

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA



T E S I S

**Nivel de satisfacción de pacientes de 12-18 años que acuden a su
tratamiento de Ortodoncia de la Clínica Dental Sonricenter Chiclayo-
2021**

Para optar el título profesional de:

Cirujano Dentista

Autor: Bach. Alex Francisco MOLOCHO AGUILAR

Asesor: Dr. Eduardo LÓPEZ PAGÁN

Cerro de Pasco – Perú – 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA



T E S I S

**Nivel de satisfacción de pacientes de 12-18 años que acuden a su
tratamiento de Ortodoncia de la Clínica Dental Sonricenter Chiclayo-
2021**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Jaime ORTEGA ROMERO
PRESIDENTE

Mg. Alejandro NAVARRO MIRAVAL
MIEMBRO

Mg. Dolly PAREDES INOCENTE
MIEMBRO

DEDICATORIA

A mis padres quienes me han apoyado para poder llegar a esta instancia de mis estudios, ya que ellos siempre han estado presentes para apoyarme moral y psicológicamente.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por todas bendiciones y darme la oportunidad de concretar muchos aspectos de mi vida.

A mis padres, por sus enseñanzas y apoyo incondicional.

A todos los docentes, colegas y amigos que contribuyeron al desarrollo de esta investigación.

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar el nivel de satisfacción en pacientes de 12 – 18 años de edad que terminaron su tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo – 2021.

El material y método de este estudio se consideró según el propósito como básico, el nivel de investigación descriptivo, el método hipotético-deductivo y el diseño de investigación no experimental, transversal y prospectiva. La muestra fue censal, ya que se consideraron a todos los elementos de la población, siendo un total de 70 pacientes con edades comprendidas de 12 a 18 años de edad.

De los resultados obtenidos respecto a la percepción de los pacientes en relación al sexo y a los grupos de edad fue considerado el nivel de satisfacción alto, tomando en cuenta las respuestas mayoritarias como muy satisfecho con un 91.5% y 87.3% respectivamente; del mismo modo, en los 5 rubros evaluados (accesibilidad, equipamiento y bioseguridad, infraestructura, atención profesional y resultado final del tratamiento) el nivel de satisfacción fue alto; ya que de acuerdo a la moda como medida de tendencia central se consideraron las respuestas mayoritarias como muy satisfecho, considerando en todos los rubros con más de un 80%.

En conclusión, el nivel de satisfacción es alto en los pacientes de 12 – 18 años que acuden a su tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo 2021.

PALABRAS CLAVE: Nivel de satisfacción; calidad de la atención en salud; satisfacción del paciente.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the level of satisfaction in patients 12 - 18 years of age who completed their orthodontic treatment at the Sonricenter Dental Clinic, Chiclayo - 2021.

The material and method of this study was considered according to the purpose as basic, descriptive research level, hypothetico-deductive method and non-experimental, cross-sectional and prospective research design. The sample was census, since all the elements of the population were considered, being a total of 70 patients between 12 and 18 years of age.

From the results obtained regarding the perception of the patients in relation to sex and age groups, the level of satisfaction was considered high, taking into account the majority responses as very satisfied with 91.5% and 87.3% respectively; likewise, in the 5 items evaluated (accessibility, equipment and biosafety, infrastructure, professional care and final result of the treatment) the level of satisfaction was high; since according to the mode as a measure of central tendency, the majority responses were considered as very satisfied, considering in all items with more than 80%.

In conclusion, the level of satisfaction is high in patients aged 12 - 18 years who attend orthodontic treatment at the Sonricenter Dental Clinic, Chiclayo 2021.

KEY WORDS: Level of satisfaction; quality of health care; patient satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Actualmente la frecuencia del tratamiento ortodóntico ha aumentado significativamente en las personas; la finalidad de este tratamiento es conseguir una oclusión normal, estética y función adecuada.

En tal sentido, el nivel de satisfacción del paciente con algún tratamiento odontológico es relevante, siendo un componente de medición favorable para la calidad de atención en la clínica dental.

Según Lara-Alvarez et al. (1) recomiendan “realizar investigaciones que comparen la satisfacción del familiar o acompañante y el paciente; así como, incluir a pacientes analfabetos”.

Como indicó también Fabian-Sánchez et al. (2) “existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente”.

Así mismo, Martines Piña DA. Et al (3) menciona que “la satisfacción de la atención dental se sustenta en los factores que el paciente percibe en el transcurso de sus consultas”.

El propósito fundamental de esta investigación fue medir el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de la Clínica Dental Sonricenter de la ciudad de Chiclayo.

Como futuro profesional de odontología y con la intención de destacarme en la atención asistencial y especializarme en la ortodoncia, he visto por conveniente realizar un estudio que me ayude a conocer el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en este servicio y que pueda tener esa referencia cuando posteriormente atienda a mis pacientes. Se procedió a realizar una encuesta a los pacientes de 12 a 18 años atendidos en el servicio de ortodoncia evaluando 5 dimensiones en la satisfacción del paciente como:

accesibilidad, infraestructura, equipamiento y bioseguridad, atención profesional y el resultado final del tratamiento.

Por lo expuesto, se realizó la investigación titulada “Nivel de satisfacción de pacientes de 12-18 años que acuden a su tratamiento de Ortodoncia de la Clínica Dental Sonricenter Chiclayo-2021”; para lo cual se plantearon objetivos, hipótesis, una metodología adecuada para arribar a resultados que puedan ayudar a entender mejor el nivel de satisfacción de los pacientes de acuerdo a su percepción desde varios puntos de vista.

A nivel general, el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de la clínica dental Sonricenter es muy alto, desde su percepción en el fondo y la forma de atención a los pacientes, siendo considerada confiable y que ellos sin duda la recomendarían a otras personas.

El autor.

INDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÒN

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	3
1.3.1. Problema general	3
1.3.2. Problemas específicos	3
1.4. Formulación de objetivos	4
1.4.1. Objetivo general	4
1.4.2. Objetivos específicos	4
1.5. Justificación de la investigación	5
1.5.1. Justificación teórica.....	5
1.5.2. Justificación práctica.....	5
1.6. Limitaciones de la investigación	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio	7
2.2. Base teórica - científicas	11
2.3. Definición de términos básicos.....	17

2.4. Formulación de hipótesis:	17
2.4.1. Hipótesis investigación:	17
2.4.2. Hipótesis nulo	17
2.5. Identificación de variables:	17
2.6. Definición operacional de variable e indicadore	17

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	19
3.2. Nivel de investigación	19
3.3. Método de investigación	19
3.4. Diseño de investigación	20
3.5. Población y muestra	20
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	21
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	21
3.9. Tratamiento estadístico	22
3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica	22

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	23
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	24
4.3. Prueba de Hipótesis	35
4.4. Discusión de Resultados	35

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Frecuencia del nivel de satisfacción de pacientes atendidos según sexo.....	24
Tabla 2 Frecuencia del nivel de satisfacción de pacientes atendidos según el grupo de edad.....	26
Tabla 3 Frecuencia del nivel de satisfacción de acuerdo a sus respuestas según el rubro accesibilidad.....	27
Tabla 4 Frecuencia del nivel de satisfacción de acuerdo a sus respuestas según el rubro equipamiento y bioseguridad.....	29
Tabla 5 Frecuencia del nivel de satisfacción de acuerdo a sus respuestas según el rubro infraestructura.....	30
Tabla 6 Frecuencia del nivel de satisfacción de acuerdo a sus respuestas según el rubro infraestructura.....	32
Tabla 7 Frecuencia del nivel de satisfacción de acuerdo a sus respuestas según el rubro resultado final del tratamiento.....	33

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 Frecuencia del nivel de satisfacción de acuerdo a sus respuestas según el rubro resultado final del tratamiento.....	25
Gráfico 2 Frecuencia del nivel de satisfacción de pacientes atendidos según el grupo de edad.....	26
Gráfico 3 Frecuencia del nivel de satisfacción de acuerdo a sus respuestas según el rubro accesibilidad.....	28
Gráfico 4 Frecuencia del nivel de satisfacción de acuerdo a sus respuestas según el rubro equipamiento y bioseguridad.	29
Gráfico 5 Frecuencia del nivel de satisfacción de acuerdo a sus respuestas según el rubro equipamiento y bioseguridad.	31
Gráfico 6 Frecuencia del nivel de satisfacción de acuerdo a sus respuestas según el rubro equipamiento y bioseguridad.	32
Gráfico 7 Frecuencia del nivel de satisfacción de acuerdo a sus respuestas según el rubro equipamiento y bioseguridad.	34

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

En la actualidad la calidad de un servicio es muy importante, más aún si la atención es por un servicio de salud, por ello menciona Hernández-Vásquez A. et al (4) es necesario una buena organización y estrategias de atención, y así poder garantizar un buen servicio. La satisfacción de los pacientes es un indicador para tenerlo en cuenta, ya que mediante la apreciación de los usuarios podemos conocer diversos aspectos de como ellos catalogan nuestro servicio.

Actualmente, la satisfacción es un indicador favorable para el crecimiento de una empresa, la idea es que el paciente o el cliente vuelva y recomiende a más usuarios. Un paciente satisfecho volverá a adquirir los servicios y compartirá su buena experiencia con otras personas.

“La satisfacción de la atención dental se sustenta en los factores que el paciente percibe en el transcurso de sus consultas, los factores que se desarrollaron en la década de los 80 siguen siendo vigentes, las relaciones interpersonales del dentista

es el principal factor a considerar y dentro de ellas la comunicación, además de poco tiempo de espera, buen manejo del dolor y, finalmente, un pago justo acorde con el beneficio obtenido”. (5) También según Jiménez R. (6) “la calidad depende de un juicio que realiza el usuario ya sea del producto o del servicio recibido, siendo estos los momentos en donde el profesional crea una relación con el paciente y estudia sus inquietudes mediante las interrogantes, la observación, el examen físico, el diagnóstico y su tratamiento correspondiente”.

Sino consideramos algunos criterios para obtener calidad en la atención de nuestros pacientes, esto puede condicionar insatisfacción y por lo tanto poca confianza para asistir a nuestros consultorios, influyendo en nuestra trascendencia y desarrollo de como profesionales.

