



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE TRATADO
ENDODÓNTICAMENTE EN CENTRO DE PRACTICAS
PRE-CLINICAS Y CLINICA DE ESTOMATOLOGÍA DE LA
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN EN EL AÑO 2017**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE
CIRUJANO DENTISTA**

Autor:

Bach. Pérez Cadenillas, Yessica Isolina

Asesor:

Dra. La Serna Solari, Paola

Línea de investigación:

**Epidemiología, salud-prevención, promoción y diagnóstico
estomatológico.**

Pimentel – Perú

2020

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE TRATADO
ENDODÓNTICAMENTE EN CENTRO DE PRACTICAS PRE-
CLINICAS Y CLINICA DE ESTOMATOLOGÍA DE LA
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN EN EL AÑO 2017**

Dra. CD. Paola Beatriz La Serna Solari
Asesora Metodóloga

Dra. CD. Paola Beatriz La Serna Solari
Presidente del jurado de Tesis

Mg. CD. Julio César Romero Gamboa
Secretario del jurado de Tesis

Mg. CD. Monica Lucia Ramirez Espinoza
Vocal del jurado de Tesis

DEDICATORIA

*A mi madre por su sacrificio,
y todo su amor que me da
para cumplir mis metas*

*A Dios que me guía y me ilumina
Mi camino*

*A mi familia, que son mí
Fortaleza para lograr todo
en la vida*

*A mis docentes que con sus conocimientos han
contribuido a la realización de este trabajo de
investigación.*

AGRADECIMIENTO

A mi madre porque me ha demostrado que con disciplina se puede lograr muchas cosas en la vida a través de esfuerzo.

A mi Asesor metodológico: Dra. Paola Beatriz La Serna Solari por los conocimientos brindados en mi estudio de investigación n la realización del presente trabajo.

A todos los pacientes tratados endodónticamente por apoyar en mi investigación.

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE TRATADO
ENDODÓNTICAMENTE EN EL CENTRO PRE-CLINICAS Y CLINICA DE
ESTOMATOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN EN EL AÑO 2017**

LEVEL OF SATISFACTION OF THE ENDODONTICALLY TREATED PATIENT IN
THE CENTER OF PRE-CLINICAL PRACTICES AND STOMATOLOGY CLINICS OF
SEÑOR DE SIPÁN UNIVERSITY IN 2017

Yessica Isolina Pérez Cadenillas ¹

Resumen

La investigación tuvo como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la universidad señor de sipán en el año 2017. Para examinar todo el estudio, aplicaremos una metodología basada en la observación, de tipo transversal, prospectiva y descriptiva con orientación cuantitativa. El trabajo comprende una población de 110 pacientes tratados endodónticamente en la Clínica Estomatología de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017 aplicamos la prueba estadística de proporciones conocidas y obtuvimos una muestra de 71 pacientes. La herramienta de recolección de datos fue una encuesta validado por cinco expertos con especialidad en endodoncia. Se ubicó a los pacientes en la clínica, donde el tiempo para dicha información fue de 15 minutos. La encuesta se medirá de acuerdo a la escala nivel de satisfacción según SERVQUAL; con su escala de 1 Extremadamente malo, 2 Muy malo, 3 Malo, 4 Regular, 5 Bueno, 6 Muy bueno, 7 Extremadamente bueno. Para la estadísticas y procedimiento de datos se llevó a cabo a través del programa IBM® SPSS® Statistics 22. Logrando como resultado que tienen un nivel de satisfacción muy bueno 51% y un nivel bueno 46% en los pacientes tratados endodónticamente que acuden al centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la universidad señor de sipán. Se concluye que el nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la universidad señor de sipán en el año 2017 es muy bueno.

Palabras clave: endodoncia, satisfacción, paciente.

Abstract

The research aimed to: Determine the level of satisfaction of the endodontically treated patient in the pre-clinical and stomatology clinic of the Lord of Sipán University in 2017. To examine the entire study, we will apply a methodology based on observation, cross-sectional, prospective and descriptive with quantitative orientation. The work includes a population of 110 patients treated endodontically at the Stomatology Clinic of the Universidad Señor de Sipán in 2017, we applied the statistical test of known proportions and obtained a sample of 71 patients. The data collection tool was a survey validated by five experts specializing in endodontics. The patients were placed in the clinic, where the time for such information was 15 minutes. The survey will be measured according to the level of satisfaction according to SERVQUAL; with its scale of 1 Extremely bad, 2 Very bad, 3 Bad, 4 Fair, 5 Good, 6 Very good, 7 Extremely good. For statistics and data procedure, it was carried out through the IBM® SPSS® Statistics 22 program. As a result, they have a very good level of satisfaction 51% and a good level 46% in endodontically treated patients who come to the center Pre-clinical and stomatology clinic of the Lord of Sipán University. It is concluded that the level of satisfaction of the endodontically treated patient in the pre-clinical and stomatology clinic of the Lord of Sipán University in 2017 is very good.

Keywords: endodontics, satisfaction, patient.

1 Adscrita a la Escuela Profesional de Estomatología, Pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú, email: pcadenillasy@crece.uss.edu.pe

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iv
<i>Resumen.....</i>	v
Abstract.....	vi
I INTRODUCCIÓN	9
1.1 Realidad problemática.....	9
1.2 Trabajos previos.....	9
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	12
1.4 Formulación del problema	18
1.5 Justificación e importancia del estudio	19
1.6 Hipótesis.....	20
1.7. Objetivos	20
1.7.1 Objetivo general.....	20
1.7.2 Objetivos específicos.....	20
II. MATERIAL Y METODOS.....	20
2.1 Tipo y diseño de la investigación	20
2.2 Población y muestra	21
2.3 Variables, Operacionalización.....	22
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	26
2.5 Métodos de análisis de datos.	27
2.6. Aspectos éticos.....	27
2.7. Criterios de Rigor científico.	28
III. RESULTADOS	29

3.1 Tablas y figuras	29
3.2 Discusión de resultados	32
IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIA.....	35
ANEXOS	40
Anexo 1 Cuestionario	40
Instrumento para la Variable Satisfacción de los pacientes	40
Anexo 2 Validación de expertos	44
Anexo 3 Prueba piloto	48
Anexo 5: Permiso de las escuela de estomatología.	50
Anexo 6. Consentimiento informado.....	51

I INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En la mayoría de profesiones de ciencias médicas: tanto medicina, odontología, psicología y enfermería necesitan la colaboración del paciente, lo cual constituye un componente vital para conseguir los objetivos terapéuticos. La deserción o renuncia del tratamiento de los pacientes puede expresarse por una insatisfacción de distintas causales, tales como: la dimensión humana y profesional que están ligadas a la relación entre paciente y profesional dándoles cortesía, gentileza, complacencia y ser empático en la atención, otra causal es la dimensión del entorno refiriéndose a la calidad de medio físico que le rodea en la institución donde será atendido el paciente de endodoncia ¹. En los estudios realizados por Bustamante A²; Gõrduysus MO³ indica que un 80 % de la insatisfacción del paciente en endodoncia es debido a la dimensión profesional y humana, el 22% es la dimensión entorno por ello estudiamos la insatisfacción ya que abarca el trato frente al tratamiento endodóntico, lo que repercute en el paciente ya que éste mismo buscara confianza para su bienestar en salud odontológica^{2,3}. La satisfacción es una guía de triunfo final cuando hacemos una prestación de servicio adecuado a excelente en el centro de salud, por ello consideramos a los pacientes como "consumidores" de atención incluyendo las opiniones de los pacientes para la evaluación de los servicios de salud ha ganado importancia y está aumentando con el tiempo. La satisfacción del paciente mide el "proceso" de la atención médica, ampliamente definido como las actividades profesionales asociadas con la atención. La medición de la satisfacción del paciente permite evaluar los sistemas de prestación de servicios de salud, y se pueden hacer comparaciones entre diferentes modelos de prestación de atención, la cual son usados como un registro del mejor funcionamiento de la calidad del servicio, otorgando una estadística sobre la percepción que tienen los pacientes con respecto a la calidad tanto humana, profesional y entorno a través de ello se puede corregir errores que se cometan mejorando la percepción dada por el pacientes por lo tanto la visión del paciente es determinante para el éxito o fracaso de un tratamiento endodóntico, no es suficiente con que el tratamiento funcione, es necesario que sea satisfactorio para el paciente y que éste así lo perciba, nunca será de calidad si el paciente no lo percibe⁴. Se ha destacado que lograr satisfacción en el paciente dental no es tarea fácil.

