



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES
ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ORTODONCIA DE
LA CLINICA ODONTOLOGICA RIMADENT – LA
VICTORIA 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CIRUJANO
DENTISTA**

Autor:

Bach. Rodriguez Villegas Julio Alexander

orcid.org/0000-0002-0909-0984

Asesor:

CD. Ojeda Gómez Roberto Carlos

orcid.org/0000-0001-8840-6352

Línea de investigación

Ciencias de la vida y cuidado de la salud humana

Pimentel – Perú

2021

APROBACIÓN DEL JURADO

Mg. CD. Flores Armas Cintya Liset

Presidente del Jurado de Tesis

Mg. CD. Portocarrero Mondragón Juan Pablo

Secretario de Jurado de Tesis

CD. Ojeda Gómez Roberto Carlos

Vocal del Jurado de Tesis



Universidad
Señor de Sipán


DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy Rodriguez Villegas Julio Alexander **egresado (s)** del Programa de Estudios de **ESTOMATOLOGIA** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ORTODONCIA DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA RIMADENT – LA VICTORIA, 2021

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Rodriguez Villegas Julio Alexander	DNI: 72271234	
------------------------------------	---------------	---

Fecha de Sustentación: 18/04/2023

DEDICATORIA

A Dios , nuestro padre, quien siempre ilumina mi camino en mi desarrollo profesional.

A mis padres y hermanas por animarme y valorar todo el sacrificio en esta ardua tarea.

Quisiera expresar mi agradecimiento a mis profesores y maestros que me han guiado a lo largo de este difícil camino.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darnos un día más de vida pues nos permitió llegar hasta este momento, darle a conocer mi trabajo de investigación

A mis padres y hermana que me apoyaron en toda la vida universitaria

A los dueños y directores de la Clínica Odontológica "Rimadent" por apoyarnos en la recolección de datos

A todos ellos muchas gracias

RESUMEN

El propósito de este estudio fue evaluar la satisfacción del paciente en el servicio de ortodoncia de la Clínica odontológica “Rimadent “– La Victoria, 2021. El estudio fue de carácter descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 93 pacientes, tuvo un muestreo no probabilístico. Se empleó el cuestionario SERVQUAL modificado para establecimientos de salud y servicios de apoyo a la salud, que contiene 22 ítems con una calificación del 1 a 7. Los resultados mostraron que el nivel de satisfacción general fue alto con un 71%, respecto a las dimensiones se obtuvo un nivel alto de satisfacción en 63,50% en fiabilidad, un nivel alto de satisfacción con el 62,4% respecto a la capacidad de respuesta, un nivel alto de satisfacción en 76,30% en aspectos de seguridad del servicio y empatía y un nivel alto de satisfacción con el 77,40% en aspectos tangibles. Concluyendo que el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el departamento de ortodoncia de la clínica “Rimadent” - La Victoria, 2021 fue alto.

Palabras Clave: Calidad de la atención de salud, Satisfacción del paciente, Ortodoncia, Pacientes, Hospitales (DeCs)

ABSTRACT

The purpose of this study was to evaluate patient satisfaction in the orthodontic service of the "Rimadent" Dental Clinic - La Victoria, 2021. The study was descriptive, non-experimental and cross-sectional design. The sample consisted of 93 patients, had a non-probabilistic sampling. The modified SERVQUAL questionnaire for health establishments and health support services was used, which contains 22 items with a rating from 1 to 7. The results showed that the level of general satisfaction was high with 71%, regarding the dimensions A high level of satisfaction was obtained in 63.50% in reliability, a high level of satisfaction with 62.4% regarding the responsiveness, a high level of satisfaction in 76.30% in aspects of service security and empathy and a high level of satisfaction with 77.40% in tangible aspects. Concluding that the level of satisfaction of the patients treated in the orthodontic department of the "Rimadent" clinic - La Victoria, 2021 was high.

