolección de datos será confiable.

#### **Selección:**

La ficha de registró de datos se utilizó para recolectar los datos con la finalidad de identificar las características de la prótesis removible en una clínica odontológica privada Lima 2021

**Validación:**

Se realizó a través de la técnica de juicio de expertos, para así obtener el valor del contenido, y los expertos observaran cada uno de los las dimensiones de claridad, objetividad, consistencia, originalidad, entre otros, de cada uno de los ítems, lo menciona (19)

**Confiabilidad:**

La confiabilidad o la fiabilidad el instrumento se aplicó de manera de piloto a 6 pacientes donde los datos obtenidos fueron sometidos a la prueba estadística de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, (20). donde, se obtuvo como resultado 0.815 el cual nos indica una buena confiabilidad del instrumento.

**3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Las técnicas empleadas fueron la evaluación de los instrumentos de la historia clínica, ficha de recolección de datos y del cuestionario. El análisis de los datos fue de tipo semi concreto, tabular y de representación gráfica de la estadística, (21).

**3.9. Tratamiento estadístico**

Se presentaron los resultados obtenidos en tablas o cuadros y gráficos, se analizaron los resultados con la estadística aplicando el paquete estadístico SPSS. (21)

Se aplicaron la estadística inferencial para la prueba de hipótesis con la prueba Chi<sup>2</sup>, del cual pudimos demostrar los objetivos de la investigación. (21)

### **3.10. Orientación ética filosófica y epistémica**

Toda investigación referida en humanos tiene la orientación ética y que la presente investigación se considera que la Asociación Médica Mundial (AMM) ha promulgado la Declaración de Helsinki, (22).

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1 Descripción del trabajo de campo**

El trabajo de investigación fue realizado desde el mes de junio a diciembre de 2021, la adquisición de datos fue en un solo momento transversal, luego del muestreo no probabilístico donde se aplicó los criterios de inclusión para determinar el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, posteriormente se procedió a compilar los datos, mediante el cuestionario, donde se realizó el control de calidad de los mismos, para finalmente iniciar la tabulación y poder observar los resultados estadísticamente.

Se cumplió con los siguientes procedimientos:

1. Se inició con la presentación del proyecto de investigación la cual aprobado y aceptado en la Facultad de Odontología.
2. Se ubica la población objeto del estudio.

3. Se ubica los instrumentos que se aplicara a la muestra objetivo y posteriormente se determinó la validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación.
4. Se procedió a procesar los datos recopilados utilizando la estadística descriptiva.
5. Se analizaron los resultados haciendo uso de la estadística descriptiva e inferencial, con ayuda del paquete estadístico SPSS, concluyendo con la discusión de los resultados y la determinación de las conclusiones y recomendaciones correspondientes.
6. Finalmente se redactó el informe final de investigación con la orientación del asesor para su presentación, sustentación y la defensa correspondiente en acto público.

#### 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

**Tabla 1.** Distribución del grupo etario según género de los pacientes con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una clínica odontológica privada –

Lima 2021

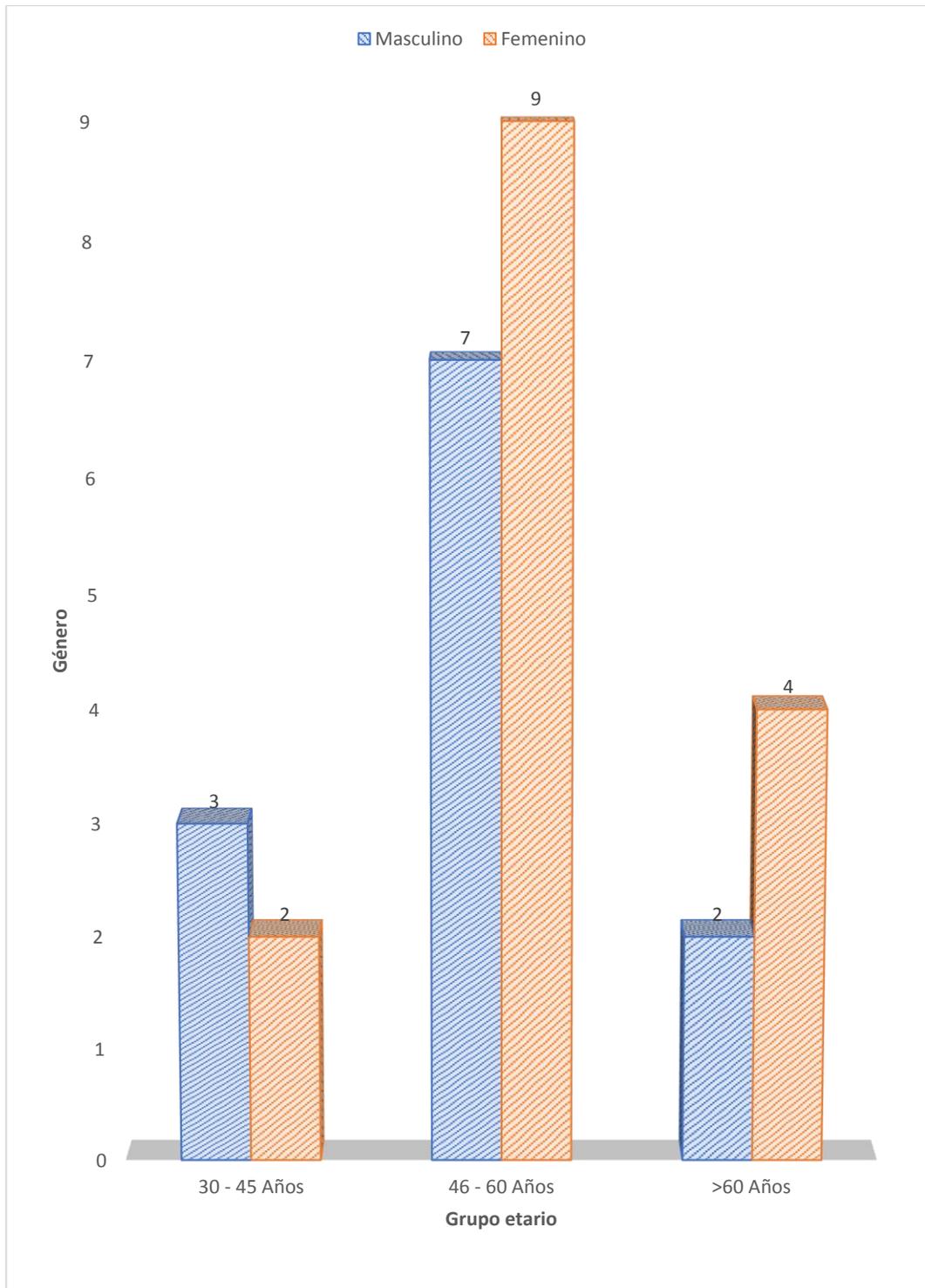
Grupo Etario	Género				Total	
	Masculino		Femenino		N°	%
	N°	%	N°	%		
30 – 45 Años	3	11.11	2	7.41	5	18.52
46 – 60 Años	7	25.93	9	33.33	16	59.26
>60 Años	2	7.41	4	14.81	6	22.22
Total	12	44.44	15	55.56	27	100