1.2 Trabajos previos

Suquillo, Paul. ⁴(2017, Ecuador). Nivel de Satisfacción del paciente tratado endodónticamente Clínica Integral de Noveno Semestre de pregrado y Posgrado de la Facultad de Odontología de la U.C.E. Se determinó la diferencia de ambas atenciones realizando un cuestionario 160 pacientes por la cual obtuvieron una muestra equivalente a 80 pacientes de posgrado y 80 de pregrado tratados con endodoncia. A partir de ello los resultados con respecto a ambas clínicas son semejante resaltando que en clínica integral fue 95% y la clínica de posgrado 91.30%. Se concluye que ambas clínicas de pregrado y posgrado tienen un buen nivel de satisfacción en el tratamiento endodóntico

Melgaco JL, et al. ⁵ (2016, Brasil). Las percepciones de los pacientes sobre el tratamiento endodóntico como parte de los servicios de salud pública: un estudio cualitativo. Este estudio examinó las percepciones de los pacientes sobre la atención dental secundaria en tres ciudades de Minas Gerais, Brasil, según el tratamiento endodóntico recibido. Los datos se recolectaron mediante entrevistas. Las entrevistas se grabaron en audio, se transcribieron por completo y se analizaron mediante análisis de contenido. Se identificaron dos temas principales: acceso al servicio y calidad del servicio. Las dificultades para acceder al servicio se asociaron con la cantidad insuficiente de profesionales para satisfacer la gran demanda de tratamiento endodóntico. La calidad del servicio se relacionó con la presencia / ausencia de dolor y ansiedad que experimentaron los pacientes, el tiempo y la cantidad de sesiones requeridas para completar el tratamiento, cómo los pacientes fueron tratados por dentistas y si esos pacientes recomendarían el servicio a otros pacientes. El acceso al tratamiento endodóntico fue un problema enfatizado por los usuarios, y la satisfacción con la calidad del servicio estaba más relacionada con la forma en que se trataba a los pacientes que con la competencia técnica del dentista.

Hamasha A, Hatiwsh A. ⁶ (2016, Jordania).Calidad de vida y la satisfacción de los pacientes después del tratamiento del conducto radicular no quirúrgico primario proporcionado por estudiantes universitarios, estudiantes graduados y de endodoncia especialistas. Se utilizó una muestra aleatoria sistemática de 302 sujetos. Dando como resultado más del 90% de los sujetos informó mejoras en el sentido del gusto,

el dolor, la alimentación, la alteración de la temperatura del alimento, la autoconciencia, el despertar durante el sueño, la interrupción de las comidas, se concluyó que el impacto de un tratamiento de conducto en la calidad de vida era evidente. La satisfacción con el tratamiento de conductos radiculares se aproxima a 7 en la escala sevrqual extremadamente satisfecho .

Barbosa E. et al⁷ (2013, Brasil).Las percepciones de los pacientes del tratamiento endodóntico como parte de los servicios de salud pública: un estudio cualitativo. Se realizó un formato de entrevista semiestructurada con un conjunto predeterminado de preguntas. Las preguntas reflejan la capacidad del paciente para acceder y terminar la recepción de los servicios de endodoncia en su ciudad con una muestra de 120 pacientes en Pregrado y Postgrado. Dando como resultado Diez pacientes de entre 18 y 75 años que indicaron que las categorías se basa en dos temas principales: el acceso a los servicios y la calidad de servicio. Se concluye que el acceso al tratamiento endodóntico en el cuidado de la salud oral secundario es un problema que fue fuertemente enfatizada por los participantes en este estudio, y la satisfacción con la calidad del servicio era más relacionada con la forma en que los pacientes fueron tratados que a la competencia técnica del dentista. Por lo tanto, las evaluaciones cualitativas de los pacientes son una medida útil para mejorar los servicios de salud. Estas evaluaciones hacen hincapié en que los pacientes son parte de un proceso más amplio de evaluación de los servicios y deben ser utilizados en conjunto con otras estrategias de evaluación.

Dustin L. et al⁸ (2011, E.E.U.U). Calidad de vida de pacientes tratados endodónticamente versus tratados con implantes: fue diseñado para describir y comparar cualitativamente la calidad de vida de los pacientes con dientes restaurados, tratados endodónticamente en forma única frente a los pacientes con prótesis fijas con implante único. Cuarenta y ocho pacientes de ellos, 37 realmente participaron en el estudio: 17 fueron tratados endodónticamente y 20 tenían una prótesis con implante. Los resultados obtenidos de este estudio muestran puntajes OHIP generales similares y muestran una alta tasa de satisfacción con ambas modalidades de tratamiento. Se concluye que ayudan a identificar las percepciones y preocupaciones de los pacientes con cada modalidad de tratamiento y ayudan al médico y al paciente a seleccionar un tratamiento óptimo para su situación específica. Además del

pronóstico y los resultados, los médicos deben considerar las percepciones y preferencias de los pacientes, así como la influencia que cada terapia puede tener en su calidad de vida, tanto a corto como a largo plazo. En general, todos los participantes en este estudio estaban satisfechos con el tratamiento recibido y expresaron un mensaje claro para salvar su dentición natural siempre que sea posible.

Álvarez M. et al⁹ (2012, Nicaragua). Satisfacción de los pacientes acerca de la atención brindada durante la realización de los tratamientos de endodoncia en dientes anteriores realizados por alumnos del cuarto curso del año 2012 en la Facultad de Odontología de la UNAN-León. Se realizó una encuesta a 56 pacientes originarios de la ciudad de León, a los que se realizaron tratamientos endodóntico en dientes anteriores dando como resultado que la calidad de atención recibida, es excelente con un 37.5%, muy buena con un 19.6%, buena con un 28.6%, regular con un 10.7% y mala con un 3.6%. Donde se concluye de manera general la calidad de atención brindada a los pacientes en las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología de la UNAN – León, en relación al tratamiento endodóntico recibido es excelente.

Herenia, P. et al¹⁰ (2012, Canadá). Calidad de vida y la satisfacción del tratamiento de endodoncia. Se evaluó la relación de la calidad de vida y satisfacción con respecto al tratamiento endodóntico en dos poblaciones de Canadá. Se aplicó a los nuevos pacientes de entre 25 y 40 años, que acuden a las facultades dentales en Toronto y Saskatoon fueron seleccionados. Dándoles un cuestionario que mide las escalas de diferencial semántico de la satisfacción con el tratamiento endodóntico. Los datos se analizaron usando Chi-cuadrado, regresión múltiple y logística ($p < 0,05$), y Mann-Whitney U de prueba ($p < 0,02$). Los sujetos se presentaron factores preoperatorios (por ejemplo, dolor, trastornos del sueño) que afectan la calidad de vida, lo que mejoró después del tratamiento endodóntico, significativamente más en el Toronto que en la población de Saskatoon. La satisfacción fue significativamente mejor cuando el tratamiento endodóntico fue proporcionado por endodoncistas.

1.3 Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Satisfacción:

La experiencia individual de una sensación de plenitud con relación a una necesidad o deseo y la cualidad o estado de estar satisfecho. ^{9, 10}.

1.3.1 Satisfacción de los pacientes:

Es el grado por el cual la persona juzga el servicio o producto de salud así como también la manera como es ejecutado su trabajo del proveedor en este caso el personal de salud en la cual observa si la utilidad es efectiva o trae beneficios. ¹¹.

La satisfacción del paciente es un indicador importante y de uso común para medir la calidad en la atención médica. La satisfacción del paciente afecta los resultados clínicos, la retención del paciente y las reclamaciones por negligencia médica. Afecta la prestación oportuna, eficiente y centrada en el paciente de una atención médica de calidad. La satisfacción del paciente es, por lo tanto, un indicador indirecto pero un indicador muy efectivo para medir el éxito de los médicos y hospitales. ^{9,11}

Niveles de satisfacción

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** es cuando el desempeño dado por un producto ya sea material o humano coincide con las expectativas total del cliente. ¹¹
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido dado por un producto ya sea material o humano excede a las expectativas. ^{10,11}