Esta investigación tiene como propósito conocer el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a las atenciones odontológicas.

Como futuros profesionales de la salud es importante reconocer algunas nociones que nos den a entender como el paciente percibe la atención brindada, y por lo tanto que estas nos ayuden a mejorar para poder alcanzar a satisfacer sus requerimientos y expectativas; así poder enfrentar de la mejor manera la atención de nuestros pacientes.

En vista de lo expuesto, se realizó una investigación en el servicio de ortodoncia de la Clínica Dental “Sonricenter - Chiclayo” para evaluar la satisfacción del paciente desde varios puntos de vista respecto a la atención brindada, y así poder tener en cuenta criterios que se deben de aplicar para conseguir calidad en la atención.

1.2. Delimitación de la investigación:

Periodo de tiempo: año 2021.

Espacio geográfico: Clínica Dental Sonricenter de la ciudad de Chiclayo, departamento de Lambayeque y país Perú.

Factor demográfico: Pacientes de 12 a 18 años atendidos en el servicio de ortodoncia de la Clínica Dental Sonricenter de la ciudad de Chiclayo del Perú.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en pacientes de 12 – 18 años de edad de su tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo - 2021?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de acuerdo al sexo del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de acuerdo a la edad del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los pacientes respecto a la accesibilidad del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los pacientes respecto al equipamiento y bioseguridad del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los pacientes respecto a la infraestructura del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los pacientes respecto a la atención profesional del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los pacientes respecto al resultado final del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de satisfacción en pacientes de 12 – 18 años de edad de su tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo – 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

- Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes de acuerdo al sexo del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021.
- Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes de acuerdo a la edad del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021.
- Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes de acuerdo a la accesibilidad del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021.
- Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes de acuerdo al equipamiento y bioseguridad del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021.
- Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes de acuerdo a la infraestructura del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021.
- Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes de acuerdo a la atención profesional del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021.

- Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes de acuerdo al resultado final del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

Conocer los aspectos que condicionan la satisfacción de los pacientes servirán de referencia para que el Odontólogo y otros profesionales de la salud podamos prepararnos mejor respecto a las condiciones que debemos tener en cuenta para una mejor consideración de nuestros pacientes, es importante la apreciación que tienen ellos de los tratamientos que realizamos y por lo tanto confíen más al asistir a nuestras consultas. Debemos tener en cuenta el aumento de conocimientos teóricos que se generarán de este estudio.

1.5.2. Justificación práctica

Las técnicas que utilizamos para el tratamiento de nuestros pacientes definitivamente influyen a una mejor satisfacción de ellos hacia los tratamientos que realizamos, el profesional necesitara siempre de las sugerencias, cooperación y adherencia de los usuarios para el tratamiento, para conseguir un buen ambiente de trabajo más confortable y conseguir una mayor satisfacción; es por eso que las investigaciones son necesarias para estar al tanto el grado de conformidad de la mayoría de las personas que ya recibieron el servicio requerido y poder medir la calidad y la satisfacción personal.

1.6. Limitaciones de la investigación

La investigación se ejecutó y recopiló información en los meses de setiembre-noviembre del 2021, la información obtenida fue solo de los pacientes que culminaban sus tratamientos ortodónticos en ese espacio de tiempo, también solo fue en pacientes comprendidos entre las edades de 12 a 18 años.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

a. Antecedentes Nacionales

Fabian-Sánchez AC et al. (2022) en su investigación “Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020” concluye lo siguiente: Este estudio encontró una relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente atendido en la cadena de clínicas odontológicas. La mejor relación fue obtenida por la dimensión empatía, la cual se debe mantener y reforzar. A la vez, se debe mejorar la dimensión sensibilidad, para lograr una atención óptima de calidad y seguir aumentando el porcentaje de satisfacción del paciente. (2)

Lara-Alvarez JJ et al. (2020) realizan la investigación “Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima” concluyendo que la mayoría de pacientes atendidos en el área odontológica del hospital en Lima-Perú están insatisfechos con la atención. El porcentaje de

insatisfacción fue mayor al 60% en las dimensiones Capacidad de respuesta (CR), Empatía (E), Aspectos tangibles (T); además se encontró una diferencia de la variable edad y especialidad con respecto a satisfacción en la atención. No se encontró diferencia con sexo ni con nivel educativo. (1)

Camba-Nolasco LJ (2014) en su estudio “Calidad del servicio de odontología en el centro médico el Progreso, Chimbote, 2014” en que concluye: la calidad del servicio odontológico del centro médico percibido por sus usuarios se traduce en mayor satisfacción. Respecto a resultados de la dimensión de elementos tangibles, obtuvo mayor insatisfacción; en la dimensión de confiabilidad obtuvo mayor satisfacción; en la dimensión de capacidad de respuesta se obtuvo mayor satisfacción; en la dimensión de seguridad se obtuvo mayor satisfacción; en la dimensión de empatía se obtuvo mayor insatisfacción. (7)

Nieto P y otro (2019) en su investigación “Nivel de satisfacción y calidad de atención percibida por los usuarios externos en el departamento de ortodoncia de la clínica docente de la Universidad Norbert Wiener 2018”, muestran una correspondencia estadísticamente significativa $Rho = 0,5596$ y $p = 0,0001$ ($p < 0,05$) entre la satisfacción y la calidad de atención observada por las personas usuarias del servicio externo de ortodoncia y ortopedia maxilar de la universidad Norbert Wiener 2018. (8)

Torres GC y otro (2015) en su estudio “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana”, se obtuvieron los siguientes resultados se incluyeron 200 participantes mayores de 12 años. El estudio demostró que la satisfacción asociada a la edad del paciente solo está relacionada a 2 dimensiones de satisfacción (seguridad y privacidad y atención en general) y a la satisfacción global. Para la Sede San Martín de Porres, el nivel de

satisfacción con la información recibida fue la dimensión donde se encontró mayor número de pacientes muy satisfechos 84%, en la Sede San Isidro se encontró que las dimensiones: información recibida e instalaciones, equipos y materiales se encontraron mayor número de pacientes muy satisfechos 83% en ambos casos. Concluyendo en que se encontró un alto nivel de satisfacción global en los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. (9)

Quezada IY (2022) en su investigación “nivel de satisfacción de los padres de familia en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la clínica odontológica ULADECH Católica, distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Áncash, 2019, tuvo los siguientes resultados: el nivel de satisfacción de los padres de familia fue de 70% (28) muy satisfecho; según género masculino el 30% está muy satisfecho y el 5% satisfecho, el 2,5% insatisfecho; según género femenino el 40% está muy satisfecho, el 15% satisfecho, y el 2,5% insatisfecho. Según edad de 18 a 30 años, el 7,5% está muy satisfecho y satisfecho; de 31 a 35 años, el 27,5% está muy satisfecho y el 7,5% satisfecho; de 46 años a más, el 35% está muy satisfecho y un 5%. Según dimensión profesional humana el 55% está muy satisfecho y el 32,5% satisfecho. Según dimensión entorno el 57,5% está muy satisfecho, el 30% satisfecho y el 2,5% muy insatisfechos. En conclusión, el nivel de satisfacción de los padres de familia en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica en el año 2019 fue 70% muy satisfecho. (10)

b. Antecedentes internacionales

Miranda JC, et al. (2014) realizaron una investigación denominada “Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas

periféricas de la U.J.A.T” comunicando lo siguiente: que los usuarios del servicio dental de esta clínica, muestran un grado aceptable de los servicios de la clínica, sin embargo, están lejos de ser un servicio que satisfaga las necesidades de todos ellos, se sugiere mantener al personal administrativo en sus puestos y solucionar los inconvenientes inmediatamente, mantener un mínimo de material disponible para evitar la interrupción del tratamiento dental del usuario, colocar un buzón de sugerencias. (11)

Morales JC (2017) en su estudio “Evaluación de la satisfacción y motivación relacionada con el tratamiento de ortodoncia en pacientes que completaron tratamiento de ortodoncia en la clínica odontológica U.A.S.B. Sede Sucre 2016-2017”, habiéndose llegado a los siguientes resultados: los pacientes respondieron estar satisfechos con su tratamiento en un 73.21%, presentándose mayor satisfacción en el sexo masculino y entre las edades de 12 a 19 años y 30 a 45 años. Los ambientes de la clínica odontológica y el tiempo de atención hacia los pacientes fueron los componentes que presentaron un grado de inconformidad entre 51.79% y 50.00% respectivamente, contribuyendo a un menor grado de satisfacción global. El trato personal del ortodoncista al paciente y la estética que se obtuvo después del tratamiento de ortodoncia fueron los componentes con mayor grado de satisfacción por parte de los pacientes con 92.86% y 92.85% respectivamente. La motivación del paciente al tratamiento fue positiva con 96.43%. Como conclusión los pacientes quedaron satisfechos con los servicios prestados en la clínica odontológica de la U.A.S.B durante el tratamiento de ortodoncia. (12)

Lizardo C (2017) según el estudio titulado “Satisfacción del usuario del servicio dental, en la Clínica Dental UNAH de Tegucigalpa, Honduras, Segundo Periodo, 2016”, teniendo los siguientes resultados: demostraron que de un total de 60

pacientes que recibieron tratamiento odontológico, en general eran mujeres y un significativo grupo encontraba entre los 10 y 25 años de edad, aquellos con estudios secundarios y antecedentes profesionales, la mayoría de a los pacientes quedaron muy satisfechos con el trato recibido por parte de los estudiantes en cuanto a la información sobre la intervención y el precio de la misma, también con el trato digno, y sobre la eficacia de la intervención odontológica. Concluyendo en que la mayoría de los encuestados eran mujeres y la mayor concentración entre 14 – 25 años y predominó los empleados de gobierno y los estudiantes, mostrando mayor nivel de satisfacción los pacientes en el trato brindado por los estudiantes y el más bajo en cuanto a infraestructura. (13)