Fuente: Historia Clínica

**COMENTARIO 01:** En la presente tabla estadística de doble entrada por contener a dos variables; se tiene a la variable grupo etario con sus intervalos de edad y

también a la variable género con sus indicadores de sexo masculino y femenino; se puede observar que el 59.26% (16) tiene entre 46 – 60 años, de los cuales el 33.33% (9) corresponde al género femenino y el 25.93% (7) al masculino; el 22.22% (6) tiene más de 60 años, de los cuales el 14.81% (4) corresponde al género femenino y el 7.41% (2) al masculino; por último el 18.52% (5) tiene entre 30 – 45 años, de los cuales el 11.11% (3) corresponde al género masculino y el 7.41% (2) al femenino.

**Gráfico 1.** Distribución del grupo etario según género de los pacientes con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una clínica odontológica privada – Lima 2021



Fuente: Tabla 1

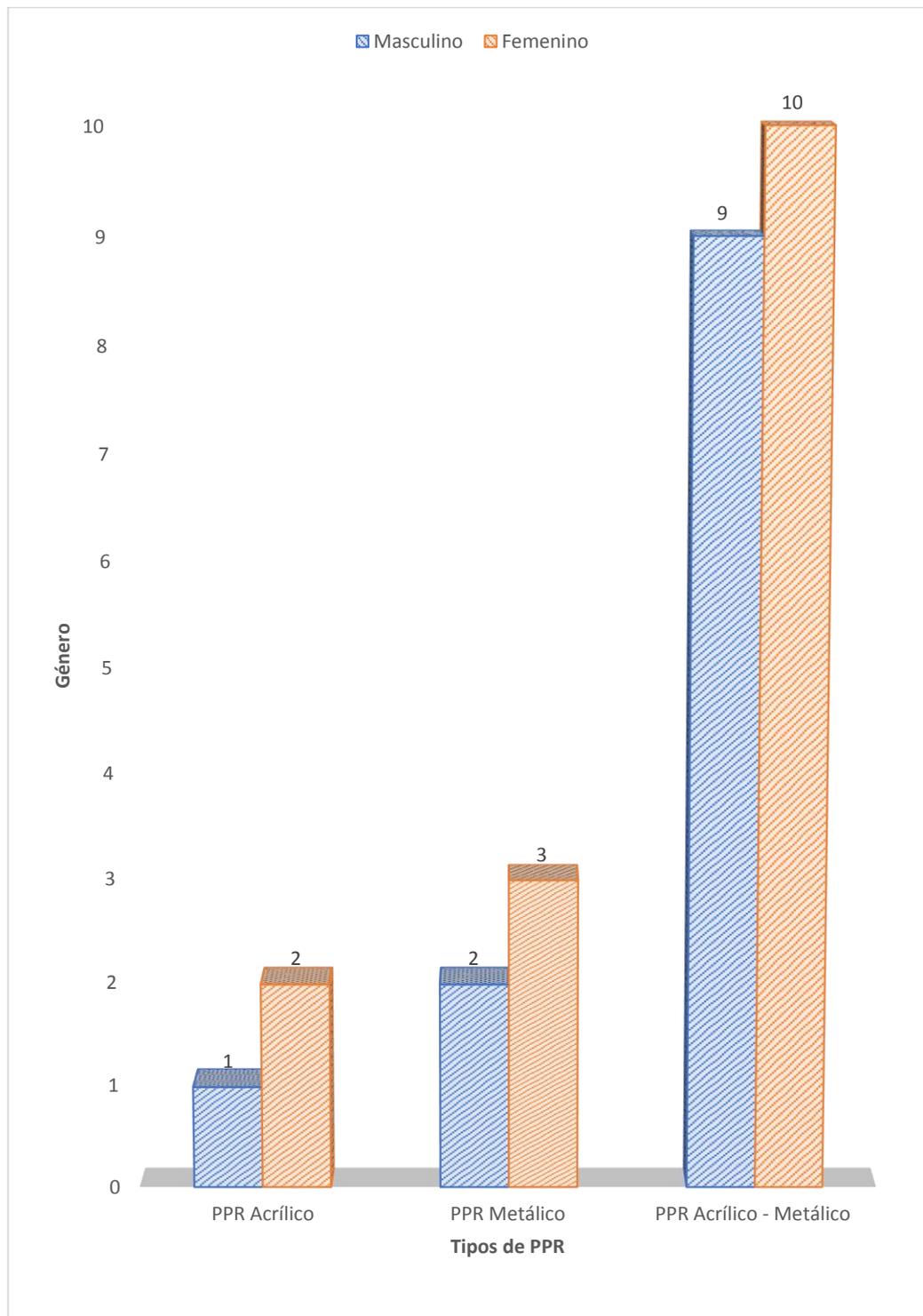
**Tabla 2.** Distribución del tipo de prótesis parcial removible según género de los pacientes con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una clínica odontológica privada – Lima 2021

Tipo de PPR	Género				Total	
	Masculino		Femenino			
	N°	%	N°	%	N°	%
PPR Acrílico	1	3.70	2	7.41	3	11.11
PPR Metálico	2	7.41	3	11.11	5	18.52
PPR Acrílico - Metálico	9	33.33	10	37.04	19	70.37
Total	12	44.44	15	55.56	27	100

Fuente: Ficha de Registro de Datos

**COMENTARIO 02:** En la presente tabla estadística de doble entrada por contener a dos variables; se tiene a la variable tipos de prótesis parcial removible con sus indicadores PPR acrílico, PPR metálico, PPR acrílico-metálico y también a la variable género con sus indicadores de sexo masculino y femenino; se puede observar que el 70.37% (19) utiliza PPR acrílico – metálico, de los cuales el 37.04% (10) corresponde al género femenino y el 33.33% (9) al masculino; el 18.52% (5) utiliza PPR metálico, de los cuales el 11.11% (3) corresponde al género femenino y el 7.41% (2) al masculino; por último el 11.11% (3) utiliza PPR acrílico, de los cuales el 7.41% (2) corresponde al género femenino y el 3.70% (1) al masculino.