Factores extrínsecos y satisfacción del paciente. ^{15, 16}

Los factores extrínsecos que influyen en la satisfacción del paciente son principalmente los que pertenecen a la organización de atención médica en sí misma, como el entorno de atención médica, el acceso al entorno, los proveedores y personal en el entorno, planes de seguro que la organización reconoce, costo del tratamiento, calidad de tratamiento, tipos de servicios ofrecidos, etc. En efecto, todos los aspectos de la organización de atención médica podrían influir en la satisfacción del paciente. Un entorno de atención médica amigable para el paciente también podría calmar a los pacientes ansiosos por primera vez como pacientes temerosos y podría facilitar el cumplimiento del paciente y la satisfacción general. Pacientes reconocer en un

entorno de atención médica, la necesidad de su espacio personal, una cálida bienvenida entorno, medidas de apoyo, buen diseño físico, acceso a áreas externas y provisión de instalaciones para recreación y ocio que los futuros hospitales ofrecerían un diseño más amigable para el paciente que promovería cumplimiento y satisfacción del paciente. El acceso del paciente a la atención médica a menudo está relacionado con la disponibilidad, accesibilidad y alojamiento de servicios de atención médica cuando sea necesario. En uno de los estudios Badner et al., 1992, con respecto a la satisfacción del paciente con la atención dental en un hospital municipal, casi el 60% de los participantes estaban disgustados con las largas esperas para la cita. En el mismo estudio, la falta de disponibilidad de servicios adecuados de atención dental también se encontró que no satisface a los pacientes. Los proveedores desempeñan un papel inherente en el cuidado del paciente de tal manera que satisfaga. Las expectativas del paciente. Los pacientes valoran a los proveedores en función de su estilo comunicativo, la calidad del tratamiento y la información que brindan, su apariencia personal, etc. Pacientes mostró más satisfacción cuando los dentistas alentaron preguntas, les prestaron más atención, tuvo una actitud tranquila, y fue amable y tranquilizador. Los pacientes evalúan la calidad de la atención de la salud en relación con sus percepciones de los comportamientos "instrumentales" y "efectivos" de los proveedores de atención. Todo eso abarca las dimensiones de entorno ¹⁵

Dimensión profesional y humana: Son propiedades del ser humano que lo hace exclusivo y típico, lo que conlleva al éxito, al avance y a la superación para desempeñarse en un ambiente social y con ello sobresalir en diferentes productos como tratamientos dentales.¹²

Estudios mencionan que una de las dimensiones es la cualidad de la atención de salud ya que ayuda a mejorar las actividades de los servicios y la comprensión de los criterios de los pacientes. Para mejorar la dimensión profesional en la endodoncia se usan dos técnicas de tratamiento endodóntico en las DSC estudiadas (instrumentación manual de acero inoxidable o instrumentación rotativa de níquel-titanio (NiTi)), de acuerdo con el diario de campo. Este hecho también implica las sesiones después de cada tratamiento por lo que la perspectiva de los pacientes, el número de sesiones para el tratamiento endodóntico son importantes para la

satisfacción, independientemente de la técnica utilizada, ya que no se dan cuenta de las diferencias técnicas, pero sí del tiempo de cómo se desempeña el profesional y este hecho útil puede ser utilizado por los servicios públicos para reducir el tiempo de espera para el tratamiento de endodoncia y satisfacer la demanda de servicios. Del mismo modo, Donabedian consideró que las condiciones estructurales de los servicios de salud, que son las condiciones que construyen y dan forma al universo de prácticas que se evaluarán (por ejemplo, recursos financieros, humanos, físicos, organizacionales), pueden favorecer el análisis de datos en un proceso evaluativo. Por lo tanto, se reconoce que una estructura mínima es necesaria pero no suficiente para garantizar una atención de alta calidad.

Aspectos como la educación, la cortesía y la capacidad de tener una buena relación con el dentista se consideraron importantes para la calidad del servicio, incluso más importante que la competencia técnica del dentista. Este resultado es consistente como uno de los pilares de la evaluación de la atención de Donabedian que se refiere a la evaluación del proceso, especialmente la relación interpersonal entre el profesional de la salud y el usuario. Los pacientes siempre enfatizan la importancia de la atención y el buen trato: "*Me gustan (dentistas); tienen una mano ligera! Para mí, lo principal es ser (...) cortés (...). Si no me tratan bien, no regresaré.*" Por lo tanto, estos factores desempeñan un papel importante en la evaluación de la calidad.^{7,8,20}

1.3.2 Endodoncia: Considerada actualmente como una de las más importantes ramas de la Odontología, se define como un tratamiento, que consiste en extraer la pulpa para mantener el diente en la cavidad bucal. Para algunos autores mencionan en su estudio que la endodoncia comprende diferentes puntos como son etiología, prevención, diagnóstico y tratamiento de patologías de la pulpa y su repercusión en los tejidos periapicales^{17,18}

Fases del tratamiento endodóntico

Diagnóstico: Identifica la causa, elabora plan de tratamiento

Preparatoria: Limpieza y conformación

Obturación: Limpieza y conformación¹⁸

Indicaciones: en todos los dientes pueden ser tratarse

Contraindicaciones: caries radicular o caries en la furca, soporte periodontal inadecuado, fractura radicular vertical, reabsorción interna con perforación, incapacidad del odontólogo, diente sin posibilidad de restauración, dientes sin importancia estratégica.¹⁷

Diagnóstico clínico en endodoncia: reconocer la enfermedad por medio de signos, síntomas y pruebas.

Dolencia Principal: es la Información referida por el paciente

Antecedentes médicos: anotaremos las enfermedades sistémicas y el tipo de medicación que está utilizando.

Antecedentes odontológicos: se colocara la última visita odontólogo, restauraciones recientes y los traumatismo.

Antecedentes del problema actual: dolor, aumento de volumen, fractura, pigmentación

Examen extraoral e intraoral. También haremos pruebas clínicas como la percusión palpación (figura 1), y pruebas de sensibilidad pulpar son las pruebas de frio y calor. (Figura 2)

Exploración radiográfica



Figura1: Pruebas clínicas.¹⁸

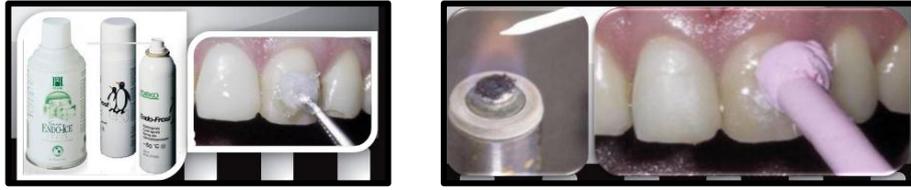


Figura 2: Pruebas de sensibilidad pulpar.¹⁸

Pronostico: El éxito del tratamiento endodóntico va a depender, por tanto, de diferentes circunstancias para un preciso diagnóstico, por lo tanto se aplica constantemente irritantes a nivel de conducto, por ende esto va a depender de un ambiente favorable a la cicatrización. De modo que la primera fase será el diagnóstico correcto, de que el problema es de origen endodóntico, así como de si en la etiología intervienen uno o varios dientes como causantes de las lesiones, no debiendo tratarse endodónticamente más que aquellos dientes que en el diagnóstico queda claro que participan en el origen de la lesión y no todas las que “parecen” radiográficamente estar relacionadas con la imagen de la radiolucidez. Esto es particularmente importante en el diagnóstico de lesiones de un tamaño considerable en las que aparecen varios dientes en relación con las lesiones radiolúcidas periapicales. Tras el diagnóstico correcto del origen de la lesión y como parte del mismo proceso, el clínico deberá decidir su personal capacidad ante el caso en concreto y si este debería ser enviado a un especialista en endodoncia, o por el contrario, se considera capacitado para realizar él mismo el tratamiento. Recordando que ante casos de anatomía compleja, calcificaciones, grandes curvaturas, piezas malposicionadas o con coronas, pacientes poco colaboradores, así como casos de retratamientos, es muchas veces preferible enviar el paciente a un especialista, lo que se traducirá en una mayor seguridad, y por lo mismo, en un mejor pronóstico. Estamos de acuerdo con el Dr. Schilder cuando afirma que el éxito total es posible y alcanzable, dependiente este éxito únicamente de la minuciosidad con que se limpie y se obturen los sistemas de conductos.^{19,20}

Métodos para sistemas de activación en endodoncia:

La instrumentación mecánica por sí sola podría reducir los microorganismos del sistema de conducto radicular incluso sin usar irrigantes y apósitos intracanales, pero no puede garantizar una limpieza efectiva y completa. Las soluciones de riego por sí mismas sin una preparación mecánica, no pueden reducir significativamente la

infección bacteriana intracanal. Por estas razones, se han investigado actualmente los sistemas que pueden mejorar la desinfección del conducto radicular mediante la activación mecánica de los irrigantes endodónticos como el hipoclorito de sodio. Se han utilizado múltiples técnicas y sistemas de agitación de los irrigantes a lo largo del tiempo, lo que demuestra resultados más o menos positivos.²⁰

Técnicas de agitación manual: La más simple de todas las técnicas de activación mecánica es la agitación manual del irrigante, que se puede realizar con diferentes sistemas. La forma más fácil de lograr este efecto es mover vertical y pasivamente el archivo endodóntico dentro del conducto radicular. El archivo promueve la penetración del irrigante y reduce la presencia de burbujas de aire en el espacio del canal, pero no mejora la limpieza final. Otra técnica similar aconseja mover verticalmente un cono de gutapercha hasta alcanzar la longitud de trabajo mientras el canal está lleno de irrigante. Sin embargo, incluso este método no mejora la limpieza intracanal. Los cepillos endodónticos y las agujas específicas para irrigación endodóntica con cerdas en su superficie son otra técnica sugerida para mover el irrigante más efectivamente dentro de los canales. Estos sistemas han demostrado ser válidos en la eliminación de la capa de frotis de las paredes del conducto radicular, por lo que pueden indicarse durante el riego con EDTA para mejorar su eficacia al final de la preparación.²¹

Sistemas de agitación asistidos por máquina: La evolución de los sistemas manuales condujo a la introducción de instrumentos que pueden ser rotados por piezas de mano a baja velocidad dentro del canal lleno de irrigante. Los instrumentos como las limas de plástico pueden mostrar una superficie lisa y un aumento de la inclinación o incluso una superficie con extensiones laterales de plástico. Los estudios sobre estos sistemas han mostrado resultados contradictorios. Hay mejores resultados para los sistemas de agitación asistidos por máquina que para la técnica de riego convencional con jeringa, pero peor que otros sistemas más efectivos.^{22,23}

1.4 Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro de practicas pre-clínicas y clínica estomatológica de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017?