2.2. Base teórica - científicas

a. La satisfacción del paciente o usuario

Satisfacción del paciente o usuario La satisfacción del usuario se considera un desafío de salud pública o una respuesta básica y evalúa el valor que un usuario aporta a un producto a partir de la interacción con su servicio. Desde mediados de la década pasada, los autores han observado que las encuestas de satisfacción de los usuarios muestran niveles de satisfacción elevados y volátiles. Otras investigaciones han demostrado que aplicar preguntas exploratorias y describir las experiencias de los pacientes a aspectos específicos de la atención es más informativo y útil, y agregar técnicas de investigación cualitativas. Como mencionamos, el contentamiento es esencialmente un fenómeno psicológico que requiere mitos cuantitativos para completar su estudio. (1)

b. Satisfacción y sus componentes

Conocer la satisfacción y componentes de un paciente es un proceso complejo relacionado con una diversidad de componentes, que finalmente resultan condonados

por aspectos como: personales, las expectativas previas, aspectos psicológicos, un argumento social y la interacción entre el consumidor y el prestador de servicios. La satisfacción para los pacientes en el sector es porque los trabajadores también se sienten bien y a gusto con su trabajo de lo contrario se va emitir un mal servicio, considerando que es muy importante recalcar, las expectativas del paciente que son prioritarias como: la capacidad de respuesta, cuidados en la administración y la empatía del personal de salud. (3)

c. Objetivo de la satisfacción de los pacientes

El objetivo de la satisfacción es dar al paciente lo que requiere, desea, necesita y demanda y como resultado tener un usuario satisfecho. El cumplimiento o no de las expectativas del paciente es lo que, en definitiva, representa la satisfacción personal siempre que se desee ofrecer un servicio de salud de calidad y como estudio se puede obtener el nivel de satisfacción en relación a como está funcionando el establecimiento conociendo los problemas que no ayudan a cumplir con los objetivos determinador del establecimiento de Salud. (3)

d. Evaluación la satisfacción de los clientes

La mejor manera de medir y evaluar la satisfacción de los clientes es mediante encuestas, estas permiten obtener datos relacionados con características específicas del lugar de estudio que se desea realizar; como el nivel de atención del personal en turno, la eficacia técnica de atención como puede ser por medio telefónico, en línea u otros medios de comunicación en la que se tiene comunicación con el usuario; la calidad y comodidad de las instalaciones del establecimiento, las herramientas que ofrecen durante la consulta, también se debe considerar la accesibilidad hacia el establecimiento y su eficacia de los tratamientos médicos, etc.

Sin duda, la satisfacción del paciente puede ser un predictor del nivel de seguimiento y continuidad que realiza un paciente durante el tratamiento. Además, sirve como vara de medir para evaluar las consultas y desarrollar la comunicación durante las consultas médicas. La naturaleza dual de los conceptos de satisfacción, percepción y desempeño, reconocidos por Mano y Oliver en 1993, en los que la satisfacción del consumidor es el efecto del grado de apreciación que tiene un usuario por un producto y/o servicio; a través de evaluaciones cognitivas y emocionales que estimulan comportamientos específicos en los consumidores después de adquirir un servicio.

e. El usuario o el paciente

Usuario o paciente es aquella persona que va a un establecimiento de salud para una atención continua y de calidad en el ámbito familiar y comunitario.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona a la eficacia en la atención como un conocimiento fijo para la atención en salud y la concreta un alto grado de perfección competitivo, uso eficiente de los recursos, mínimo peligro para el paciente y un elevado grado de satisfacción por su parte mientras que la meta objetiva impacto en la salud.

La palabra satisfacción se ha utilizado también en los fines medicinales durante muchos años y, como lo demuestra el lenguaje literario a su vez se ha publicado cada vez más en estomatología en los últimos 25 años., además la creciente comercialización de muchos servicios en salud, tuvo a una afectación en la complacencia del usuario durante el servicio continuo, es decir, la forma para desarrollar la atracción y tener la permanencia para cada servicio necesitado por parte del usuario.

La mejor atención para el cliente con los servicios de salud se considera una manera de obtener un resultado relevante para considerar la eficacia en la atención y se define

el grado de acuerdo entre las expectativas y la percepción final de la atención recibida.

f. Calidad de la atención

De la calidad de la atención en salud

Tomado como referencia del artículo 117 al 227 del libro Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal de la Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial, 2020, en el cual se especifica lo siguiente:

- Siempre hemos encontrado problemas para obtener conceptos generalmente confiables, la definición de calidad de atención en lo que es salud tiene mucha dependencia para la satisfacción de las necesidades y requerimientos de los clientes en un entorno familiar y social en su conjunto. Se puede considerar en el cambio organizacional, con el objetivo de mantener la perfección en el servicio, eliminar faltas en las mejoras del desempeño dentro de las instalaciones.
- La Organización Mundial de la Salud identifica los siguientes factores como condiciones necesarias para lograr la calidad de la salud: altos niveles de experiencia, uso eficiente de los recursos, riesgo mínimo para la satisfacción del paciente con la enfermedad y la evaluación final del impacto en la salud.
- Debe entenderse que la calidad de la salud comprende tres aspectos: a) la persona; b) ciencia y tecnología y c) economía - finanzas.
- Los nuevos modelos de atención deben sustentarse en razonamientos ético-sociales y científicos.

- Los integrantes que son parte de la organización de Salud corresponden participar en la Política de Calidad, definiendo objetivos comunes y planificando y elaborando estrategias para alcanzar esos objetivos, organizando e implementando programas y controlando los resultados para mejorar esos objetivos.
- El grupo que forma parte del equipo de salud le compete participar en el cometido para la mejora de la eficacia, desarrollada sobre la base del principio de la OMS del derecho de todo ser humano a alcanzar "el más alto nivel posible de salud", principio que debe ser incluido en la legislación de cada país como responsabilidad jurídica y ética del Estado y de las instituciones médicas.
- Los miembros del equipo médico deben tomar acciones específicas para aplicar las prácticas de control de calidad generalmente aceptadas, así como las técnicas y actividades operativas utilizadas para La verificación de requisitos implica determinar si la calidad de fabricación corresponde a la calidad de diseño. Estas acciones deben permitir medir la Calidad Actual, compararla con el Estándar (Manual de Calidad) y actuar sobre las desviaciones.
- La evaluación de la calidad de la atención será realizada por diferentes miembros del equipo médico, Gestores de salud (públicos, obras sociales, privados y otros).
- Los miembros del grupo médico deberán esforzarse por lograr un sistema de aseguramiento de la calidad a través de una serie de acciones planificadas y codificadas necesarias para establecer la confianza de que un bien o servicio cumplirá con los requisitos de calidad necesarios e incluye una serie de

actividades destinados a garantizar que la calidad producida satisfaga las necesidades del usuario.

- En general, los prestadores de servicios deben tener los más altos atributos de responsabilidad y conducta ética, en el sentido de que siempre busquen la equidad, la eficacia, la eficiencia y la adaptabilidad en la aplicación de sus conocimientos actualizados con la tecnología adecuada.
- El concepto de satisfacción debe evaluarse tanto por los usuarios como por las condiciones profesionales de trabajo.

g. La satisfacción en época de pandemia por el covid-19

Los administradores de salud, como miembros del equipo médico, deben aceptar y actuar en este código, proporcionando y facilitando todos los medios para lograr una atención de calidad. Tienen una responsabilidad como prestadores directos de servicios de buenas prácticas en salud (OMS, 2020). Es importante resaltar la satisfacción en estos tiempos de pandemia de covid19 en los que se ha priorizado la entrega del servicio universal para los pacientes infectados por el virus, garantizando la seguridad y calidad del servicio; Sabemos que esta crisis sanitaria ha provocado grandes cambios y se cree que después de este evento, nunca más volverá a ocurrir algo así. En el sector salud, los servicios públicos de salud han sufrido cambios en la forma en que se llevan a cabo, en cómo se organizan y en cómo atienden a cada paciente. Un aspecto importante de la atención primaria es la atención personalizada o personalizada, es decir, requiere atención directa para tratar ciertas condiciones médicas que presenta el paciente que requieren este tipo de intervención.

2.3. Definición de términos básicos

Satisfacción: La satisfacción del cliente se puede entender como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (2)

Tratamiento: Conjunto de pasos o procedimientos con el fin de curar o aliviar alguna enfermedad.

Ortodoncia: Especialidad de la odontología que consiste en alinear los dientes en las arcadas y que mejore su oclusión y posición dentaria.

Paciente: Persona que se somete a algún tratamiento o terapia para curar alguna enfermedad presente.

2.4. Formulación de hipótesis:

2.4.1. Hipótesis investigación:

El nivel de satisfacción es alto en los pacientes de 12 – 18 años de edad que realizaron su tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo – 2021.

2.4.2. Hipótesis nulo

El nivel de satisfacción no es alto en los pacientes de 12 – 18 años de edad que realizaron su tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo – 2021.

2.5. Identificación de variables:

Univariable

Nivel de satisfacción del paciente en el tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter.

2.6. Definición operacional de variable e indicadore

Operacionalización de variables

“Nivel de satisfacción de pacientes de 12-18 años que acuden a su tratamiento de Ortodoncia de la Clínica Dental Sonricenter Chiclayo-2021”

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	SUB INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTO/ TÉCNICA
Nivel de satisfacción del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter	Nivel de satisfacción de un grupo de pacientes al comparar el rendimiento percibido del tratamiento de ortodoncia recibido.	Nivel de satisfacción del tratamiento de ortodoncia en pacientes de 12 a 18 años en la Clínica Dental Sonricenter de la ciudad de Chiclayo en el año 2021, del cual se obtuvieron puntuaciones que permitió considerar individualmente su condición de satisfacción.	Sexo	- Masculino - Femenino	- Muy satisfecho - Satisfecho - Indeciso - Poco satisfecho - Nada satisfecho	Nominal	Ficha de recolección de datos generales/ Encuesta-entrevista
			Edad	-12 a 13 años -14 a 15 años -16 a 18 años			
			Rubros	Accesibilidad			
				Equipamiento y bioseguridad			
				Infraestructura			
Atención Profesional							
Resultado final del tratamiento							

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Según su finalidad o propósito es básica (teórica) porque tiene como fin crear conocimiento teórico, aumentar el conocimiento de los principios fundamentales del medio. (14)

3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación según la profundidad de la investigación es descriptivo porque consiste en caracterizar un fenómeno o hecho que puede ser grupal o individual para establecer su comportamiento. (15)

3.3. Método de investigación

El método científico utilizado fue el método hipotético-deductivo: porque consiste en procesos que parten de supuestos y dichas hipótesis son falseadas o refutadas, llegando a conclusiones que se confrontan con la realidad, (15)

3.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue No experimental, transversal y prospectivo.