**Gráfico 2.** Distribución del tipo de prótesis parcial removible según género de los pacientes con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una clínica odontológica privada – Lima 2021



Fuente: Tabla 2

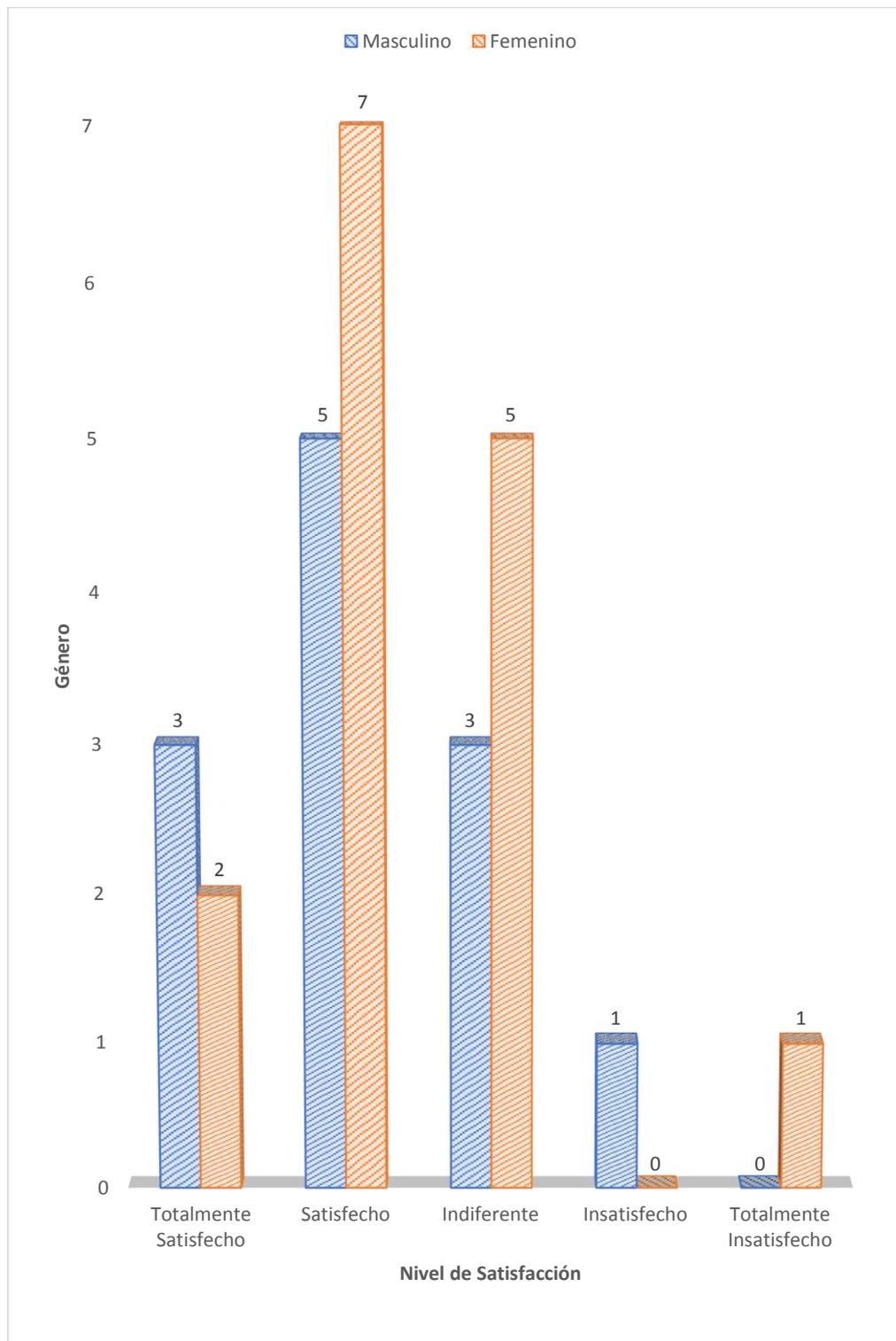
**Tabla 3.** Distribución del nivel de satisfacción según género de los pacientes con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una clínica odontológica privada – Lima 2021

Nivel de Satisfacción	Género				Total	
	Masculino		Femenino			
	N°	%	N°	%	N°	%
Totalmente satisfecho	3	11.11	2	7.41	5	18.52
Satisfecho	5	18.52	7	25.93	12	44.44
Indiferente	3	11.11	5	18.52	8	29.63
Insatisfecho	1	3.70	0	0	1	3.70
Totalmente Insatisfecho	0	0	1	3.70	1	3.70
Total	12	44.44	15	55.56	27	100

Fuente: Cuestionario de nivel de satisfacción

**COMENTARIO 03:** En la presente tabla estadística de doble entrada por contener a dos variables; se tiene a la variable nivel de satisfacción con sus indicadores totalmente satisfecho, satisfecho, indiferente, insatisfecho, totalmente insatisfecho y también a la variable género con sus indicadores de sexo masculino y femenino; podemos observar que el 44.44% (12) está satisfecho, de los cuales el 25.93% (7) corresponde al género femenino y el 18.52% (5) al masculino; el 29.63% (8) es indiferente, de los cuales el 18.52% (5) corresponde al género femenino y el 11.11% (3) al masculino; el 18.52% (5) está totalmente satisfecho, de los cuales el 11.11% (3) corresponde al género masculino y el 7.41% (2) al femenino; por último el 3.70% (1) en igual porcentaje está insatisfecho y totalmente insatisfecho, que corresponde al género masculino y al femenino respectivamente.