1.5 Justificación e importancia del estudio

El estudio de investigación tiene como interés actualizar la información del nivel de satisfacción en pacientes, ya que existe poco datos. Esto se refiere específicamente a los pacientes tratado endodónticamente pues los resultados obtenidos han sido utilizados por esas organizaciones de atención médica dental para desarrollar acciones o planes para mejorar los servicios ofrecidos a los pacientes. Pero no muchos estudios han sido presentados para comprender el nivel de satisfacción del paciente en un entorno de higiene dental. Al realizar este estudio en el centro de prácticas pre-clínicas y clínica estomatológica de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017, se pudo entender la satisfacción con los diferentes aspectos de este servicio. Podemos descubrir si los servicios clínicos ofrecidos en la clínica satisfacen las expectativas de los pacientes. Esto podría ayudar en tomar decisiones gerenciales importantes. Si los profesionales dentistas pueden establecer la mejoraría del establecimiento y la reputación de ambos entorno. Como es sabido, la satisfacción de “los pacientes de endodoncia” permite describir la calidad de atención que se brinda en la clínica de estomatología, un hecho que cobra mayor importancia al ser la primera experiencia endodóntica del paciente, en la cual debe recibir la mejor atención y servicio por ende satisfaga y supere las expectativas del tratamiento. Es importante mencionar que la investigación realizada ayuda a determinar muchas veces por qué los pacientes ya no llegan a la segunda cita del tratamiento endodóntico, podríamos decir que muchas veces existe una mala experiencia ya que no se realizó el tratamiento como se debía. Debido a ello, las conclusiones que se alcancen en el estudio servirán para conocer los factores que influyen en el nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro de prácticas pre-clínicas y clínica estomatológica de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017, de tal manera que en las futuras atenciones se pueda mejorar las falencias que puedan estar afectando la comodidad del paciente frente al tratamiento del odontólogo de turno y su atención en general.

1.6 Hipótesis

No existe hipótesis

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017

1.7.2 Objetivos específicos

Determinar el nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017 según la edad.

Determinar el nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017 según el sexo.

Determinar el nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017 según el grado de instrucción.

II. MATERIAL Y METODOS

2.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

La presente investigación es cuantitativa.

Diseño de la investigación

Según la intervención del investigador: Observacional.

Según el período en que se capta la información: Transversal.

Según la evolución del fenómeno estudiado: Prospectiva

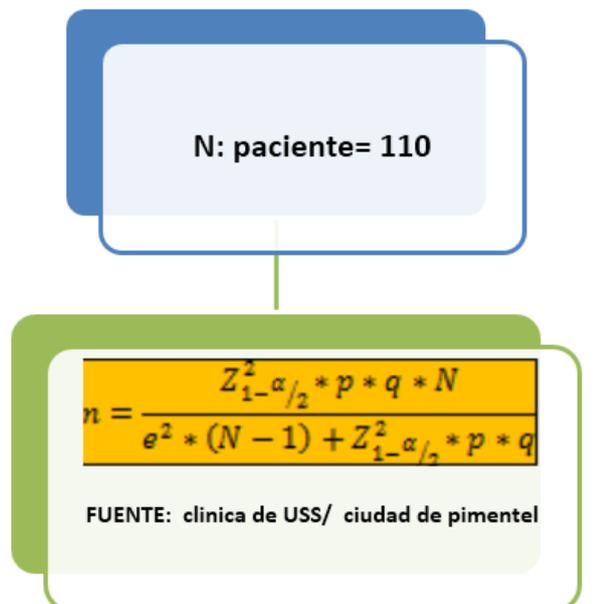
Según la comparación de poblaciones: Descriptiva

2.2 Población y muestra

Población: La población estuvo conformada por todos los pacientes tratados en endodoncia del semestre I y II del año 2017 que visitan el centro pre-clinicas y clinica de estomatologia de la Universidad Señor de Sipan, los cuales son 110 según los registros alcanzados.

Muestra: El tamaño de la muestra en base al número de la población es de 71 pacientes.

Muestreo: Se utilizó un muestreo simple de proporción con población conocida.



Siendo:

Z: valor normal con un 95% de confiabilidad = 1.96

p: probabilidad de éxito = 0.5

q: probabilidad de fracaso = 0.5

e: error permitido en la investigación = 0.05

N: población = 110

$$n = \frac{1.96 * 0.5 * 0.5 * 110}{0.05^2 * (110 - 1) + 1.96 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{53.9}{0.2725 + 0.49}$$

$$n = 71$$

Reemplazando en la formula el tamaño de muestra resulta 70.6885 que redondeando tengo 71 pacientes que serán atendidos para endodoncia el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la Universidad Señor De Sipán.

2.3 Variables, Operacionalización.

Variables

Nivel de satisfacción

Criterio de inclusión:

- ◆ Pacientes que son atendidos endodónticamente por primera vez en el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017, en el semestre I y II del año 2017.
- ◆ Pacientes que se hizo una entrevista antes de aplicar la encuesta en el periodo junio del primer semestre
- ◆ Pacientes con buen estado de salud mental.
- ◆ Pacientes que acepten y firmen el consentimiento informado voluntariamente.
- ◆ Pacientes que finalizaron su tratamiento de endodoncia.

Criterio de Exclusión:

- ◆ Pacientes con alguna enfermedad psicomotriz y degenerativa.
- ◆ Pacientes que llegan a la clínica para retratamiento endodóntico.
- ◆ Pacientes menores de 18 años.

Operacionalización:

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento de recolección de datos
Nivel de satisfacción	Complacencia del usuario en función de sus expectativas por la prestación recibida por parte del emprendedor de salud y las condiciones por la cual dan un determinado servicio.	Dimensión profesional y Humana	1 Extremadamente malo 2 Muy malo 3 Malo 4 Regular 5 Bueno 6 Muy bueno 7 Extremadamente bueno	cuestionario modificado, elaborado Giancarlo Salazar Luna ²¹
		Dimensión de entorno		

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORES FINALES	INSTRUMENTO
EDAD	Periodo que un individuo ha subsistido desde que nació.	Biológicos	Tiempo de vida	18 -25 AÑOS 26- 33 AÑOS 34 – A MÁS	cuestionario modificado, elaborado Giancarlo Salazar Luna ²¹
SEXO	Propiedades biológicas que determina a un sujeto como hombre o mujer.	Biológicos	Características físicas sexuales	MASCULINO FEMENINO	
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Nivel más insigne de estudios realizados.	PRIMARIA SECUNDARIA SUPERIOR	Años de estudios	Estudios de 1ero a 6to año 1ero año a 5to año Universitarios o institutos	

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas de recolección de datos

Encuesta: Se utilizó un cuestionario que indica los aspectos en los que el paciente podrá sentirse satisfecho o insatisfecho frente a la atención brindada en el tratamiento endodóntico y en su conjunto, según dimensiones de la variable de estudio en el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017. Chiclayo. Agosto/octubre, 2017.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se utilizó fue un cuestionario modificado, elaborado Giancarlo Salazar Luna²¹, que consta de 15 preguntas (Ver Anexo N° 1). La cual ha sido validado por juicio de expertos (Anexo 2). Este cuestionario consta de dos partes: la primera parte explora los datos personales de edad, sexo, grado de instrucción y la segunda parte que explora los niveles de satisfacción según la escala de SERVQUAL. La cual constó de 15 preguntas que se dividen en el servicio que esperaba recibir y el servicio que recibió, teniendo 7 respuestas las cuales se respondieron con una sola alternativa

1 Extremadamente malo

2 Muy malo

3 Malo

4 Regular

5 Bueno

6 Muy bueno

7 Extremadamente bueno

Procedimiento para la recolección de datos

1. Se solicitó el permiso a la escuela de Estomatología de la Universidad Señor de Sipán para realizar el estudio correspondiente. (Anexo 5)
2. Se solicitó un consentimiento informado al paciente por su participación en la investigación, previa explicación de la misma (Anexo 6)
3. Se entregó la encuesta al paciente luego del tratamiento de endodoncia por la cual respondió al cuestionario marcando con un aspa en el recuadro correspondiente y de manera privada. Al finalizar, entregó la hoja del consentimiento firmado y el cuestionario realizado al investigador, la duración promedio de una encuesta fue entre 10 y 15 minutos.