No experimental: este estudio se realizó sin manipulación intencional de las variables y donde los fenómenos se observaron en su entorno natural y luego se analizó. (15)

Transversal: en la investigación se usó la recolección de los datos en la Clínica Dental Sonricenter en la misma que se ejecutará en un momento y en un tiempo determinado, en el año 2021.

Prospectivo: porque la investigación se desarrolló de un punto inicial hacia adelante en el tiempo.

3.5. Población y muestra

Población

Todos los pacientes de 12 a 18 años que culminaron su tratamiento de ortodoncia en la clínica dental Sonricenter entre setiembre y noviembre del 2021, siendo un total de 70 pacientes.

Muestra

Se consideró un muestreo probabilístico a una población Diana, considerando a todos los pacientes de 12 a 18 años que terminaban su tratamiento de ortodoncia entre setiembre a noviembre del 2021, siendo esta considerado un muestreo censal, ya que todos los elementos de la población formaron parte de la muestra (70 pacientes), pero guiados en los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Pacientes que están comprendidos en las edades especificadas.
- Pacientes que culminaron su tratamiento ortodóntico entre setiembre a noviembre del 2021.

Criterios de exclusión:

- Pacientes con alteraciones mentales o psicológicas que no puedan contestar certeramente las preguntas sobre su nivel de satisfacción.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la **ENCUESTA**, con el cual se pudo recopilar la información de su satisfacción en la atención brindada en el servicio de ortodoncia de la Clínica odontológica Sonricenter de Chiclayo.

El instrumento utilizado fue el **CUESTIONARIO**, con preguntas referidas al estado de satisfacción del paciente de la atención recibida en el servicio de ortodoncia de la Clínica Odontológica Sonricenter de Chiclayo.

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

El instrumento seleccionado para recoger información en esta investigación fue el cuestionario. La validez del instrumento se dio a través de la aprobación de un **JUICIO DE EXPERTOS**; respecto a la confiabilidad esta se dio en relación a la **APLICACIÓN REPETITIVA** del instrumento que arrojó valores finales muy parecidos.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La técnica utilizada para el análisis estadístico se dio a través de tablas y gráficos, estas ayudaron a tabular y analizar con mayor claridad y precisión los resultados obtenidos.

3.9. Tratamiento estadístico

Se utilizó la moda estadística para obtener el valor central del conjunto de datos determinados, de acuerdo a sus respuestas en el instrumento se pudo hallar los porcentajes apreciados en los resultados.

3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica

Se informó a todos los pacientes en qué consistía el estudio de investigación y sus resultados como ayudarían a mejorar mucho más la atención de la Clínica Dental Sonricenter de Chiclayo, también se le dio la oportunidad de retirarse en cualquier etapa de la investigación y sobre todo teniendo en cuenta su participación voluntaria, se plasmó estos aspectos en un documento denominado CONSENTIMIENTO INFORMADO.

El hombre es muy importante para ubicarnos en el contexto de la investigación, pues de él se inicia toda concepción teórica, filosófica y epistemológica de la realidad de toda investigación. El método científico nos orienta a través de su estructuración y procesos a conseguir conocimientos; todo esto para generar más Ciencia cuyo fin es que se consiga un buen conocimiento. Por lo tanto, la Epistemología tiene su estudio en el conocimiento de manera general, centrado en lo filosófico tratando de enfocarlo a la realidad considerando varios puntos de vista. El hombre al tratar de adaptarse a su entorno ha tenido que evolucionar variando su realidad, con el fin de mejorar. De esta manera se dio paso al tratamiento del positivismo, cuya visión se centra en que para generar conocimiento debemos utilizar el método científico. (16)

La investigación cuantitativa consolidó sus propósitos teniendo a la estadística como herramienta, donde el investigador se comporta observando y transformando la realidad en busca de una mejor convivencia en nuestro mundo.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

La descripción del trabajo de campo consiste en lo siguiente:

- a. El presente trabajo por tratar el tema de evaluación de la satisfacción percibida por los pacientes sometidos a tratamiento de ortodoncia en la clínica dental Sonricenter de Chiclayo, se realizó una muestra censal tomando a todos los pacientes que culminaron su tratamiento de ortodoncia en los meses de setiembre a noviembre del 2021.

- b. Se solicitó la participación de las personas informándoles previamente los objetivos el propósito de la investigación y su acceso a la lectura de los resultados. Se plasmó esto en el CONSENTIMIENTO INFORMADO.

- c. La recolección de los datos fue realizada por el investigador: La encuesta – entrevista desarrollada fue anónima. Para lo cual se realizó un entrenamiento previo

en el uso de la Guía para los encuestadores y la forma de aplicación de la misma, siempre siguiendo los objetivos del trabajo de investigación.

d. La información que se obtuvo de los usuarios estuvo basada en relación a los siguientes aspectos: accesibilidad, equipamiento y bioseguridad, infraestructura, atención profesional y satisfacción del resultado final del tratamiento.

e. Se abordó principalmente para conocer la satisfacción del paciente, basados en sus respuestas adecuadas a la escala de Likert.

f. Se culminó el trabajo de campo realizando las encuestas en forma oportuna y responsable hasta terminar con todos los pacientes que conformaron la muestra.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Tabla 1 Frecuencia del nivel de satisfacción de pacientes atendidos según sexo

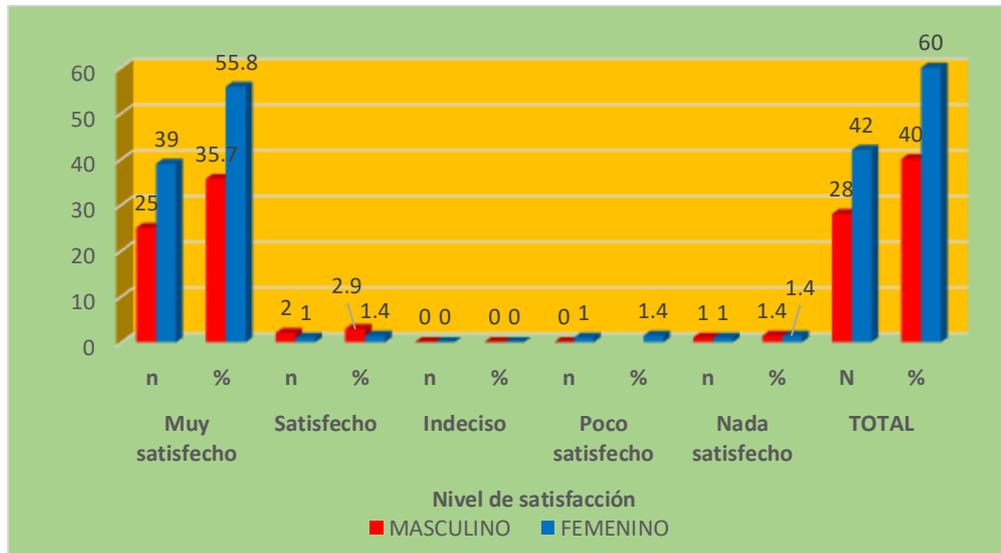
SEXO	Nivel de satisfacción											
	Muy satisfecho		Satisfecho		Indeciso		Poco satisfecho		Nada satisfecho		TOTAL	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
MASCULINO	25	35.7	2	2.9	0	0	0		1	1.4	28	40
FEMENINO	39	55.8	1	1.4	0	0	1	1.4	1	1.4	42	60
TOTAL	64	91.5	3	4.3	0	0	1	1.4	2	2.8	70	100

Nota: Elaboración propia

Fuente: Cuestionario

Gráfico 1

Frecuencia del nivel de satisfacción de pacientes atendidos según sexo
Gráfico 1 Frecuencia del nivel de satisfacción de acuerdo a sus respuestas según el rubro resultado final del tratamiento.



Nota: Elaboración propia

Fuente: Cuestionario

Comentario del cuadro 1

INTERPRETACIÓN:

- Al analizar el cuadro 1 encontramos que de los pacientes encuestados en la Clínica Odontológica Sonricenter de Chiclayo; el 60% son del sexo femenino a diferencia de un porcentaje menor del 40% que son del sexo masculino.
- En relación al sexo, el nivel de satisfacción muy satisfecho es el que tiene un mayor porcentaje de 91.5%, seguido por el nivel de satisfacción satisfecho con 4.3%, el nivel de satisfacción poco satisfecho es el que tiene el menor porcentaje con 1.4% y el nivel indeciso no presentó respuestas.

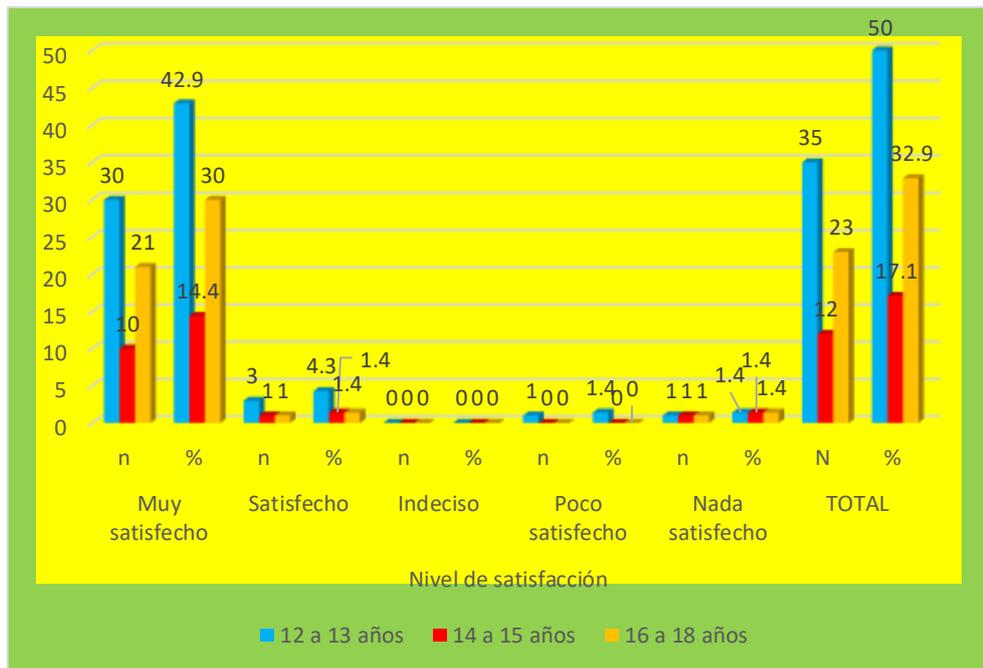
Tabla 2 Frecuencia del nivel de satisfacción de pacientes atendidos según el grupo de edad