Keywords:Quality of health care, Patient satisfaction, Orthodontics, Patients, Hospitals

INDICE

Aprobación del Jurado.....	ii
Dedicatorias:	iv
Agradecimientos:.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Keywords:.....	vii
I. Introducción	10
1.1 Realidad Problemática	10
1.2 Trabajos Previos	12
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	16
1.4. Formulación del Problema	25
1.5. Justificación e importancia del estudio	25
1.6. Hipótesis	27
1.7. Objetivos	27
1.7.1 Objetivos General:	27
1.7.2 Objetivo Específicos:	27
2. Material y método	28
2.1.- Tipo y Diseño de Investigación	28
2.2. Variables y operacionalización de variables.....	28
2.3. Población y Muestra.....	30
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	31
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	33
2.6. Criterios éticos	34
2.7. Criterio de Rigor Científico	35

III. Resultados:	36
3.1. Resultados en tablas y figuras	36
3.2. Discusión de resultados	43
IV. Conclusiones y Recomendaciones	45
4.1. Conclusiones:.....	45
4.2. Recomendaciones	46
V. Referencias.....	47

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

La presente investigación se desarrolló en la Clínica Odontológica Rimadent, específicamente en el área de Ortodoncia durante el año 2021 para establecer la satisfacción de los pacientes tratados en dicha institución teniendo en cuenta las cinco dimensiones para valorar la calidad del cuidado de la salud.

La aplicación de la gestión de la calidad es un reto organizacional que brinda los servicios de salud. Las instituciones deben desplegar planes a futuro para evitar el deterioro progresivo de la capacidad operativa, su omisión estaría violando los derechos de los pacientes. Al contar con un régimen de salud eficiente y con alta calidad de atención contribuye a un mejoramiento al bienestar de la sociedad.¹

Las personas perciben la sensación de la eficacia del cuidado en salud en la práctica social como un producto de la interiorización de un cúmulo de experiencias que han adquirido y que a su vez genera el desarrollo de expectativas con independencia de su nivel cultural. El nivel de desarrollo de esas expectativas se diferencia sustancialmente entre las distintas personas y grupos humanos; de tal forma que en la medida que haya conformidad entre las perspectivas referentes a la calidad de la atención y a las situaciones existentes en que se da la prestación del servicio, mayor es el grado de satisfacción respecto a la gestión del sistema en la población atendida.²

La escasa eficacia de atención de salud es el mayor obstáculo para anteponerse con éxito a las dificultades sanitarias que existe.³ En ello reincide la importancia de ejecutar las valoraciones constantes y proyectar soluciones encaminadas a los problemas que se muestran en cada Institución prestadora de salud.

El componente de mayor importancia en la complacencia de los pacientes es la clase de trato del Cirujano Dentista hacia el usuario. Este trato es trascendental para analizar la dimensión ética de los miembros del personal. Es necesario fortalecer la confianza y el respeto de la relación profesional – paciente, siendo esta fundamental para ofrecer una asistencia de calidad.

Se reconoce como factores concluyentes en la atención desde el panorama del profesional: La confianza hacia el paciente, la calidad debe ser incondicional, manifestar con claridad el procedimiento, ser minucioso, tener destreza técnica y que infunda confianza.⁴ Se conoce a través de estudios científicos que en los establecimientos de salud se realizan investigaciones acerca del grado de satisfacción de los clientes tratados en los servicios odontológicos siendo uno de ellos el de Preciado J. donde se obtuvo un nivel de satisfacción regular del 62%.⁵

En la Clínica Odontológica Rimadent de nivel I - IV, se ha observado congestionamiento de pacientes en espera para recibir el servicio de ortodoncia, naciendo así la obligación de efectuar un trabajo de investigación a partir de la apreciación del cliente, porque es de gran utilidad optimizar la calidad de atención en los servicios prestacionales de salud, los resultados servirán para mejorar los diversos criterios que muestren algún grado de insatisfacción

1.2 Trabajos Previos

Nivel Internacional:

Jiménez, F.⁶ (2020) Ecuador. Evaluó la calidad de atención de estomatología con la satisfacción de los usuarios externos en un Instituto, usó un instrumento validado modelo SERVPERF. Este estudio fue deductivo, cuantitativo- descriptivo. La muestra fue de 383 pacientes. Según los resultados el 37.3% manifestó que no eran atendidos en forma oportuna, el 59.3% manifestaron que no reciben explicación sobre su tratamiento y el 42.3% tuvieron una postura media frente a capacitación del personal. Concluyó que existe relación entre ambas variables.