Validación y confiabilidad de instrumentos

Para esta investigación se ejecutó una validación por cinco expertos especialistas en endodoncia luego de ello se necesitó hacer un estudio piloto para la confiabilidad la cual estará realizado con 15 pacientes tratados endodónticamente en el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017

2.5 Métodos de análisis de datos.

La indagación obtenida fue analizada y procesada mediante el software estadístico IBM® SPSS® Statistics 22. La información que se obtuvo fue calculada estadísticamente por lo que se presentan tablas de contingencia y gráficos que permitió argumentar la problemática planteada. Además para verificar la confiabilidad se hizo a través del alfa Crombach donde nuestra encuesta es confiable teniendo un 0.947, lo que significa que es mayor al ítems $r > 0.7$. Valor por la cual es confiable (Anexo 4).

2.6. Aspectos éticos

El estudio de investigación se plasmó obedeciendo los diferentes principios y reglas jurídicas y éticas, como son los derechos de autor y su reservado respeto ante cualquier parte confidencial sobre la información obtenida. Asimismo, la utilización del cuestionario y consentimiento informado fue con total veracidad e imparcialidad por parte del investigador sin ninguna intervención.

2.7. Criterios de Rigor científico.

Se cumplió con la manifestación de documentos fiables y validos que fueron cifrados y protegidos. La fiabilidad y la veracidad de los datos fueron logradas al emplear herramientas válidas y confiables. Por ende todos los resultados podrán ser aprovechados por otros estudios, realizando así los criterios de transferibilidad.

III. RESULTADOS

3.1 Tablas y figuras

Tabla N°1.

Nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017

NIVEL DE SATISFACCIÓN	Frecuencia	Porcentaje
1 Extremadamente malo	15	1%
2 Muy malo	0	0%
3 Malo	28	2%
4 Regular	0	0%
5 Bueno	712	46%
6 Muy bueno	774	51%
7 Extremadamente bueno	0	0%
TOTAL	1529	100%

Fuente: cuestionario modificado, elaborado Giancarlo Salazar Luna²¹

En la tabla 1 tenemos como resultado que el nivel el nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017, es muy bueno con un 51% y bueno con un 46 % y solo 2% malo.

Tabla N°2.

Nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017 según la edad.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	EDAD			TOTAL
	18 -25 AÑOS	26- 33 AÑOS	34 – A MÁS	
1 Extremadamente malo	0%	0%	0%	0%
2 Muy malo	0%	0%	0%	0%
3 Malo	1%	1%	1%	3%
4 Regular	0%	0%	0%	0%
5 Bueno	18%	21%	6%	45%
6 Muy bueno	21%	26%	5%	52%
7 Extremadamente bueno	0%	0%	0%	0%
TOTAL	40%	48%	12%	100%

Fuente: cuestionario modificado, elaborado Giancarlo Salazar Luna²¹

En la tabla 2 tenemos como resultado que el nivel el nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en la clínica estomatológica de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017, es muy bueno con un 21% entre las edades de 18 -25 años, 26 % entre las edades de 26 – 33 años y un 5% de 34 a más años.

Tabla N°3.

Nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017 según el sexo.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	SEXO		TOTAL
	FEMENINO	MASCULINO	
1 Extremadamente malo	0%	0%	0%
2 Muy malo	0%	0%	0%
3 Malo	1%	2%	3%
4 Regular	0%	0%	0%
5 Bueno	23%	21%	44%
6 Muy bueno	28%	25%	53%
7 Extremadamente bueno	0%	0%	0%
TOTAL	52%	48%	100%

Fuente: cuestionario modificado, elaborado Giancarlo Salazar Luna²¹

En la tabla 3 tenemos como resultado que el nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017, según sexo tiene un nivel de satisfacción muy bueno en ambos sexo pero con mayor porcentaje en femenino con un 28% y masculino 25%.

Tabla N°4.

Nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017 según el grado de instrucción.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	GRADO DE INSTRUCCIÓN			TOTAL
	PRIMARIA	SECUNDARIA	SUPERIOR	
1 Extremadamente malo	0%	0%	0%	0%
2 Muy malo	0%	0%	0%	0%
3 Malo	1%	2%	1%	4%
4 Regular	0%	0%	0%	0%
5 Bueno	19%	22%	3%	44%
6 Muy bueno	22%	27%	3%	52%
7 Extremadamente bueno	0%	0%	0%	0%
TOTAL	42%	51%	7%	100%

Fuente: cuestionario modificado, elaborado Giancarlo Salazar Luna²¹

En la tabla 4 tenemos como resultado que el nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017, según grado de instrucción tiene un nivel de satisfacción muy bueno en secundaria con un 27% y primaria con un 22%.

3.2 Discusión de resultados

El nivel de satisfacción está determinado por las dimensiones humanas, profesional y entorno por lo que se podría definir como la sensación de placer o bienestar obtenido por los clientes (pacientes) al adquirir un producto o servicio. De esta manera, podríamos definir nivel de satisfacción del paciente como la sensación de bienestar obtenido respecto a ser tratado endodónticamente en el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la universidad señor de Sipán.

El nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017, encontrado en la presente investigación es una satisfacción muy bueno al igual que los resultados de la investigación de (Herenia, P. et al¹⁰ 2012) (Álvarez, M. et al⁹ 2012); La población satisfecha en la presente investigación es del 97% y aunque en distinta medida, Herenia, P. et al¹⁰ 2012) (Álvarez, M. et al⁹ 2012) obtuvieron resultados en la misma línea con una satisfacción de 6.1 en una escala de 1 a 7, es decir una satisfacción de los usuarios en un 82%. La diferencia de porcentajes es dada por las limitaciones existentes en el área odontopediátrica del Plan Obligatorio de Salud que son percibidas por sus usuarios, limitaciones que no se presentan en el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la Universidad Señor De Sipán.

En cuanto al nivel de satisfacción según la edad también es muy bueno de los cuales el 26% de los pacientes con edad de 26 – 33 años, 21% de 18 – 25 años y solo el 5% 34- a más dijeron estar en la escala de nivel de satisfacción muy bueno y el lado de bueno tenemos el 21% de los pacientes con edad de 26 – 33 años, 18% de 18 – 25 años y solo el 5% 34- a más están en la escala de satisfacción bueno porcentajes que en conjunto alcanzan un nivel muy bueno y bueno de satisfacción de 97 %. Estos resultados son parecidos a los obtenidos por (Herenia, P, 2012), el cual mostró que el 53,85% de los encuestados se encontraba satisfecho con el tratamiento endodóntico.

(Dustin, Let, 2011). Encontró que la calidad subjetiva percibida por los clientes de la Clínica Odontológica de EEUU, era mayor al 70% destacando la frecuencia “como lo esperaba” mayor al 40%, seguida de “mejor de lo que esperaba” y “mucho mejor de lo que esperaba”.

De acuerdo con nuestros resultados el nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la Universidad

Señor De Sipán en el año 2017 según el sexo tiene el nivel de satisfacción muy bueno para ambos sexo pero en porcentajes el sexo femenino es más preponderante con un 28% y un 25% para los varones. Esto difiere con (Álvarez M, 2012) ya que en su investigación obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción tanto para varones y mujeres es la misma con un 37.5%; esto se debe quizás a la cantidad de población o a las costumbres que otros países ejercen por lo tanto ambos sexo tiene una educación en salud bucal buena; razón por las que visitan con frecuencia al odontólogo, mas no esperan que el problema sea mayor cuando ya tal vez es demasiado tarde.

Por otro lado, el nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017 según el grado de instrucción. Esta dimensión presenta en conjunto un nivel de satisfacción muy bueno por parte de los pacientes que llegaron a la Clínica, ya que el grado de instrucción en mayor porcentaje es el secundario con un 27 % con muy bueno y 22% con bueno. La suma de ambos porcentajes permite percibir un nivel de satisfacción muy bueno con el 49% de los pacientes, referente al grado de instrucción. El alto porcentaje de satisfacción, obtenido en la presente investigación, se debe principalmente a que el 100% de los pacientes estaban satisfechos con el equipo odontológico usado durante la atención por tratamiento endodóntico, y la duración de la consulta odontológica. Así también, (Melgaco J; 2016). Al evaluar el nivel de satisfacción de los clientes en relación a la calidad de servicio, entorno y practica pre profesional obtuvo un alto grado de satisfacción al 97% de los entrevistados satisfechos. A pesar de que en su mayoría de los encuestados se encontraron satisfechos, un 3% de ellos por el contrario, indicó estar insatisfecho con el trato que se les brindó previo al examen bucal, calidad de servicio un detalle que debiese ser tomado en cuenta dado que como lo menciona (Hamasha,A , 2016) la información adquirida sobre las dimensiones profesionales humanas y entorno odontológico puede influir en la imagen que se tiene de la práctica dental. Dentro de los factores críticos con respecto a los resultados del presente estudio, una posible limitación pudo haber sido la falta de evaluación por el tiempo que visita el centro pre-clínicas y clínica de estomatología, así podríamos evaluar mucho mejor los factores que indican satisfacción.

IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- En el centro de pre-clínicas y clínicas de estomatología tiene muy buen nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente.
- El nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro de pre clínicas y clínicas de estomatología de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017 según la edad de 26 – 33 años es muy bueno.
- El nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro de pre clínicas y clínicas de estomatología de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017 según el sexo, el sexo femenino es muy bueno.
- El nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro de pre clínicas y clínicas de estomatología de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017 según el grado de instrucción; el grado de instrucción secundaria es muy bueno.

Recomendaciones:

- La primera recomendación es que el centro pre-clinicas y clinica de estomatologia de la Universidad Señor De Sipán continúe manteniendo sus altos estándares de atención tanto en sus profesionales, como en el entorno. Sin embargo, siempre hay algo que mejorar dado que existe entrevistados insatisfechos.
- Los factores de la dimensión profesional y humana que el centro pre-clinicas y clinica de estomatologia de la Universidad Señor De Sipán debería tener en cuenta para corregir son el trato que se les brinda a los pacientes durante el tratamiento endodóntico. Para lo cual se recomienda supervisión constante y capacitación en cuanto a atención de calidad.
- Se recomienda examinar y analizar la posibilidad de mejorar los equipos y materiales necesarios que el consultorio tiene para los servicios de endodoncia y tratar de que el horario de atención pueda ser aprovechado por la mayor cantidad de pacientes potenciales posibles.

REFERENCIA

- 1- López portilla JE, Pilataxi Sánchez S, Rodríguez Escobar D, Velásquez Rivera AC, López Blandón MA, Martínez Delgado M, et al. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Gerenc. Polit. Salud. 2013 Enero - Junio; 12(24): p. 209 - 225.
- 2- Bustamante A. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo – 2014. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: Chiclayo. 2015. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/391/1/TL_Bustamante_Sandoval_WilsonEdinson.pdf
- 3- Gõrdyuşus MO , Gõrdyuşus MG .Endodoncia perfil del paciente, de la Universidad de Hacettepe, Facultad de Odontología, en Ankara, Turquía. Int Dent J. 2010 Oct; 50 (5): 274-8.
- 4- Suquillo Caiza, Milton Paul (2017). Nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente Clínica Integral de noveno semestre y posgrado de la Facultad de Odontología de la U.C.E. Proyecto de investigación presentado como requisito previo a la obtención del título de Odontólogo. Carrera de Odontología. Quito: UCE. p. 61
- 5- Melgaço J, Martins RC, Ferreira EF, Sobrinho AP. Patients' Perceptions of Endodontic Treatment as Part of Public Health Services: A Qualitative Study. Int J Environ Res Public Health. 2016 Apr 27;13(5)

- 6- Hamassha, A. Quality of life and satisfaction of patients after nonsurgical primary root canal treatment provided by undergraduate students, graduate students and endodontics specialists. *Endod J.* 2013 Dec;46(12):1131-9.
- 7- Barbosa, E. Las percepciones de los pacientes del tratamiento endodóntico como parte de los servicios de salud pública: un estudio cualitativo. *Brasil: Odontol. Clín.-Cient*; 2013.
- 8- Dustin L. Christine A. Sul Ki Hong. Johnson, D. Quality of Life of Endodontically Treated versus Implant Treated Patients: A University-based Qualitative Research Study. *Journal of Endodontics.* Volume 37. July: 2011, Pages 903–909.
- 9- Alvarez Salinas A. “Satisfacción de los pacientes acerca de la atención brindada durante la realización de los tratamientos de endodoncia en dientes anteriores realizados por alumnos del cuarto curso del año 2006 en la Facultad de Odontología de la UNAN-León” [Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista]. URL disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/908>
- 10- Natalie N, Herenia P. Lawrence Paul, Shimon Friedman. Quality of Life and Satisfaction Outcomes of Endodontic Treatment. *Journal of Endodontics.* Canadá: December 2012, Pages 819–827.
- 11- Rodríguez. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2012. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1120/1/Rodriguez_vm%282%29.pdf

- 12- García. Conducta de los niños en la consulta odontopediatra y su ambiente familiar. Universidad de Granada: España. Tesis doctoral. 2015. Recuperado de: <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/4953/1/18695267.pdf>.
- 13- Biblioteca virtual de salud: Descriptores en ciencia de la salud: <http://decs.bvs.br/cgi-bin/wxisl660.exe/decserver/>
- 14- Márquez Vivanco, D. Estudio transversal del nivel de satisfacción de las madres a cerca de la calidad de atención brindada en el servicio de CRED – ESNI del Centro de Salud José Carlos Mariátegui. (Tesis para optar Título de Licenciatura). Perú: Sistemas de Bibliotecas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010.
- 15- Amambal, Barrios, Chichhay, Chirri, Cuzcano, Sosa, Sánchez, Vargas y Vásquez. Manejo conductual del paciente bebé y pacientes especiales, mediante técnicas psicológicas y de restricción física. Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Lima. 2009. Recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/monografias/alumnos/quintana_sc.pdf
- 16- Ripa, Barenie. Manejo de la conducta odontológica del niño, Ed MUNDI S.A.I.C. y F. Buenos Aires, Argentina, 1984. Recuperado de: http://www.actaodontologica.com/ediciones/1999/3/comportamiento_nino_consultorio_odontologico.asp
- 17- Leonardo M. Endodoncia Tratamiento de conductos radiculares. – Vol 1. Sao Paulo: Artes Médicas. 2005
- 18- Ingle J, Bakland L. Endodontics. 5ta ed. Ontario (Canadá); BC Decker Inc; 2002

- 19- Castellucci A. Endodontics – Vol 1. Florencia (Italia): Edizione odontoiartriche il Tridente; 2005
- 20- Gonzales A. Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención prestada en los servicios odontológicos en la IPS de la Universidad Autónoma a pacientes de salud Vida. 2015. Recopilado de <http://200.21.94.179:8080/jspui/handle/10839/1030>
- 21- Salazar GC. Calidad De Servicio Percibida Por Pacientes Atendidos En Dos Clínicas Dentales Privadas De Lima Metropolitana. Recuperado de: <http://www.cop.org.pe/bib/tesis/GIANCARLOSALAZARLUNA.pdf>
- 22- Huiza. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Lima. 2012.
- 23- Olga patricia López-Soto María Del Pilar Cerezo Correa Alba Lucía Paz Delgado. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos rev.gerenc. polit. Salud, Bogotá (Colombia). (18): 124- 136, enero-junio de 2012.

ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“Nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017 ”

El presente estudio tiene como finalidad:

Determinar el nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017 según la edad.

Determinar el nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017 según el sexo.

Determinar el nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017 según el grado de instrucción.

Para la cual necesitamos la validación del siguiente cuestionario.

Agradecemos su colaboración.

Instrumento para la Variable Satisfacción de los pacientes

Edad:

Sexo:

Ocupación:

Procedencia:

Lea cada una de las preguntas marque con un aspa la alternativa que se ajuste a su nivel de percepción y considere las puntuaciones como sigue:

- 1 Extremadamente malo**
- 2 Muy malo**
- 3 Malo**
- 4 Regular**
- 5 Bueno**
- 6 Muy bueno**
- 7 Extremadamente bueno**

NIVEL DE SATISFACIÓN	1	2	3	4	5	6	7
1. ¿Cómo considera usted el trato que se le brindó como paciente durante la consulta odontológica?							
2. ¿Cómo se sintió en la atención y la seguridad que le brindó el estudiante?							
3. ¿Cómo usted calificaría al respecto el examen que le realizaron para su tratamiento endodontico durante la consulta odontológica?							
4. ¿Cómo califica la información que se le brindó en el examen bucal?							
5. La explicación que el estudiante le brindó acerca							

del tratamiento endodóntico, luego de finalizar la consulta ¿cómo lo califica?							
6. La explicación que el estudiante le brindó acerca del cuidado que debe tener su diente endodonciado, luego de finalizar la consulta. ¿cómo lo califica?							
7. ¿Cómo califica usted? La higiene del estudiante que lo atendió durante la consulta odontológica.							
8. ¿Cómo considera usted el horario programado por el estudiante que lo atendió?							
9. ¿Cuán satisfactoria se sintió usted con respecto a su privacidad como paciente?							
10. ¿cómo se sintió con la capacidad del estudiante a cargo, al momento de realizar su tratamiento endodóntico.							
11. ¿cómo considera usted el trato que recibió de parte del estudiante?							
12. ¿Cómo califica el equipo odontológico usado durante su atención?							
13. ¿Usted se siente satisfecho con el mobiliario, equipo y							

materiales necesarios que la clínica de la universidad tiene para el tratamiento endodontico?							
14. ¿Cómo califica la limpieza de la clínica estomatológica?							
15. ¿Cómo califica usted la duración de su tratamiento de endodoncia?							