EDAD	Nivel de satisfacción											
	Muy satisfecho		Satisfecho		Indeciso		Poco satisfecho		Nada satisfecho		TOTAL	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
12 a 13 años	30	42.9	3	4.3	0	0	1	1.4	1	1.4	35	50
14 a 15 años	10	14.4	1	1.4	0	0	0	0	1	1.4	12	17.2
16 a 18 años	21	30	1	1.4	0	0	0	0	1	1.4	23	32.8
TOTAL	61	87.3	5	7.1	0	0	1	1.4	3	4.2	70	100

Nota: Elaboración propia

Fuente: Cuestionario

Gráfico 2 Frecuencia del nivel de satisfacción de pacientes atendidos según el grupo de edad



Nota: Elaboración propia

Fuente: Cuestionario

Comentario del cuadro 2

INTERPRETACIÓN:

- Al analizar el cuadro 2 encontramos que de los pacientes encuestados en la Clínica Odontológica Sonricenter de Chiclayo; el grupo de edad de 12 a 13 años es el que tiene el mayor porcentaje con un 50%, en segundo lugar, el grupo de edad de 16 a 18 años con un 32.8% y finalmente el grupo de edad de 15 a 16 años es de 17.2%
- En relación a la edad, el nivel de satisfacción muy satisfecho es el que tiene un mayor porcentaje de 87.3%, seguido por el nivel de satisfacción satisfecho con 7.1%, el nivel de satisfacción poco satisfecho es el que tiene el menor porcentaje con 1.4% y el nivel indeciso no presentó respuestas.

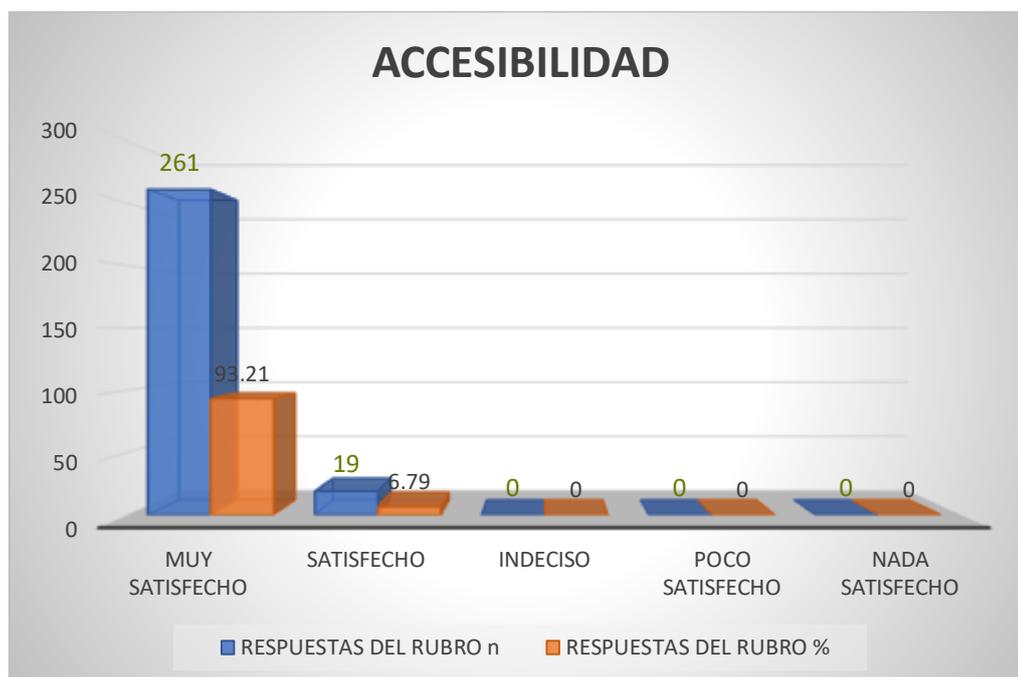
Tabla 3 Frecuencia del nivel de satisfacción de acuerdo a sus respuestas según el rubro accesibilidad

NIVEL DE SATISFACCIÓN	ACCESIBILIDAD	
	n	%
<i>Muy satisfecho</i>	224	80
<i>Satisfecho</i>	33	11.79
<i>Indeciso</i>	0	0
<i>Poco satisfecho</i>	13	4.64
<i>Nada satisfecho</i>	10	3.57
TOTAL	280	100

Nota: Elaboración propia

Fuente: Cuestionario

Gráfico 3 Frecuencia del nivel de satisfacción de acuerdo a sus respuestas según el rubro accesibilidad



Nota: Elaboración propia

Fuente: Cuestionario

Comentario del cuadro 3

INTERPRETACIÓN:

- Al analizar el cuadro 3 encontramos las respuestas del rubro ACCESIBILIDAD que consideraron los pacientes encuestados en la Clínica Odontológica Sonricenter de Chiclayo; el ítem muy satisfecho es que se aprecia con un mayor porcentaje 80%, seguido con el ítem satisfecho con un 11.79%; el ítem nada satisfecho figura con un menor porcentaje 3.57%.
- En relación a lo especificado en la ACCESIBILIDAD se puede deducir que la mayoría de respuestas de los pacientes fue muy satisfecho en la consideración de este rubro.

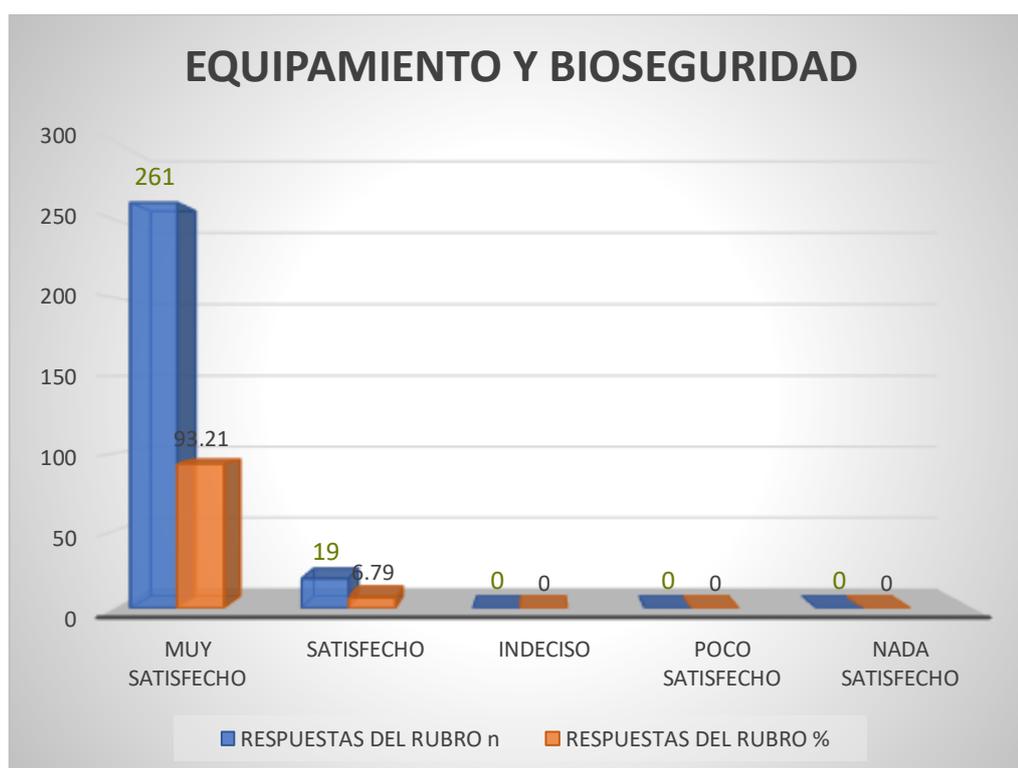
Tabla 4 Frecuencia del nivel de satisfacción de acuerdo a sus respuestas según el rubro equipamiento y bioseguridad..

NIVEL DE SATISFACCIÓN	EQUIPAMIENTO Y BIOSEGURIDAD	
	n	%
Muy satisfecho	264	94.29
Satisfecho	16	5.71
Indeciso	0	0
Poco satisfecho	0	0
Nada satisfecho	0	0
TOTAL	280	100

Nota: Elaboración propia

Fuente: Cuestionario

Gráfico 4 Frecuencia del nivel de satisfacción de acuerdo a sus respuestas según el rubro equipamiento y bioseguridad.



Nota: Elaboración propia

Fuente: Cuestionario

Comentario del cuadro 4

INTERPRETACIÓN:

- Al analizar el cuadro 4 encontramos las respuestas del rubro EQUIPAMIENTO Y BIOSEGURIDAD que consideraron los pacientes encuestados en la Clínica Odontológica Sonricenter de Chiclayo; el ítem muy satisfecho es que se aprecia con un mayor porcentaje 94.29%, luego con el ítem de satisfecho con un 5.71%; los demás ítems no tuvieron respuesta considerativa.
- En relación a lo especificado en el rubro EQUIPAMIENTO Y BIOSEGURIDAD se puede deducir que la mayoría de respuestas de los pacientes son muy satisfecho en la consideración de este rubro.