**Gráfico 3.** Distribución del nivel de satisfacción según género de los pacientes con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una clínica odontológica privada – Lima 2021



Fuente: Tabla 3

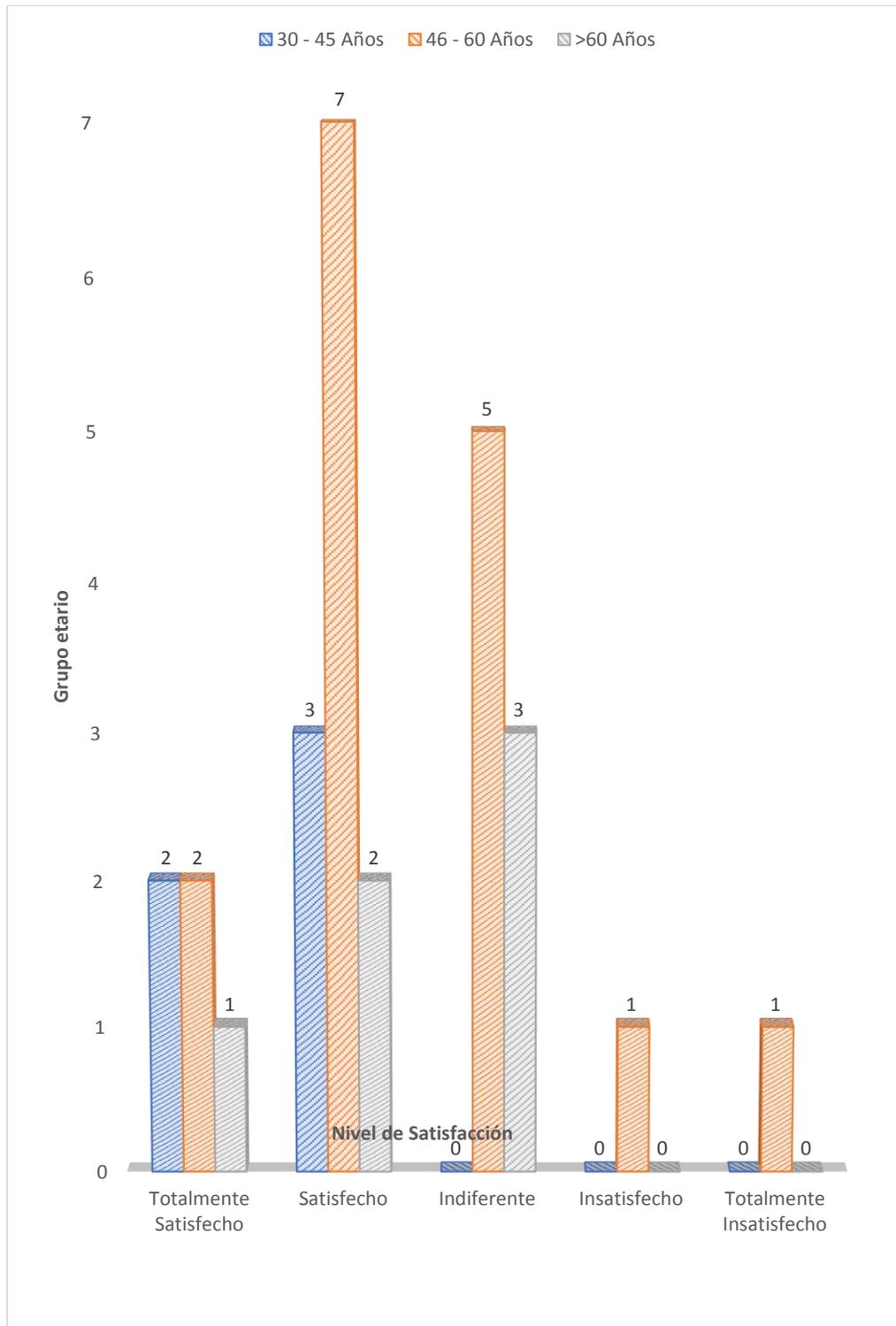
**Tabla 4.** Distribución del nivel de satisfacción de acuerdo a la estética según grupo etario de los pacientes con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una clínica odontológica privada – Lima 2021

Nivel de Satisfacción	Grupo Etario						Total	
	30 – 45 Años		46 – 60 Años		>60 Años			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Totalmente satisfecho	2	7.41	2	7.41	1	3.70	5	18.52
Satisfecho	3	11.11	7	25.93	2	7.41	12	44.44
Indiferente	0	0	5	18.52	3	11.11	8	29.63
Insatisfecho	0	0	1	3.70	0	0	1	3.70
Totalmente Insatisfecho	0	0	1	3.70	0	0	1	3.70
Total	5	18.52	16	59.26	6	22.22	27	100

Fuente: Cuestionario de nivel de satisfacción

**COMENTARIO 04:** En la presente tabla estadística de doble entrada por contener a dos variables; se tiene a la variable nivel de satisfacción con sus indicadores totalmente satisfecho, satisfecho, indiferente, insatisfecho, totalmente insatisfecho y también a la variable grupo etario con sus intervalos de edad; se puede observar que del 44.44% se encuentra satisfecho con la estética; donde (12) que está satisfecho, el 25.93% (7) tiene entre 46 y 60 años, el 11.11% (3) entre 30 y 45 años, el 7.41% (2) más de 60 años; del 29.63% (8) que es indiferente, el 18.52% (5) tiene entre 46 y 60 años, el 11.11% (3) tiene más de 60 años; del 18.52% (5) que está totalmente satisfecho, el 7.41% (2) en igual porcentaje tiene entre 30 y 45 años, 46 y 60 años, y el 3.70% más de 60 años; por último del 3.70% (1) en igual porcentaje están insatisfechos y totalmente insatisfechos, los cuales tienen entre 46 y 60 años.

**Gráfico 4.** Distribución del nivel de satisfacción de acuerdo a la estética según grupo etario de los pacientes con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una clínica odontológica privada – Lima 2021



Fuente: Tabla 4

**Tabla 5.** Distribución del nivel de satisfacción y la función masticatoria según tipo de prótesis parcial removible de los pacientes con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una clínica odontológica privada – Lima 2021

Nivel de Satisfacción	Tipo de Prótesis Parcial Removible						Total	
	PPR Acrílico		PPR Metálico		PPR Acrílico - Metálico			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente satisfecho	0	0	2	7.41	3	11.11	5	18.52
Satisfecho	0	0	1	3.70	11	50.74	12	44.44
Indiferente	1	3.70	2	7.41	5	18.52	8	29.63
Insatisfecho	1	3.70	0	0	0	0	1	3.70
Totalmente Insatisfecho	1	3.70	0	0	0	0	1	3.70
Total	3	11.11	5	18.52	19	70.37	27	100