Según Pedrozo, T.⁷ (2019) Paraguay. Tuvo como finalidad establecer la satisfacción del paciente en el servicio odontológico recibido en las clínicas de la Facultad de Odontología. El estudio fue observacional, de tipo descriptivo – transversal y la muestra fue de 270 pacientes a lo largo del año 2019. Logrando los siguientes resultados: Que el 61% de los entrevistados fueron de género femenino, el 51% expreso estar satisfecho con el trato, el 100% indica satisfacción con la efectividad en la atención y la información que se ofrece, el 53% se encontraban satisfechos con la atención generalmente, mientras que el 32% muy satisfecho. Concluyó que más del 50% de los entrevistados estuvieron satisfechos con la atención brindada.

Según Salazar, E.⁸ (2018) Chile. El propósito fue identificar la incidencia de la calidad con la satisfacción en la atención odontológica que se ofrece en la Clínica dental. El estudio fue descriptivo, analítico y transversal. Siendo la muestra de 206 pacientes, se empleó el cuestionario SERVQUAL. Obteniendo los siguientes resultados: El 43.25% se encontraron satisfechos

en la dimensión de elementos tangibles, así como el 43% en capacidad de respuesta, el 42.6% en fiabilidad y el 35% en la dimensión de seguridad mientras que el 33.5% se encuentran totalmente satisfechos en la dimensión de elementos tangibles. Concluyo que la dimensión con más satisfacción en la Clínica son los elementos tangibles.

NIVEL NACIONAL

Según Amau, J., et al.⁹ (2021) Lima. La finalidad fue identificar la satisfacción en personal militar que acudió a su cita odontológica en la época de la pandemia del Covid-19. La investigación fue transversal, con una muestra total de 394 militares. Donde aplicaron el instrumento SERVQUAL modificado siendo los resultados: 82.49% de los militares estaban satisfechos, siendo la dimensión empatía con una mayor satisfacción (84.77%) y la que obtuvo menor porcentaje fue los elementos tangibles. concluyeron que el nivel de satisfacción fue aceptable y así mismo la dimensión empatía tuvo mayor satisfacción.

Vidalón, G.¹⁰ (2019) Su propósito fue evaluar la satisfacción con la calidad de servicio en la atención odontológica en una microred, en un estudio descriptivo, prospectivo y transversal. La muestra fue de 226 pacientes, se usó el instrumento SERVQHOS modificado. Según los resultados un 66,7% de los pacientes estaban satisfechos, en nivel moderado a medio un 22,2% y el 11,1% estaban insatisfechos, el 52,7% manifestaron satisfacción con el uniforme y limpieza del personal, el 45,6% con el cumplimiento de lo ofrecido, por la información sobre el tratamiento (58,8%), la confianza ofrecida por el personal (54,9%), la preparación del doctor (50,4%). Concluyó que la satisfacción sobre la calidad de atención fue favorable.

Según Lara E., et al.¹¹ (2020) Lima. Su objetivo fue determinar la satisfacción de los usuarios en el área odontológica. El estudio fue observacional, transversal y descriptivo, con una muestra de 702 pacientes y utilizó el

instrumento SERVQUAL modificado, obteniendo los siguientes resultados: el 88.6% manifestaron insatisfacción siendo esta mayor en personas entre los 35 y 49 años con un 34.5%, siendo estadísticamente significativa. Concluyeron que se percibió insatisfacción en la atención en la mayoría de usuarios.

Según Preciado J.⁵ (2020) Trujillo. Evaluó la satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención odontológica. En una investigación correlacional y de corte transversal. La muestra total fue de 108 usuarios, utilizó un cuestionario para la medición de las variables, obteniendo los siguientes resultados: el 62% de los entrevistados manifestaron una satisfacción de nivel medio y el 21.3% deficiente y el 63% consideran un nivel regular de la calidad de atención. Concluyo que a mayor calidad, más alta es la satisfacción en la atención odontológica, hay ser dos variables que se relacionan.