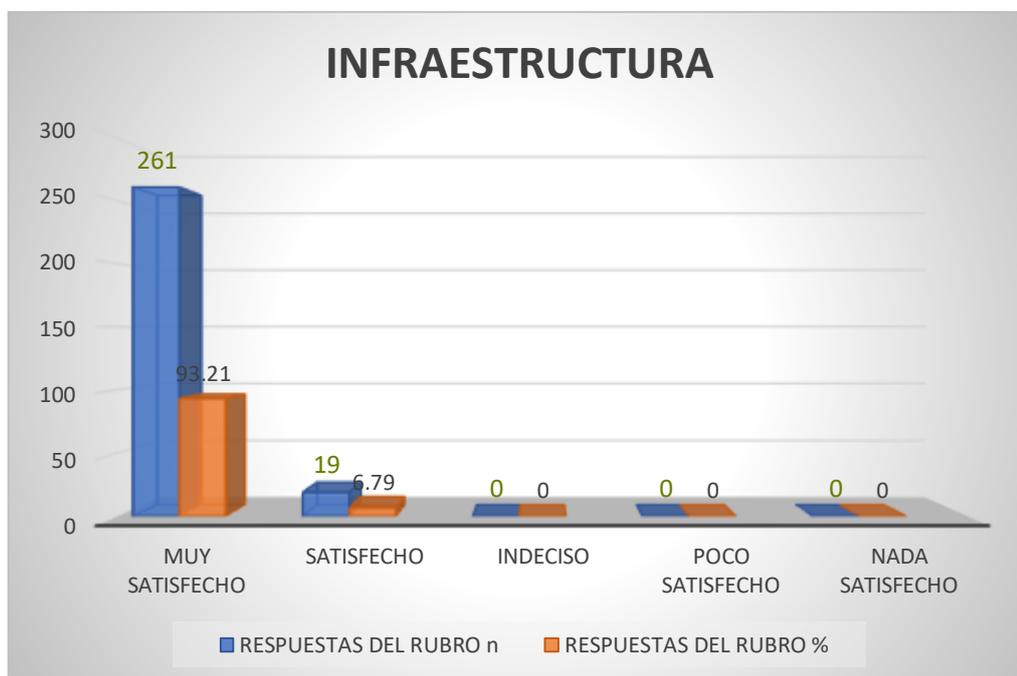
Tabla 5 Frecuencia del nivel de satisfacción de acuerdo a sus respuestas según el rubro infraestructura

NIVEL DE SATISFACCIÓN	INFRAESTRUCTURA	
	n	%
Muy satisfecho	264	94.29
Satisfecho	10	3.57
Indeciso	6	2.14
Poco satisfecho	0	0
Nada satisfecho	0	0
TOTAL	280	100

Nota: Elaboración propia

Fuente: Cuestionario

Gráfico 5 Frecuencia del nivel de satisfacción de acuerdo a sus respuestas según el rubro equipamiento y bioseguridad.



Nota: Elaboración propia

Fuente: Cuestionario

Comentario del cuadro 5

INTERPRETACIÓN:

- Al analizar el cuadro 5 encontramos las respuestas del rubro INFRAESTRUCTURA que consideraron los pacientes encuestados en la Clínica Odontológica Sonricenter de Chiclayo; el ítem muy satisfecho es que se aprecia con un mayor porcentaje 94.29%, luego con el ítem satisfecho con un 3.57% y finalmente el ítem indeciso con 2.14%; los demás ítems no tuvieron respuesta considerativa.
- En relación a lo especificado en la dimensión INFRAESTRUCTURA se puede deducir que la mayoría de respuestas de los pacientes son muy satisfecho en la consideración en este rubro.

Tabla 6 Frecuencia del nivel de satisfacción de acuerdo a sus respuestas según el rubro infraestructura

ATENCIÓN PROFESIONAL	RESPUESTAS DEL RUBRO	
	n	%
Muy satisfecho	275	98.21
Satisfecho	5	1.79
Indeciso	0	0
Poco satisfecho	0	0
Nada satisfecho	0	0
TOTAL	280	100

Nota: Elaboración propia

Fuente: Cuestionario

Gráfico 6 Frecuencia del nivel de satisfacción de acuerdo a sus respuestas según el rubro equipamiento y bioseguridad.



Nota: Elaboración propia

Fuente: Cuestionario

Comentario del cuadro 6

INTERPRETACIÓN:

- Al analizar el cuadro 6 encontramos las respuestas en el rubro ATENCIÓN PROFESIONAL que consideraron los pacientes encuestados en la Clínica Odontológica Sonricenter de Chiclayo; el ítem muy satisfecho es que se aprecia con un mayor porcentaje 98.21%, luego con el ítem satisfecho con un 1.79%; los demás ítems no tuvieron respuesta considerativa.
- En relación a lo especificado en la dimensión ATENCIÓN PROFESIONAL se puede deducir que la mayoría de respuestas de los pacientes son muy satisfechas en la consideración de este rubro.

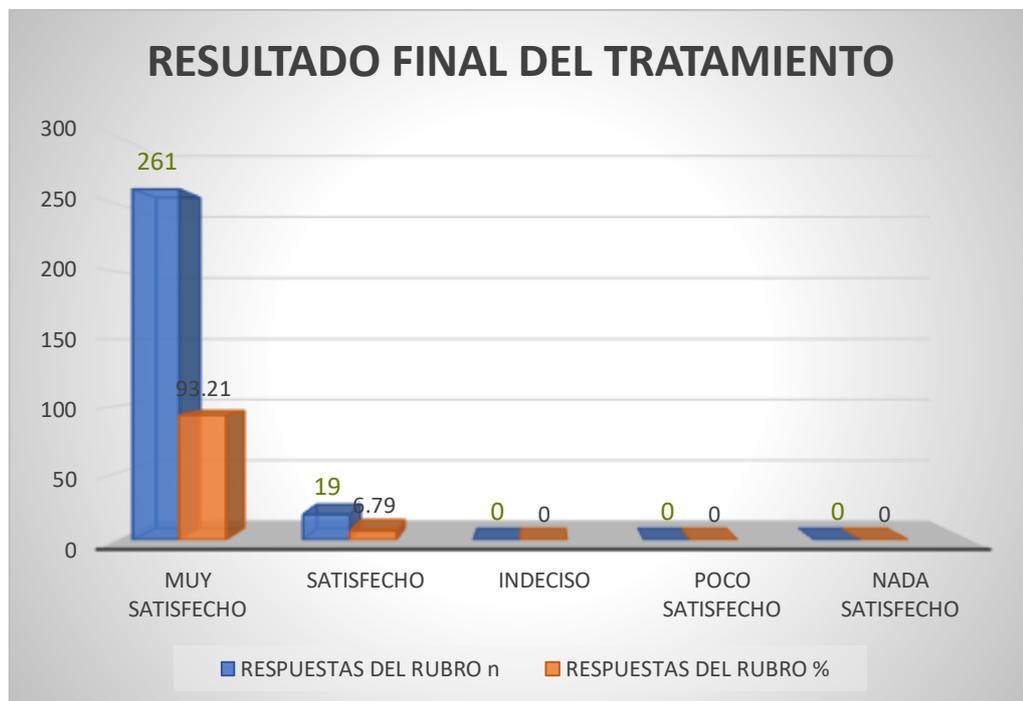
Tabla 7 Frecuencia del nivel de satisfacción de acuerdo a sus respuestas según el rubro resultado final del tratamiento.

RESULTADO FINAL DEL TRATAMIENTO	RESPUESTAS DEL RUBRO	
	n	%
Muy satisfecho	261	93.21
Satisfecho	19	6.79
Indeciso	0	0
Poco satisfecho	0	0
Nada satisfecho	0	0
TOTAL	280	100

Nota: Elaboración propia

Fuente: Cuestionario

Gráfico 7 Frecuencia del nivel de satisfacción de acuerdo a sus respuestas según el rubro equipamiento y bioseguridad.



Nota: Elaboración propia

Fuente: Cuestionario

Comentario del cuadro 7

INTERPRETACIÓN:

- Al analizar el cuadro 7 encontramos las respuestas del rubro RESULTADO FINAL DEL TRATAMIENTO que consideraron los pacientes encuestados en la Clínica Odontológica Sonricenter de Chiclayo; el ítem muy satisfecho es que se aprecia con un mayor porcentaje 93.21%, luego con el ítem satisfecho con un 6.79%; los demás ítems no tuvieron respuesta considerativa.
- En relación a lo especificado en la dimensión RESULTADO FINAL DEL TRATAMIENTO se puede deducir que la mayoría de respuestas de los pacientes son muy satisfechas en la consideración en este rubro.

4.3. Prueba de Hipótesis

comentario estadístico N°7

ANALISIS ESTADISTICO

DESICION ESTADISTICA

Siendo $X^2_c = 942.9 > X^2_{t,4 gl - 95\% = 0.05} = 9.49$  Se Rechaza Ho

 Se Acepta Ha

CONCLUSIÓN ESTADÍSTICA.

se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis de investigación (Hi).

Considerando entonces que: El nivel de satisfacción es alto en los pacientes de 12 – 18 años de edad que terminaron su tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo – 2021

4.4. Discusión de Resultados

El nivel de satisfacción de los pacientes de 12 a 18 años que terminaron su tratamiento de ortodoncia entre setiembre a noviembre 2021 que fueron atendidos en la clínica dental Sonricenter de la ciudad de Chiclayo fue alto, se consideró cinco rubros para dicho estudio de investigación como: accesibilidad, equipamiento y bioseguridad, infraestructura, atención profesional y resultado final del tratamiento; se utilizó un cuestionario de 20 preguntas aplicados a un total de 70 pacientes, en las cuales se evaluó el valoración de la satisfacción en la atención recibida del tratamiento de ortodoncia.

Después de analizar los resultados obtenidos se encontró que en mayor porcentaje las personas encuestadas mostraron estar muy satisfechos con la atención recibida y los servicios prestados dentro de la clínica dental Sonricenter de la ciudad de Chiclayo.

En las atenciones de salud y sobre todo en odontología, un indicador bastante considerado es la satisfacción del paciente respecto a la atención recibida, con el fin de la mejora continua y, también, esto nos permitirá mantener o cambiar algunos aspectos en la atención de los pacientes con el objetivo de mejorar la satisfacción cada vez más y mejor.