Anexo 2 Validación de expertos

Anexo N° 03. Matriz de Validación del Instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Encuesta"

OBJETIVO: "Nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en la Clínica Estomatológica de la Universidad Señor De Sipán en el año 2018"

DIRIGIDO A: Pacientes de endodoncia I, II

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:
Donayre Escobar Julieta Emperatriz

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------

[Firma]
FIRMA DEL EVALUADOR

Matriz de Validación del Instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Encuesta"

OBJETIVO: "Nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en la clínica estomatológica de la Universidad Señor De Sipán en el año 2018"

DIRIGIDO A: Pacientes de endodoncia I, II

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:
- Bermejo Terrones, Alan Maykol.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------

[Firma]
FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo N° 03. Matriz de Validación del Instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Encuesta"

OBJETIVO: "Nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en la Clínica Estomatológica de la Universidad Señor De Sipán en el año 2018"

DIRIGIDO A: Pacientes de endodoncia I, II

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:
Leospinoza Salgado, María Victoria

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR
Doctora en Estomatología

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------------	------	-------	------	----------

[Firma]
FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo N° 03. Matriz de Validación del Instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Encuesta"

OBJETIVO: "Nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en la Clínica Estomatológica de la Universidad Señor De Sipán en el año 2018"

DIRIGIDO A: Pacientes de endodoncia I, II

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:
IBÓNEZ SEVILLA CARMEN TERESA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR
MAGISTER

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------

[Firma]
FIRMA DEL EVALUADOR
Cop: 15215

Matriz de Validación del Instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Encuesta"

OBJETIVO: "Nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en la clínica estomatológica de la Universidad Señor De Sipán en el año 2018"

DIRIGIDO A: Pacientes de endodoncia I, II

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:
- Romero Gamboa, Julio.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------

[Firma]
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

“Nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro pre-clínicas y clínica de estomatología de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017 ”

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Satisfacción de los pacientes en su tratamiento endodóntico	Profesional y humana	1 ¿Cómo considera usted el trato que se le brindó como paciente durante la consulta	1								
			2								
			3								
			4								
			5								
			6								
			7								
		2 ¿Cómo se sintió en la atención y la seguridad que le brindó el estudiante?	1								
			2								
			3								
			4								
			5								
			6								
			7								
		3 ¿Cómo usted calificaría al respecto el examen que le realizaron para su tratamiento endodóntico durante la consulta odontológica?	1								
			2								
			3								
			4								
			5								
			6								
			7								
		4 ¿Cómo califica la información que se le brindó en el examen bucal?	1								
			2								
			3								
			4								
			5								
			6								
			7								
		5. La explicación que el estudiante le brindó acerca del tratamiento endodóntico, luego de	1								
			2								
			3								
			4								
			5								
			6								
			7								
		6. La explicación que el estudiante le brindó acerca de los cuidados que debe tener su	1								
			2								
			3								
			4								
			5								
			6								

		diente endodonciado, luego de finalizar	7										
		7 ¿Cómo califica usted? La higiene del estudiante que lo atendió durante la consulta	1										
			2										
			3										
			4										
			5										
			6										
			7										
		8 ¿Cómo considera usted el horario programado por el estudiante	1										
			2										
			3										
			4										
			5										
			6										
			7										
		9 ¿cuán satisfactoria se sintió usted con respeto a su privacidad como paciente?	1										
			2										
			3										
			4										
			5										
			6										
			7										
		10 ¿Cómo se sintió con la capacidad del estudiante a cargo, al momento de realizar su tratamiento endodontico.	1										
			2										
			3										
			4										
			5										
			6										
			7										
		11 ¿Cómo considera usted el trato que recibió de parte del estudiante?	1										
			2										
			3										
			4										
	Entorno	12 ¿Cómo califica el equipo odontológico usado durante su atención?	1										
			2										
			3										
			4										
			5										
			6										
			7										
			1										
			2										
			3										
			4										

	13 ¿Usted se siente satisfecho con el mobiliario, equipo y	5									
		6									
		7									
		14 ¿Cómo califica la limpieza de la clínica estomatológica?	1								
			2								
			3								
			4								
			5								
			6								
	7										
	15 ¿Cómo califica usted la duración de su tratamiento de endodoncia?.	1									
		2									
		3									
		4									
		5									
		6									
		7									

FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 3 Prueba piloto

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Total
Sujeto1	7	6	7	5	7	5	7	5	5	7	6	6	5	5	5	75
Sujeto2	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	87
Sujeto3	3	6	6	4	6	4	4	7	4	3	3	3	4	4	4	56
Sujeto4	7	5	6	4	6	5	5	4	6	6	4	6	7	4	4	67
Sujeto5	7	5	6	4	4	6	4	7	6	4	4	4	4	4	4	61
Sujeto6	7	5	6	4	6	5	3	7	6	6	6	6	6	6	7	74
Sujeto7	7	6	4	3	6	6	6	7	6	4	4	3	3	4	4	60
Sujeto8	7	6	5	6	6	6	6	7	7	7	7	7	4	7	7	82
Sujeto9	6	6	6	6	6	6	4	7	6	6	6	6	6	7	6	78
Sujeto10	6	6	4	4	5	4	6	7	6	6	4	6	6	7	7	72
Sujeto11	6	7	4	4	5	4	4	7	6	7	6	6	5	5	6	69
Sujeto12	6	7	6	4	6	5	6	7	7	6	6	6	6	6	6	77
Sujeto13	6	7	3	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	71
Sujeto14	6	6	4	4	6	5	3	4	7	4	4	4	4	4	4	57

Anexo 4 Confiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	14	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	14	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	14

Según el alfa Cronbach para que una encuesta sea válida y confiable debe ser >0.7 , por ende nuestra encuesta es válida y confiable ya que nuestros ítems presentan un valor >0.7 .

Anexo 5: Permiso de las escuela de estomatología.

USS | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Especie valorada
S/ 20.00

FORMATO DE SOLICITUD

Solicita: AutORIZACIÓN para
recolector información en
pacientes.

Señor (a), Srta. :
CD. Roberto Opida Gomez.
Yessica Isolina Pérez Caduillas, con DNI N° 46685462
(Nombres y Apellidos del solicitante)

Email yessikapeco@hotmail Teléfono #954008260 Dirección Av. Saenz Peña #2208

Ante Ud. Con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de : Alumno - odontología - x
(Padre - Docente- Alumno)- (Especialidad - Ciclo)

Recurso a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Me permita la autorización para recolector información
en pacientes en internado estomatológico adicto para así
podr hacer mi prueba piloto en ayudo a ejecución de
mi tesis "Nivel de satisfacción del paciente tratado endodonta-
mente en la clínica estomatológica de la universidad
Señor de Sipán en el año 2018" del Curso de Proyecto de tesis.

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponda se atienda mi petición por ser de justicia.

Chiclayo, 17 de Octubre 2017

Pratun
Firma del Solicitante

Anexos:

a. _____
b. _____
c. _____

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
ESCUELA DE ESTOMATOLOGÍA
CLÍNICA DE ESTOMATOLOGÍA

17 OCT 2017

RECIBIDO
HORA: 5:51P

Anexo 6. Consentimiento informado

Institución: Centro pre-clinicas y clinica de estomatologia de la Universidad Señor De Sipán.

Investigadores: YESSICA ISOLINA PÉREZ CADENILLAS

Título: “Nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro pre-clinicas y clinica de estomatologia de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017 ”

Propósito del estudio:

Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado “Nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro pre-clinicas y clinica de estomatologia de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017 ”

Procedimientos:

Se le entregara un cuestionario en preguntas concernientes a su Nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en el centro pre-clinicas y clinica de estomatologia de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017.

Riesgo:

La aplicación de esta encuesta no presenta ningún riesgo

Beneficios:

Los resultados que se obtengan servirán para una adecuada toma de decisiones básicamente relacionadas a la atención en el centro pre-clinicas y clinica de estomatologia de la Universidad Señor De Sipán.