Fuente: Ficha de registro de datos y Cuestionario de nivel de satisfacción

#### ANÁLISIS ESTADÍSTICO

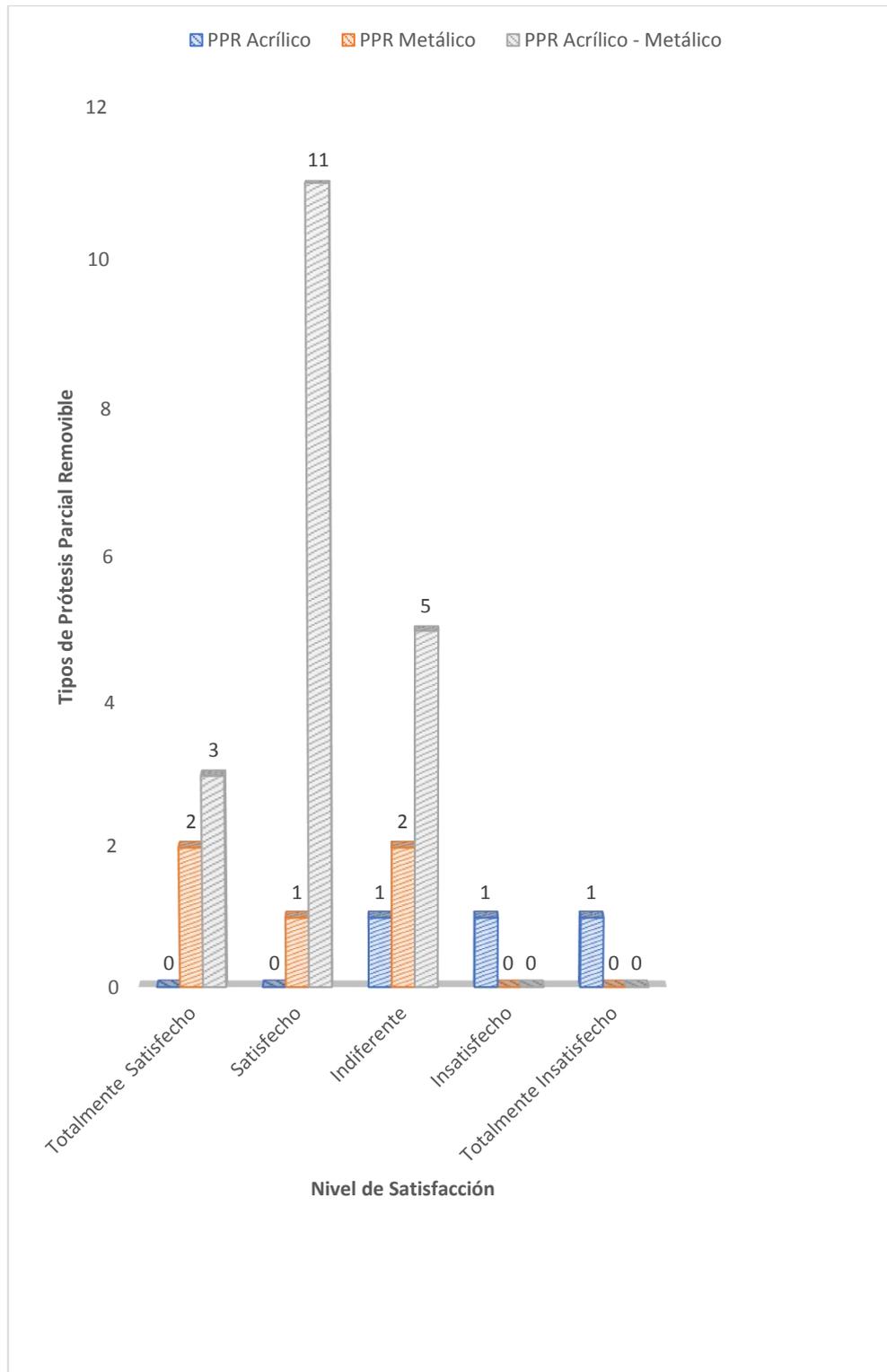
#### DECISIÓN ESTADÍSTICA

$\chi^2_c = 15.89 > \chi^2_t (0.05, 5\% \text{ \& } 8 \text{ g.l.}) = 15.50 \rightarrow$  Se Rechaza  $H_0$

$\rightarrow$  Se Acepta  $H_a$

**COMENTARIO 05:** En la presente tabla estadística de doble entrada por contener a dos variables; se tiene a la variable nivel de satisfacción con sus indicadores totalmente satisfecho, satisfecho, indiferente, insatisfecho, totalmente insatisfecho y también a la variable tipo de prótesis parcial removible, con sus indicadores PPR acrílico, PPR metálico, PPR acrílico - metálico; se puede observar que del 44.44% se encuentran satisfechos con la función masticatoria; donde (12) que está satisfecho, el 50.74% (11) utiliza PPR acrílico -metálico, el 3.70% (1) PPR metálico; del 29.63% (8) que es indiferente; el 18.52% (5) utiliza PPR acrílico – metálico; el 7.41% (2) PPR metálico, el 3.70% (1) PPR acrílico; del 18.52% (5) que está totalmente satisfecho, el 11.11% (3) utiliza PPR acrílico – metálico, el 7.41% (2) PPR metálico; por último del 3.70% (1) en igual porcentaje que está insatisfecho y totalmente insatisfecho, utilizan PPR acrílico.

**Gráfico 5.** Distribución del nivel de satisfacción y la función masticatoria según tipo de prótesis parcial removible de los pacientes con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una clínica odontológica privada – Lima 2021



Fuente: Tabla 5

### 4.3. Prueba de hipótesis

#### Comentario estadístico N° 01:

ANÁLISIS ESTADÍSTICO	DECISIÓN ESTADÍSTICA
$X^2_c = 15.89 > X^2_t (0.05, 5\% \text{ \& } 8 \text{ g.l.}) = 15.50$	Se Rechaza $H_0$
	→ Se Acepta $H_a$

#### Conclusión estadística.

Ambas variables se relacionan significativamente, es decir el nivel de satisfacción de la función masticatoria se relaciona con el tipo de prótesis parcial removible.

### 4.4. Discusión de resultados

Flores (23), determinó el nivel de satisfacción respecto a los pacientes que fueron rehabilitados con prótesis de tipo parcial y removible en una clínica docente de una Universidad. El diseño de estudio siguió un modelo retrospectivo y se empleó a la medición de CVRSO junto a la encuesta OHIP-49Sp. Así es que se logró obtener un registro de 68% de nivel de satisfacción bajo la categorización de “satisfecho”. El autor concluye que es necesario investigar con mayor profundidad al medir cada cualidad y tener en cuenta los puntos donde las personas indican menor nivel de satisfacción. En el estudio se encontró un 44.44% (12) satisfecho, con el uso de prótesis parcial removible soportada sobre ataches.

Huamán (24), determinó el nivel de satisfacción de un grupo de pacientes portadores de prótesis completa. Para la recolección de datos se optó por aplicar una encuesta y se trabajó con una muestra de 60 individuos. Como resultados se obtuvo que, el 42% de pacientes tuvieron un nivel de satisfacción bajo, siendo este el porcentaje más predominante. De esta manera se concluyó el nivel bajo de satisfacción era el que más predominaba en el grupo evaluado. El estudio solo

analizó a los portadores de prótesis parciales removibles soportada sobre ataches, encontró un nivel de satisfacción de 44.44% (12).