Esta investigación ha comprobado que el nivel de satisfacción del paciente es alto en el tratamiento de ortodoncia de la Clínica Dental Sonricenter de Chiclayo. Esto coincide con la investigación de Redhead-García (17), cuyos resultados establecieron una dependencia entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Miguel Grau en 2013. También, se halló una relación de significancia entre las dimensiones evaluadas (infraestructura, equipos e instrumentos utilizados en la atención) y la satisfacción del paciente, siendo coincidente esto también con nuestro estudio en el cual los diferentes rubros evaluados que percibió el paciente (accesibilidad, equipamiento y bioseguridad, infraestructura, atención profesional y el resultado final del tratamiento) fueron en su mayoría de respuestas.

Reyes-Fernández (18) buscó relacionar los factores asociados en los usuarios de atenciones odontológicas y la frecuencia de satisfacción de los servicios odontológicos en una localidad de atención en salud de México. En su estudio comunicó que el 88,0 % de los pacientes manifiestan su satisfacción por la atención que recibieron en lo siguiente: atendidos con amabilidad, condiciones generales buenas a excelentes y que el tiempo de espera fue breve. Ambos estudios muestran una satisfacción alta por parte de los pacientes, siendo estas bastante coincidente con lo investigado en nuestro estudio.

Con respecto a la satisfacción del paciente, esta investigación menciona que el mayor porcentaje de los pacientes 91.43 % se encuentran muy satisfechos con la atención en la Clínica Dental Sonricenter. El resultado del trabajo de Ayach et al. (19) es bastante parecido a los rubros de valoración de nuestra investigación, los índices de satisfacción fueron también altos en casi todos los participantes.

La investigación de Bazán-Abarca (20) especifica que la mayoría de los pacientes refiere una percepción de satisfacción mediana en relación a nuestro estudio, en la cual se considera una alta satisfacción. Los participantes de la investigación de Bazán eran usuarios de una Clínica Odontológica universitaria, influyendo las características de esa institución en la percepción de esos pacientes, a diferencia de la nuestra que fue en una institución privada.

Finalmente, la investigación de Camba-Nolasco (21), que buscó determinar la relación entre las características de atención odontológica en un Centro de Salud de Chimbote, se encontró resultados similares al de nuestro estudio. En este estudio se evaluaron las siguientes dimensiones: empatía, sensibilidad, elementos tangibles, fiabilidad y seguridad. El 52,50 % de los pacientes manifestaron estar satisfechos, a diferencia de esta investigación, en la que el 93.14 % de los pacientes se encontraron muy satisfechos y el 6.86% satisfechos, por lo cual el nivel de satisfacción fue alto en este estudio.

En esta investigación el nivel de satisfacción del paciente fue alto respecto a la atención en el servicio de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter. El rubro atención profesional es el que obtuvo una mayor valoración de muy satisfecho en la satisfacción del paciente. Los otros rubros tuvieron porcentajes bastante parecidos, pero también su valoración muy satisfecha en su mayoría. Se debe reforzar algunos aspectos mínimos en algunos rubros para que puedan alcanzar la excelencia y por lo

tanto una total satisfacción de los pacientes en todos los rubros, es de mucha importancia estos estudios ya que permite una mejora continua.

CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción en los pacientes de 12 – 18 años es alto respecto al tratamiento de ortodoncia de la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo 2021.
- El nivel de satisfacción en relación al sexo fue alto, considerando el ítem muy satisfecho con un mayor porcentaje (91.5%) de acuerdo a las respuestas de los pacientes.
- El nivel de satisfacción en relación a los grupos de edad fue alto, considerando el ítem muy satisfecho con un mayor porcentaje (87.3%) de acuerdo a las respuestas de los pacientes.
- La valoración de los pacientes de 12 – 18 años que acuden a su tratamiento de ortodoncia de la Clínica Dental Sonricenter respecto al rubro ACCESIBILIDAD es alto, ya que en la mayoría de respuestas de los pacientes consideran como muy satisfecho con un 80%.
- La valoración de los pacientes de 12 – 18 años que acuden a su tratamiento de ortodoncia de la Clínica Dental Sonricenter respecto el rubro INFRAESTRUCTURA es alto, ya que en la mayoría de respuestas de los pacientes consideran como muy satisfecho con un 94.29%.
- La valoración de los pacientes de 12 – 18 años que acuden a su tratamiento de ortodoncia de la Clínica Dental Sonricenter respecto al rubro EQUIPAMIENTO Y BIOSEGURIDAD es alto, ya que en la mayoría de respuestas de los pacientes consideran como muy satisfecho con un 94.29%.
- La valoración de los pacientes de 12 – 18 años que acuden a su tratamiento de ortodoncia de la Clínica Dental Sonricenter respecto al rubro ATENCIÓN PROFESIONAL es alto, ya que en la mayoría de respuestas de los pacientes consideran como muy satisfecho con un 98.21%.

- La valoración de los pacientes de 12 – 18 años que acuden a su tratamiento de ortodoncia de la Clínica Dental Sonricenter respecto al rubro RESULTADO FINAL DEL TRATAMIENTO es alto, ya que en la mayoría de respuestas de los pacientes consideran como muy satisfecho con un 93.21%.

RECOMENDACIONES:

- 1.-Continuar realizando estudios de satisfacción de los usuarios, donde se incorporen e implementen métodos cualitativos, que permitan considerar dimensiones de la interacción social, difícilmente abordables por otros métodos y que facilitarían la identificación de los elementos que influyen de manera importante en las concepciones y prácticas de quienes intervienen en el proceso de planificación, otorgamiento y recepción de los servicios odontológicos.
- 2.- Realizar estudios de satisfacción del usuario interno (personal que presta los servicios), para tener indicadores precisos de calidad en los Establecimientos de Salud y así contar con sustentos científicos para la gestión de la calidad en salud y la satisfacción del paciente.
- 3.- Considerar las conclusiones y recomendaciones sugeridas en el presente trabajo, en especial los odontólogos de práctica asistencial, para que se apliquen medidas para mejorar el grado de satisfacción de los usuarios externos en relación a diversas dimensiones que puedan adoptar.
- 4.- Realizar periódicamente estudios de satisfacción del usuario, con el objetivo de tener una fuente de retroalimentación para la optimización de los servicios prestados (Servicios de Calidad) y con fines de mejora continua.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Lara-Alvarez Jefferson Jonathan, Hermoza-Moquillaza Rocío Victoria, Arellano-Sacramento César. Satisfacción del paciente con la atención odontológica recibida en un hospital de Lima. Rvdo. Estomatol. Heredia [Internet]. julio de 2020 [citado el 2 de agosto de 2022]; 30(3): 145-152. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552020000300145&lng=es. <http://dx.doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>.
2. Fabian-Sánchez Andrea Carolina, Podestá-Gavilano Luis Enrique, Ruiz-Arias Raúl Alberto. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz. Med. [Internet]. 2022 Ene [citado 2022 Ago 02] ; 22(1): e1589. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000100003&lng=es. Epub 03-Mar-2022. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>.
3. Martínez Piña DA, Ayala Picazo M, Villatoro Martínez A. Satisfacción del paciente en el uso de los servicios dentales: Scoping review de los factores determinantes de esta época. Rev. nac. odontol. [Internet]. 29 de diciembre de 2019 [citado 3 de agosto de 2022];16(1):1-18. Disponible en: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/3638>.
4. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2019;36(4):620-8. doi: 10.17843/rpmesp.2019.364.4515.
5. Martínez Piña DA, Ayala Picazo M, Villatoro Martínez A. Satisfacción del paciente en el uso de los servicios dentales: Scoping review de los factores determinantes de esta época. Rev. nac. odontol. [Internet]. 29 de diciembre de 2019 [citado 21 de agosto de 2022];16(1):1-18. Disponible en: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/3638>

- 6.** Jiménez Paneque Rosa E. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2004 Mar [citado 2022 Ago 21]; 30(1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004&lng=es.
- 7.** Camba-Nolasco LJ. Calidad del servicio de odontología en el Centro Médico El Progreso, Chimbote, 2014. IC. 2014; 5(2): 173-80. <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/387/303>
- 8.** Nieto P. y Yllú NJ. Nivel de satisfacción y la calidad de atención percibida por el usuario externo en el servicio de ortodoncia y ortopedia maxilar de la clínica docente asistencial de la Universidad Norbert Wiener [Tesis de Maestría] Lima-Perú, Universidad Norbert Wiener; 2019.
- 9.** Torres-Gonzales GC. y León-Manco RA. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev Estomatol Herediana. 2015 Abr-Jun;25(2):122-132.
- 10.** Quezada IY. Nivel de satisfacción de los padres de familia en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de odontopediatría II de la clínica odontológica ULADECH católica, distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Áncash [Tesis Título Profesional] Chimbote-Perú, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2022.
- 11.** Miranda JC, Guzmán R y Morales MH. Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T. Horizonte sanitario / vol. 13 , no. 2 , mayo-agosto 2014
- 12.** Morales JC. Valoración de nivel de satisfacción y motivación respecto al tratamiento de ortodoncia, en pacientes que concluyeron el tratamiento de ortodoncia en la clínica odontológica de la UASB Sede Sucre 2016 - 2017. [Tesis Maestría]. Sucre-Bolivia. Universidad Andina Simón Bolívar, 2017.
- 13.** Lizardo C. Satisfacción de los usuarios de la atención de los servicios odontológicos, en las clínicas de operatoria dental de la UNAH de Tegucigalpa, Honduras, Segundo Período del 2016 [Tesis Título Profesional] Honduras, Universidad Nacional de Honduras, 2016.

- 14.** Sánchez Carlessi H. y Reyes Meza C. Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima -Perú, 2006.
- 15.** Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, 2018.
- 16.** Bunge, M. La ciencia. Su método y su filosofía. (1), 6-23. 2013
https://users.dcc.uchile.cl/~cguierr/cursos/INV/bunge_ciencia.pdf.
- 17.** Redhead-García R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau - Distrito de Chaclacayo, 2013 [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina; 2015.
- 18.** Reyes-Fernández S, Paredes-Solís S, Legorreta-Soberanis J, Romero-Castro NS, Flores-Moreno MF, Anderson N. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. Rev Cubana Estomatol. 2015; 52(3): 19-28.
- 19.** Ayach C, Saliba-Moimaz SA, Saliba-Garbin CA. Evaluation of the degree of satisfaction of dental service users of Family Health Units. Pesqui Bras Odontopediatria Clin Integr. 2014; 30(144): 313-24.
- 20.** Bazán-Abarca SY. Calidad de atención al usuario externo. Clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes, 2018 [Tesis]. Lima: Universidad de San Martín de Porres. Facultad de Medicina; 2019.
- 21.** Camba-Nolasco LJ. Calidad del servicio de odontología en el Centro Médico El Progreso, Chimbote, 2014. IC. 2014; 5(2): 173-80.