Según Fabián A., et al. ¹² (2020) Lima. El propósito fue valorar la calidad de atención y la relación con el nivel de satisfacción atendida en una cadena de clínicas odontológicas en Lima. El estudio fue de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo y transversal, utilizaron 2 encuestas durante el periodo 2019-2020. Siendo los resultados: que el 93.3 % refieren alta calidad en la atención y solo el 3.3 % mostraron desacuerdo con la calidad así mismo el 96.7% indicaron estar satisfechos con la atención mientras que solo el 3.3% estaban insatisfechos. Concluyeron que existe relación de la calidad de atención y la satisfacción del cliente.

Según Sarango, I.¹³ (2021) Sullana. Determinó el nivel de satisfacción en la atención de pacientes de un consultorio Odontológico. El diseño fue de tipo descriptivo, transversal. La muestra fue de 110 pacientes donde aplicaron una encuesta de 20 preguntas cerradas. Según los resultados: el 86.4% señalaron una satisfacción de nivel alto y según la edad fue alto en el grupo

de los adultos con un 67% y con predominio en el sexo masculino. Concluyó que fue alto el nivel de satisfacción en la atención.

Según Espejo D.¹⁴ (2018) Lima. La intención fue comparar la calidad de servicio en la atención odontológica en un Hospital y una Clínica. El diseño fue descriptivo, observacional y de corte transversal. La muestra fue 100 pacientes de la clínica y 100 pacientes del hospital. Se empleó el cuestionario SERVQUAL. Según los resultados de la clínica estomatológica en todas las expectativas fueron superados satisfactoriamente en todas las dimensiones, en cambio en el hospital Cayetano Heredia las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuestas no lograron superar las expectativas por los pacientes. Concluyó que existió diferencias resaltantes en la calidad de atención, ofreciendo un mayor servicio la clínica que el hospital.

NIVEL LOCAL

Según Rentería J., Valiente Z.¹⁵ (2019) Chiclayo. El motivo fue establecer la calidad de atención en un centro especializado en formación odontológica. El diseño fue descriptivo de corte transversal. La muestra fue 260 pacientes, usaron un cuestionario adaptado en base a la escala de SERVQUAL. Según los resultados, un 74% estuvieron muy satisfechos con la atención, satisfechos un 25% y el 1% estaban insatisfechos. Los pacientes varones estaban más satisfechos (71%). Concluyeron que los usuarios más satisfechos calificar la calidad de atención en nivel más altos.

Según Cacho C.¹⁶ (2020) Lambayeque. La finalidad fue determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción. El estudio fue cuantitativo, de diseño correlacional de corte transversal. La muestra fue de 50 pacientes. Utilizó un cuestionario para la "Calidad de servicio", y el "Servqual y para la Satisfacción, encontró un mayor porcentaje en las dimensiones, fiabilidad (66%), Empatía (70%), Capacidad de respuesta

(70%), Seguridad (64%), y elementos tangibles (72%) Concluyó que existe relación entre ambas variables.

Rodríguez E.¹⁷ (2018) Ferreñafe. El motivo fue determinar el grado de satisfacción de pacientes odontológicos en un Hospital. El estudio fue descriptivo con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue de 204 pacientes. Se empleó el cuestionario SERVQUAL. Obteniendo los siguientes resultados: El 46.6% el nivel de satisfacción desfavorable en todas las dimensiones, un 47.1% en la dimensión de seguridad, un 40.7% en fiabilidad, un 45.65% en capacidad de respuesta, un 46.1% en empatía y un 45.6% en la dimensión tangibles. Concluyó que fue desfavorable el grado de satisfacción en el servicio de odontología.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

Calidad de Atención en Salud

Según López S., et al.¹⁸, definió el concepto “calidad” como al contexto donde el usuario es diagnosticado y tratado cortésmente con las sapiencias existentes de la ciencia y los componentes orgánicos, con el precio imperceptible de recursos, la pequeña exhibición al daño agregado y la máxima complacencia para el usuario.

Según Revilla H., et al ¹⁹ detalla la calidad en un contexto complicado, aquí los diferentes elementos y los prestadores de salud ofrecen su contribución significativa al producto que está por alcanzarse el cual se corrige, ofreciendo mejor complacencia a la demanda de estos servicios. La calidad admite aseverar que los pacientes recojan los servicios más apropiados con el propósito de conseguir un cuidado de salud alto e imperceptible peligro y máxima satisfacción.