Rodrigo (25), determinó cual vendría a ser la autopercepción en el ámbito estético, así como funcional por parte de un grupo de pacientes que portaban prótesis parcial removible. Para lo cual, se optó por trabajar con una metodología observacional, prospectiva, transversal y bajo el enfoque cuantitativo. La población se compuso de 110 pacientes y la muestra de 71. Se aplicó el cuestionario OHIP estético – funcional. Se obtuvo así que, el 54% manifestaba una autopercepción estética. funcional buena y un 46% tenía una autopercepción moderada. Así se concluyó que, hay más autopercepción buena y el género más consultado fue el femenino. En el estudio se midió el nivel de satisfacción a los pacientes portadores de prótesis parcial removible soportada sobre ataches, e indicaron un 44.44% (12) de satisfacción.

Sixto et al (26), evaluaron el nivel de satisfacción que la población que acudía al servicio de estomatología para su rehabilitación oral tenía. Se optó por realizar un estudio de corte longitudinal y de diseño prospectivo hacia un grupo de pacientes que asistían al Policlínico Hermanos Cruz de Río durante determinado periodo. Se logró obtener que, el 93.5% de la muestra se encontraba muy satisfecha respecto a su atención y a las condiciones mecánicas de los equipos dentales; además, el 99% se sentía muy satisfecho con la preparación de los que los atendían. Así se logró concluir que, la gran mayoría de los pacientes atendidos sentían una buena satisfacción y esto dependía de factores influyentes como la experiencia previa con la atención que recibieron. En el estudio solo se midió el nivel de satisfacción y no los factores que influyen en ello.

Valverde et al. (27), determinaron el nivel de satisfacción de los pacientes que eran rehabilitados con prótesis removibles en un centro clínico. Se trabajó con el instrumento OHIP-49, OHIP-19 EDENT y con los criterios dictados por la OMS para encuestas respecto a salud bucodental. Para esto, se trabajó con 152 pacientes como muestra y se obtuvo que, la satisfacción, dentro de una escala del 1 al 10, fue de 9,3; mientras que la satisfacción medida en factores más específicos tuvo un promedio de 8,4. Además, se vio que, factores como la masticación, y el uso diario con ausencia de dolor fueron los ítems menos satisfactorios. Se concluyó así que, el 85% de pacientes encuestados se encontraban satisfechos con el trabajo recibido. En el estudio se consideró el cuestiona SERQUAL, encontrando que el 44.44% (12) está satisfecho,

## CONCLUSIONES

- a.** El grupo etario preponderante en el estudio es de 46 - 60 años, con 59.26% (20), en el estudio participaron mayormente pacientes del género femenino con 55.56% (15).
- b.** El tipo de prótesis parcial removible más utilizada es el de tipo acrílico – metálico con 70.37% (19).
- c.** El nivel de satisfacción obtenido en los pacientes con prótesis parcial removible soportada sobre ataches es satisfecho con un 44.44% (12), De acuerdo al género el 25.93% (7) corresponde al género femenino que se encuentra satisfecha con la prótesis parcial removible soportada sobre ataches;
- d.** El nivel de satisfacción obtenido en los pacientes con prótesis parcial removible soportada sobre ataches es satisfecho con la estética con un 44.44% (12), De acuerdo al grupo etario el 25.93% (7) tiene entre 46 y 60 años que se encuentra satisfecha con la prótesis parcial removible soportada sobre ataches.
- e.** El nivel de satisfacción se relaciona con el tipo de prótesis parcial removible y la función masticatoria  $\chi^2_c = 15.89$

## **RECOMENDACIONES**

- 1) A la Universidad proponer más soporte a la investigación en odontología.
- 2) A los investigadores desarrollar más investigaciones de aplicación clínica.
- 3) Se recomienda a los centros de salud, hospitales y clínicas particulares, llevar un registro específico de los tipos de prótesis que utilizan los pacientes.
- 4) Que se circunscriban investigaciones longitudinales para estudiar el nivel de satisfacción en el tiempo de uso de las prótesis parciales removibles soportada sobre ataches.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Koudriavtsev DTV. Medición del éxito de los pacientes rehabilitados con prótesis removibles. *International Journal of Dental Sciences*. 2016; 2(18).
- Ibarra ZA. Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del Instituto de Previsión del Profesorado de la Universidad Central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004. ; 2004.
- Martinez, D, & Yevenes S. Atención Dental Durante la Pandemia COVID-19. *Int. J. Odontostomat*. 2020;; p. 288-295.
- Herrero, Y, et.al. Urgencias estomatológicas atendidas en una clinica de Bayamo durante la situacion epidemiologica causada por la cCOVID-19. *Revista Electrónica Dr. Zoilo E. Marinello Vidaurreta*. 2020.
- Peña S. Urgencias odontologicas y preventivas para COVID-19. Guayaquil Ecuador;; 2020.
- Bermudez C, et,al. Manejo del paciente en atencion odontológica y bioseguridad del personal durante el brote de coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19). *Revista ADM*. 2020;; p. 86-95.
- Flores M, et,al. Odontología en tiempos de pandemia: Desafios para una nueva época. Universidad de Chile. 2020.
- Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo- Perú. *Rev. Fac. Med. Hum*. 2020;; p. 397-403.
- Alva G. Conexión ESAN. [Online].; 2017. Available from: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/12/que-indicadores-miden-la-calidad-de-los-servicios-de-salud/>.

Gobierno de Chile. Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores Informe Global. Superintendencia de Salud. 2013.

Castillo E. GESTIOPOLIS. [Online].; 2010. Available from: <https://www.gestiopolis.com/escala-servqual-para-medir-la-calidad-en-el-servicio/>.

Farias A, De la Torre G, Da Fonte A, Rizzatti C. La prótesis parcial removible en el contexto de la odontología actual. Acta Odontológica Venezolana. 2021.

Yúdice R. Conceptos actuales. Atlas de diseño. In Prótesis parcial removible.: Médica Panamericana; 2006.

Torres M. Investigación bibliográfica del proceso de suficiencia profesional para obtener el título de Cirujano Dentista. Lima; 2011.

Maldonado J. Rehabilitación oral mandibular mediante sobredentadura con ataches combinada con prótesis total removible maxilar. ; 2013.

Casimiro Urcos W et al. El Arte de Investigar Lima: Gramal S.A.; 2010.

Hernandez. Metodología de la Investigación Mexico: Mc Graw Hill; 2018.