Costos e incentivos:

Solo le costara 10 a 15 minutos de su tiempo, la investigación se realiza para la mejora en la atención a los pacientes.

Confidencialidad:

Podemos garantizar que la información que usted brinde es absolutamente confidencial, ninguna persona, excepto el investigador quien maneja la información obtenida, la cual es anónima, pues cada entrevista será codificada, no se colocara nombres ni

apellidos. Su nombre no será revelado en ninguna publicación ni presentación de resultados.

Consentimiento

Acepto de forma voluntaria participar de la presente investigación, habiendo sido informado previamente de los objetivos, metodología y beneficios de la misma.

PACIENTE

NOMBRE:

DNI:

FECHA:

INVESTIGADOR

NOMBRE:

DNI:

FECHA:

Figuras de los resultados de nivel de satisfacción

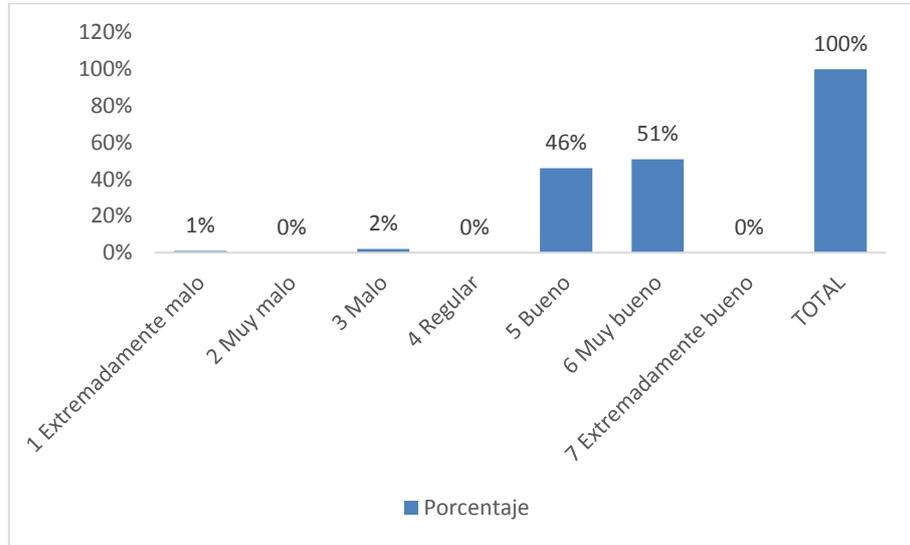


Figura 1.

Fuente: cuestionario modificado, elaborado Giancarlo Salazar Luna²¹

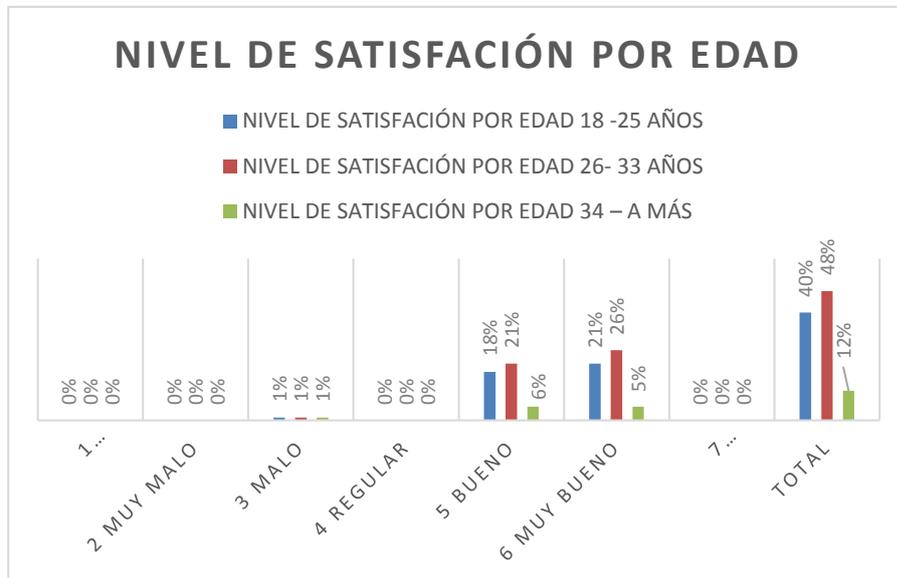


Figura 2.

Fuente: cuestionario modificado, elaborado Giancarlo Salazar Luna²¹

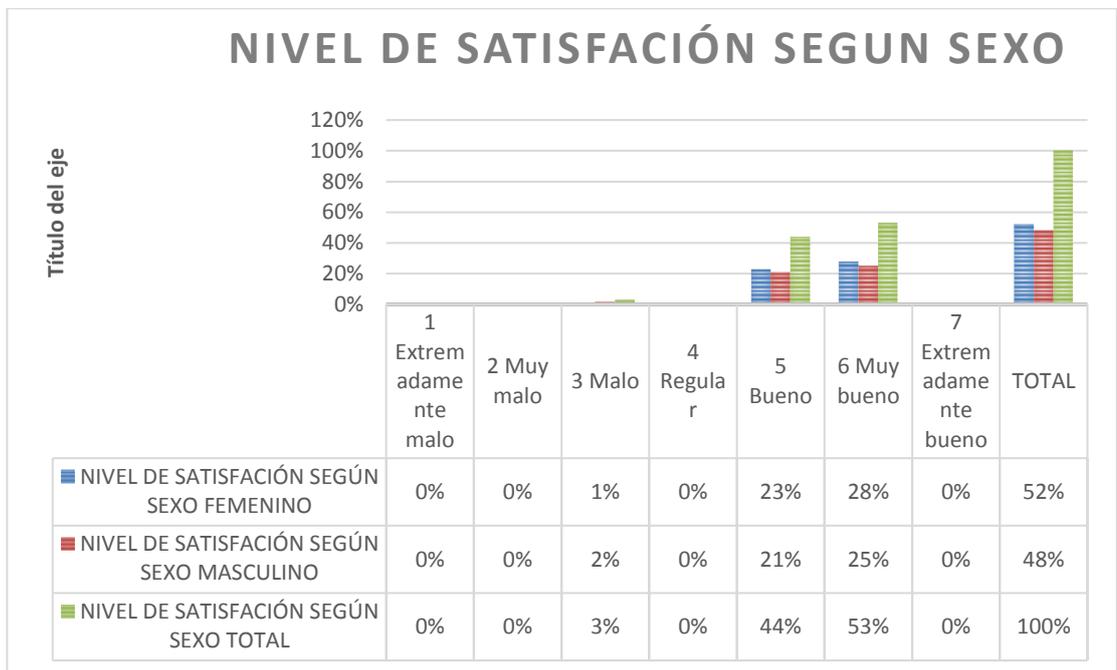


Figura 3.

Fuente: cuestionario modificado, elaborado Giancarlo Salazar Luna²¹

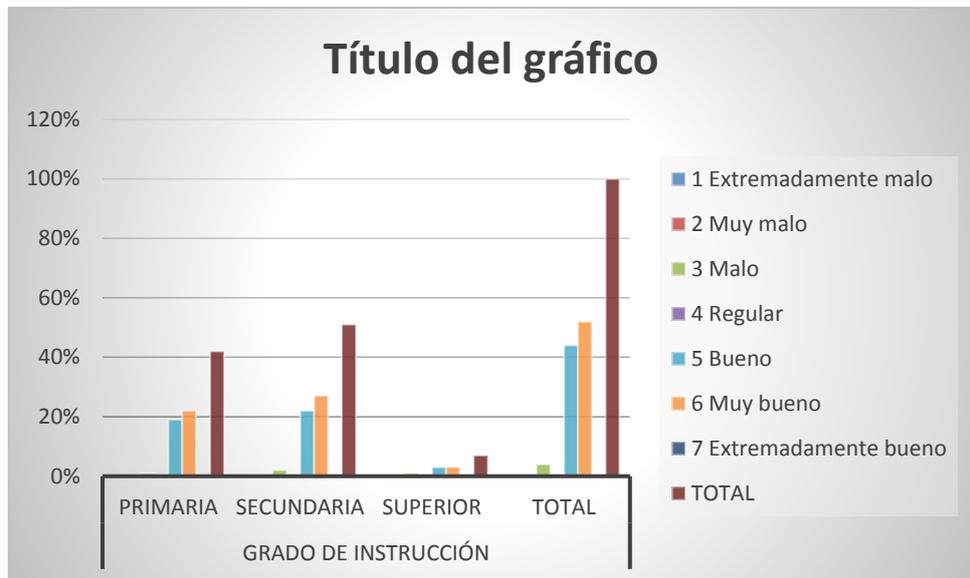


Figura 4.

Fuente: cuestionario modificado, elaborado Giancarlo Salazar Luna²¹

FOTOS DE MI ESTUDIO