ANEXOS

ENCUESTA A LOS PACIENTES DEL LA CLINICA SONRICENTER

OBJETIVO:

- Recoger información sobre la atención del paciente en la clínica Sonricenter de Chiclayo sobre el tratamiento de ortodoncia realizado.

DATOS GENERALES

1. Edad

2. Sexo:

Femenino

Masculino

DATOS ESPECÍFICOS

	VALORACIÓN				
	NADA SATISFEC HO	POCO SATISF ECHO	INDECI SO	SATISF ECHO	MUY SATISFEC HO
A. Accesibilidad					
1. El tiempo para obtener la cita fue la esperada.					
2. El tiempo de espera para el tratamiento fue el esperado.					
3. El tiempo de atención por el odontólogo en el tratamiento fue el esperado.					
4. La disponibilidad del odontólogo para la					

atención a consultas fue la esperada.					
B. Equipamiento y bioseguridad					
5. Los instrumentos de trabajo del odontólogo fueron adecuados y esterilizados.					
6. El tratamiento tuvo protocolos de bioseguridad.					
7. Los ambientes de atención se muestran limpios.					
8. La iluminación de la clínica fue la esperada.					
C. Infraestructura					
9. Los ambientes de atención fueron confortables.					
10. Los ambientes de la sala de espera fueron los esperados.					
11. La señalización y rótulos fueron bastante adecuados.					
12. La ventilación de los ambientes fueron los esperados.					
D. Atención profesional					
13. El odontólogo tiene mucho cuidado con los procedimientos que realiza.					
14. El odontólogo tuvo una buena técnica al aplicar la anestesia y se aseguró que estuviera bien anestesiado.					
15. El odontólogo tuvo pericia y habilidad para realizar el tratamiento.					

<p>16. El odontólogo tuvo orden y organización al realizar el procedimiento.</p>					
<p>E. Satisfacción del resultado final del tratamiento</p>					
<p>17. Te sientes satisfecho con la alineación de tus dientes que consiguió el odontólogo.</p>					
<p>18. Te sientes satisfecho con las recomendaciones que siempre te daba el odontólogo.</p>					
<p>19. Recomendarías a otras personas la atención en la clínica dental.</p>					
<p>20. Se cumplieron tus expectativas respecto al tratamiento realizado.</p>					

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“Nivel de satisfacción de pacientes de 12-18 años que acuden a su tratamiento de Ortodoncia de la Clínica Dental Sonricenter Chiclayo-2021”

El propósito del presente estudio es conocer el nivel de satisfacción del tratamiento de ortodoncia recibido en la Clínica Dental Sonricenter de Chiclayo-2021.

Todos estos procedimientos serán realizados cumpliendo con todas las normas de bioseguridad. Este es un procedimiento simple que durará unos 15 minutos aproximadamente, no es riesgosa para la salud, su participación es voluntaria y no tendrá ningún costo y al final de la evaluación se le hará de su conocimiento los resultados de la investigación, esto para su consideración en la Clínica en la cual se tomó información de varios pacientes.

El recojo de la información realizarán en la Clínica Sonricenter, ubicado en la Calle Leticia #137 (Parque Obrero), en ciudad de Chiclayo – Región de Lambayeque, después de haber concluido el tratamiento de ortodoncia de setiembre a noviembre del 2021.

Para su asistencia se le comunicará oportunamente con una citación, así mismo usted podrá solicitar su retiro de la investigación cuando lo desee, sin multas ni pérdida de beneficios posteriores del estudio.

(Apoderado) Al firmar este documento Usted está aceptando su participación en esta investigación y haber sido informado sobre la misma.

Nombre _____ DNI _____

_____ N° _____

Fecha _____

Firma _____

DECLARACIÓN DEL INVESTIGADOR A CARGO

Yo, _____, declaro que se ha informado al paciente seleccionado sobre el trabajo a realizar, el propósito del mismo y los beneficios a recibir.

Chiclayo, ____ de _____ del _____.

CONSTANCIA

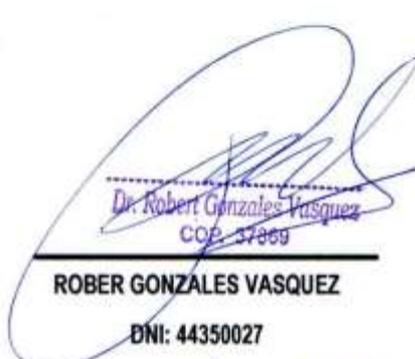
El que suscribe, ROBERT GONZALES VÁSQUEZ, Director de la Clínica Dental SONRICENTER, de la ciudad de Chiclayo.

HACE CONSTAR:

Que el Bach. ALEX FRANCISCO MOLOCHO AGUILAR, identificado con DNI 48039396, realizará su proyecto de tesis titulado "nivel de satisfacción de pacientes de 12 – 18 años que acuden a su tratamiento de Ortodoncia de la Clínica Dental Sonricenter Chiclayo- 2021", desde noviembre del año 2021 hasta el 22 de agosto del 2022; realizando todas las investigaciones correspondientes necesarias para dicho estudio.

Se expide el presente documento a solicitud escrita del interesado para los usos y fines que considere conveniente.

Chiclayo, 21 de noviembre del 2021


Dr. Robert Gonzales Vasquez
COP. 37889

ROBER GONZALES VASQUEZ

DNI: 44350027

Cell: 930212325.

EVIDENCIAS DEL RECOJO DE INFORMACIÓN





INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS PERSONALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: José Valentín Santamaría Quiroz
 1.2. INSTITUCION DONDE LABORA: Asociación Civil de G. Odontológica ONG ALPHADENT
 1.3. INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACION: Validación de instrumento por juicio de experto.
 1.4. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Alex Francisco MOLOCHO AGUILAR.
 1.5. TITULO DE LA TESIS: Nivel de satisfacción de pacientes de 12-18 años que acuden a su tratamiento de Ortodoncia de la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021.

II. ASPECTOS DE VALIDACION:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		1	11	13	23	25	35	37	47	49	59	61	71	73	75	85	95	97	99	105	108
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				X
3. Actualización	Esta adecuado al nuevo enfoque educativo																				X
4. Organización	Esta organizado en forma lógica																				X
5. Suficiencia	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos																				X
6. Intencionalidad	Es adecuado para valorar los aspectos considerados																				X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la Cultura vigente																			X	
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones y los indicadores e ítems																				X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X

III. OPINION DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

99

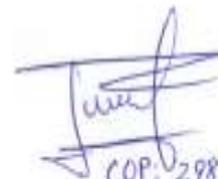
LUGAR Y FECHA:

Hoyobamba, 15 de Octubre de 2021

FIRMA DEL EXPERTO

D.N.I. N° 43347957

TELEFONO N° 958 997558/959160231


COP. 29832/RNE 2408

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS PERSONALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Gonzales Vázquez, Rober
 1.2. INSTITUCION DONDE LABORA: Clínica dental Sorricenter
 1.3. INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACION: Validación de instrumento por juicio de experto.
 1.4. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Alex Francisco MOLOCHO AGUILAR.
 1.5. TITULO DE LA TESIS: Nivel de satisfacción de pacientes de 12-18 años que acuden a su tratamiento de Ortodoncia de la Clínica Dental Sorricenter, Chiclayo-2021.

II. ASPECTOS DE VALIDACION:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		1	15	15	20	25	25	30	40	45	55	55	60	65	75	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				X
3. Actualización	Esta adecuado al nuevo enfoque educativo																				X
4. Organización	Esta organizado en forma lógica																				X
5. Suficiencia	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos																				X
6. Intencionalidad	Es adecuado para valorar los aspectos considerados																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la Cultura vigente																			X	
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones y los indicadores e ítems																				X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X

III. OPINION DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

99

LUGAR Y FECHA: Chiclayo, 17 de Octubre 2021


ROBER GONZALES VASQUEZ

DNE: 4435027

COP: 37869

TELEFONO N° 930 212 325

Matriz de consistencia

“Nivel de satisfacción de pacientes de 12-18 años que acuden a su tratamiento de Ortodoncia de la Clínica Dental Sonricenter Chiclayo-2021”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
<p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>➤ ¿Cuál es el nivel de satisfacción en pacientes de 12 – 18 años de edad de su tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo - 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>➤ ¿Cuál es el nivel de satisfacción de acuerdo al sexo del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021?</p> <p>➤ ¿Cuál es el nivel de satisfacción de acuerdo a la edad del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>➤ Determinar el nivel de satisfacción en pacientes de 12 – 18 años de edad de su tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo – 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>➤ Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes de acuerdo al sexo del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021.</p> <p>➤ Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes de acuerdo a la edad del tratamiento</p>	<p>Hi: El nivel de satisfacción es alto en los pacientes de 12 – 18 años de edad que realizaron su tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo – 2021.</p> <p>Ho: El nivel de satisfacción no es alto en los pacientes de 12 – 18 años de edad que realizaron su tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo – 2021.</p>

<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los pacientes respecto a la accesibilidad del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021? ➤ ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los pacientes respecto al equipamiento y bioseguridad del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021? ➤ ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los pacientes respecto a la infraestructura del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021? ➤ ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los pacientes respecto a la atención profesional del tratamiento de ortodoncia en 	<p>de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes de acuerdo a la accesibilidad del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021. ➤ Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes de acuerdo al equipamiento y bioseguridad del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021. ➤ Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes de acuerdo a la infraestructura del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021. ➤ Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes de acuerdo a la atención profesional 	
---	--	--

<p>la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021?</p> <p>➤ ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los pacientes respecto al resultado final del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021?</p>	<p>del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021.</p> <p>➤ Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes de acuerdo al resultado final del tratamiento de ortodoncia en la Clínica Dental Sonricenter, Chiclayo-2021.</p>	
---	---	--

4.5.