Hernández FyB. et.al. Turismo receptivo en el Perú crecería 6% en 2015. [Online].; 2016. Available from: <http://peru21.pe/economia/ccl-turismo-receptivo-creceria-6-2015-2210593>.

Marroquin R. Confiabilidad y Validez de Instrumentos de investigación. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle , Escuela de Posgrado; 2000.

Pedrosa et.al. Content Validity Evidences: Theoretical Advances and Estimation Methods.. Acción Psicológica. 2013; 10(2): p. 3-18.

Dawson. Bioestadística Médica México: El Manual moderno; 2005.

Manzini. Declaración de Helsinki: Principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. Acta Bioethica. 2000 octubre; VI(2).

Flores E. Nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis total y prótesis parcial removible en la Clínica Estomatología de la Universidad Cesar Vallejo Piura 2017. Piura::; 2017.

Huamán J. Nivel de satisfacción de los pacientes portadores de prótesis total confeccionadas en el C.P.P.C.C.E-USS; 2018. Pimentel::; 2018.

Rodrigo M. Autopercepción estética y funcional de los pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible en la Clínica Estomatológica de la Universidad Señor de Sipán, 2018. Pimentel::; 2019.

Sixto M, Arencibia E, Labrador D. Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica. Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río. 2018;; p. 292-300.

Valverde A, Fernández O, Vargas T. Medición del éxito de los pacientes rehabilitados con prótesis removibles. ODOVTO. Int. J. Dent. Sc. 2016;; p. 61-72.

MINSA. Resolución Ministerial N° 272-2019/Minsa. [Online].; 2019. Available from: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/301409/Resoluci%C3%B3n\\_Ministerial\\_N\\_272-2019-MINSA.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/301409/Resoluci%C3%B3n_Ministerial_N_272-2019-MINSA.PDF).

.Olano A. Influencia de las estrategias Metodológicas. ; 2003.

Supo J. [Online].; 2013. Available from: <https://es.slideshare.net/josesupo/niveles-de-investigacion-15895478>.

## **ANEXOS**

## PROCEDIMIENTO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

### Procedimiento:

Los instrumentos fueron aplicados por el investigador realizando el siguiente procedimiento:

Solicito autorización a la clínica odontología privada; se realizó la revisión y análisis de las Historias clínicas, le procedió a evaluar al paciente con el cuestionario y la firma del consentimiento informado de los pacientes.

### Ficha de validación de instrumento de investigación:

**I. Apellidos y Nombres del Informante:** Mg. Ulises Peña Carmelo

- **Cargo e Institución donde labora:** UNDAC
- **Nombre del Instrumento motivo de evaluación:** Cuestionario.
- **Título de la Investigación:**
- Nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una Clínica Odontológica Privada - Lima 2021
- **Autor del Instrumento:** Bach: Greslhy Dennisse CÁRDENAS BULLÓN

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41- 60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente 81-100%
1.. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5.. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					X

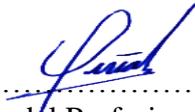
8.. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e índices.					<b>X</b>
9.. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					<b>X</b>
10.. OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado según sus procedimientos.					<b>X</b>
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 95 %</b>						

Adaptado de: (29)

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95 %.**

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: (SI)** l instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

Lugar y fecha: Cerro de Pasco junio del 2021



.....  
Firma del Profesional Experto

**Ficha de validación de instrumento de investigación:**

**I. Apellidos y Nombres del Informante:** Mg. Hayde MEDINA ATENCIO

- **Cargo e Institución donde labora:** UNDAC
- **Nombre del Instrumento motivo de evaluación:** Cuestionario.
- **Título de la Investigación:**
- Nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una Clínica Odontológica Privada - Lima 2021
- **Autor del Instrumento:** Bach: Greslhy Dennisse CÁRDENAS BULLÓN

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

<b>INDICADORES</b>	<b>CRITERIOS</b>	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41- 60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente 81-100%
1.. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				<b>X</b>	
2.. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				<b>X</b>	
3.. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				<b>X</b>	
4.. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				<b>X</b>	
5.. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				<b>X</b>	
6.. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación.				<b>X</b>	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.				<b>X</b>	
8.. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e índices.				<b>X</b>	
9.. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				<b>X</b>	
10.. OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento					<b>X</b>

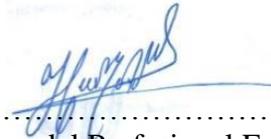
	oportuno o más adecuado según sus procedimientos.					
PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 90 %						

Adaptado de: (29)

V. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 90%.

VI. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** (SI) l instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

Lugar y fecha: Cerro de Pasco junio del 2021



.....  
Firma del Profesional Experto

**Ficha de validación de instrumento de investigación:**

**I. Apellidos y Nombres del Informante:** Mg. RODRIGUEZ LUCEN Miryam

- **Cargo e Institución donde labora:** UNDAC
- **Nombre del Instrumento motivo de evaluación:** Cuestionario.
- **Título de la Investigación:**
- Nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una Clínica Odontológica Privada - Lima 2021
- **Autor del Instrumento:** Bach: Greslhy Dennisse CÁRDENAS BULLÓN

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

<b>INDICADORES</b>	<b>CRITERIOS</b>	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41- 60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente 81-100%
1.. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					<b>X</b>
2.. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					<b>X</b>
3.. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					<b>X</b>
4.. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					<b>X</b>
5.. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				<b>X</b>	
6.. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación.				<b>X</b>	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.				<b>X</b>	
8.. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e índices.				<b>X</b>	
9.. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				<b>X</b>	
10.. OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento					<b>X</b>

	oportuno o más adecuado según sus procedimientos.					
PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 89 %						

Adaptado de: (29)

**VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 89%.

**VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** (SI) 1 instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

Lugar y fecha: Cerro de Pasco junio del 2021



.....  
Firma del Profesional Experto

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**  
**ANEXO N° 01**

**HISTÓRIA CLÍNICA**

**ANAMNESIS:**

N° de paciente:.....

Edad:.....sexo:.....

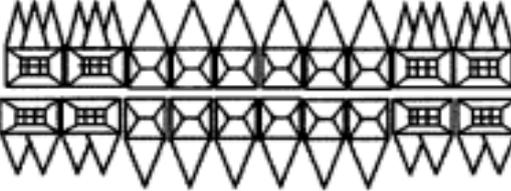
**ODONTOGRAMA INICIAL**

Fecha:.....

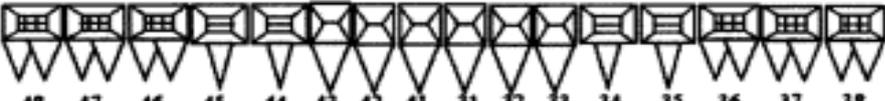
18	17	16	15	14	13	12	11	21	22	23	24	25	26	27	28		



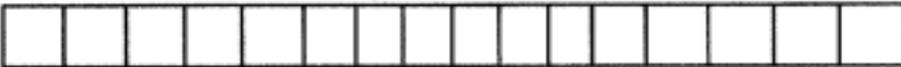
55	54	53	52	51	61	62	63	64	65								



85	84	83	82	81	71	72	73	74	75								



48	47	46	45	44	43	42	41	31	32	33	34	35	36	37	38		



Observaciones:

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**  
**ANEXO N° 02**  
**FICHA DE REGISTRO DE DATOS**

PACIENTES REHABILITADOS CON PRÓTESIS PARCIAL REMOVIBLE  
SOPORTADA SOBRE ATACHES, EN UNA CLÍNICA ODONTOLÓGICA  
PRIVADA - LIMA 2021

**I. ANAMNESIS**

N° de paciente:.....

Edad:..... Sexo:.....

Tipo de Prótesis parcial	Evaluación
Prótesis parcial removible acrílica	
Prótesis parcial removible metálica	
Prótesis parcial removible acrílico - metálica	

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**

**ANEXO N° 03**

**CUESTIONARIO**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES REHABILITADOS CON PRÓTESIS PARCIAL REMOVIBLE SOPORTADA SOBRE ATACHES, EN UNA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PRIVADA - LIMA 2021**

<b>Dimensiones de la escala SERVQUAL</b>	<b>ESCALA</b>				
	<b>Totalmente satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Totalmente satisfecho</b>
<b>1. Confiabilidad</b>					
¿Usted está satisfecho con la condición de su cavidad bucal?					
¿Estaba Usted cómodo con el estado de su prótesis anterior?					
<b>2. Responsabilidad</b>					
¿Considera Usted muy fácil adaptarse a la prótesis parcial removible sobre ataches?					
¿Usted se encuentra satisfecho con la forma de higienizar sus prótesis?					
<b>3. Seguridad</b>					
¿Le gusta a Ud. la estética de su nueva prótesis parcial removible?					
¿Usted está cómodo con la estabilidad de su prótesis?					
¿Usted se siente cómodo al momento de hablar?					

con su prótesis parcial removable?					
¿Usted está satisfecho al momento de masticar sus alimentos con la prótesis?					
<b>4. Empatía</b>					
¿Usted está satisfecho con la calidad de atención en el Clínica Odontológica?					
¿Usted está satisfecho con la nueva prótesis parcial removable sobre ataches instalada en la Clínica Odontológica odontológico?					
¿Usted cómo evaluaría la capacidad de la función masticatoria al momento de ingerir sus alimentos con su nueva prótesis removable sobre ataches?					
<b>5. Bienes materiales o tangibles</b>					
¿Usted está satisfecho con la atención del profesional odontólogo de la Clínica Odontológica?					

Valor numérico de las Indicadores utilizando la escala de Likert

<b>Indicadores</b>				
Totalmente satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Totalmente satisfecho
5	4	3	2	1

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**

ANEXO N° 04

**CONSENTIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN**

N° Paciente: \_\_\_\_\_

El que suscribe \_\_\_\_\_ está de acuerdo en participar en el estudio para determinar el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una Clínica Odontológica Privada - Lima 2021. Así mismo estoy de acuerdo con la participación de las encuestas. Para dar este consentimiento he recibido una amplia explicación de la.

Dra. \_\_\_\_\_ Quien me ha informado que:

Se pueda ser parte de la encuesta en la entrevista.

Mi consentimiento con participar en el estudio es absolutamente voluntario y el hecho de no aceptar no tendría consecuencias en mis relaciones con los profesionales que realizan la presente investigación que me atienden en la Clínica Odontológica Privada, los que me continuaran atendiendo según las normas de conducta habituales en esta institución de salud de nuestra sociedad, donde tendré el mismo derecho a recibir el máximo de posibilidades de atención.

En cualquier momento retirarme del estudio sin que sea necesario explicar las causas y tampoco	<b>Grado de satisfacción</b>	Escala de medidas	puedo explicar esto afectará
	Totalmente satisfecho	4.01 a 5.00	
	Satisfecho	3.01 a 4.00	
	Indiferente	2.01 a 3.00	
	Insatisfecho	1.01 a 2.00	
	Totalmente insatisfecho	0.00 a 1.00	

mis relaciones con los profesionales que me estarán evaluando.

Y para que así conste y por mi libre voluntad, firmo el presente consentimiento, junto con la profesional de la Clínica Odontológica Privada que me ha dado las explicaciones pertinentes, a los \_\_\_\_ días de mes de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Nombre del Paciente: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Nombre del Profesional: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPOTESIS</b>
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>
¿Cuál es el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una Clínica Odontológica Privada - Lima 2021?	Determinar el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una Clínica Odontológica Privada - Lima 2021	El nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, es satisfecho en una Clínica Odontológica Privada - Lima 2021
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuántos son los pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, de acuerdo a la edad y al género de la Clínica Odontológica Privada - Lima 2021?</li> <li>2. ¿Cuál es el tipo de prótesis parcial de los pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una Clínica Odontológica Privada Lima?</li> <li>3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, según el género y edad?</li> <li>4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, según la estética?</li> <li>5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, según la función masticatoria?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Caracterizar a los pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, de acuerdo a la edad y al género de la Clínica Odontológica Privada - Lima 2021</li> <li>2. Identificar el tipo de prótesis parcial de los pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una Clínica Odontológica Privada Lima.</li> <li>3. Determinar el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, según el género</li> <li>4. Determinar el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, según la estética y grupo etario.</li> <li>5. Determinar el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, según la función masticatoria.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, son mayormente del género femenino y en el rango de edad de 29 a 59 años.</li> <li>2. Las prótesis parcial metal acrílica son las más utilizadas por los pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una Clínica Odontológica Privada Lima.</li> <li>3. Es satisfecho nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, según el género y edad.</li> <li>4. Es satisfecho el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, según la estética.</li> <li>5. Es satisfecha el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, según la función masticatoria.</li> </ol>

## Confiabilidad de instrumento

Se ejecuta con el programa de SPSS v26, con el estadístico de prueba Alfa de Cronbach, donde, se realizó la prueba piloto en 6 pacientes de los 27 pacientes de la muestra total. Donde se obtuvo un nivel de confiabilidad de Alfa de Cronbach 0,815 de fiabilidad de la aplicación del instrumento.

## Prints de spss:

**Escala: Nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible soportada sobre ataches, en una Clínica Odontológica Privada - Lima 2021**

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	16	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	6