Según el investigador Benito Narey citado por Ramos B.²⁰ describe que hay que tener presente que para evaluar y satisfacer las necesidades de quien se facilita un servicio ineludible saber las perspectivas de los usuarios a quien

se le ofrece humanamente posible y así mismo practicar los estatutos, reglas para alcanzar la calidad y complacencia. Es importante saber que la calidad se tiene que gestionar o dirigir con una orientación integral del proceso para avalarla.

La calidad es un término que indica subjetividad, es decir es como lo siente, lo observa, lo percibe cada persona para contrastar una cosa con cualquier otra de su misma clase. Se puede decir que influyen diferentes factores como: el tipo de producto o servicio, las costumbres, la necesidad que tiene el individuo para cualquier producto o solucionar un problema y las expectativas engloba esta idea sobre la calidad.

También podemos afirmar que la calidad es una cualidad de las cosas considerándola como excelente, buena y que ha tenido que pasar por diferentes pruebas para alcanzar la garantía de la calidad. Es recomendable que para llegar a la calidad lo primero es identificar las necesidades y saber cuáles son los requisitos de los usuarios solicitan en un servicio.

La calidad del cuidado tiene sus bases en tres categorías muy importante que ha sido estudiado por los grandes investigadores, la primera categoría es la estructura que se refiere al ambiente físico, las instalaciones, los recursos humanos, las capacitaciones del personal y el equipamiento en su conjunto todos estos elementos están estrechamente a fines con la atención de salud donde se desarrolla, la segunda categoría se refiere al proceso es decir a todas las acciones que realiza el trabajador respecto a la atención del usuario, desde el inicio de la atención hasta lograr el producto o servicio, estas acciones están enmarcadas en el diagnóstico, el tratamiento, la educación y la consejería que se le ofrece al paciente, la tercera categoría es el resultado que tiene que ver con el estado de salud, de la recuperación de la enfermedad, cambios de comportamiento, estilos de vida así mismo la complacencia del usuario.

Si nos referimos a la calidad en salud, es brindar de forma eficiente los servicios que cumplan o superan las expectativas del usuario asegurando que los usuarios regresen continuamente a solicitar el servicio.

Calidad en la Atención odontológica:

La calidad de atención clínica radica en el esmero de la sapiencia y la tecnología, de tal forma logre alcanzar la salud sin crecer los peligros. Logra facilitar al cliente el inmenso y completo bienestar. Siendo un propósito primordial el beneficio de un pronóstico médico pre establecido. Cuando nos referimos a la calidad de la atención según el investigador Aguirre, citado por Bermúdez I.²¹ (2016) No podemos desistir de hablar de calidad total, la cual define como: “calidad en la estructura, proceso, resultados y en cada uno de sus elementos, la intervención comprometida de todos los implicados en el proceso de atención, así mismo la calidad de la atención en salud se halla determinada como una herramienta válida para el progreso organizacional de los servicios de salud”.

El cuidado odontológico deberá contestar a las predilecciones y valores de los clientes los cuales son la razón de ser de cada establecimiento dental, así mismo considerar sus opiniones más relevantes en cuanto a calidad se refiere respondiendo a sus expectativas. Los profesionales han aprendido de sus errores y de las solicitudes de sus clientes al hacer el análisis de la calidad para beneficiar al paciente, reconociendo que la satisfacción en algún grado es primordial para proveer atención de primera. Desde hace unos años la atención odontológica se ha hecho tan complicada y técnicamente sofisticada que para dar lo mejor de la atención se requiere la introducción de muchas partes, como una buena organización, un equipamiento completo, un trato humanizado, una infraestructura adecuada e instalaciones modernas y un sistema tecnológico computarizado.

La calidad de la atención odontológica se ha vuelto fundamental en la medición de la satisfacción de los pacientes, calificando a cada establecimiento de acuerdo a las expectativas iniciales que ingresa y las percepciones que recibe al finalizar su consulta dental.

La calidad de atención ofrecida en establecimientos dentales se ha transformado hoy por hoy en una obligación para los profesionales, sea de

entidad privada o pública. La concepción de calidad en atención dental se encuadran en los componentes esenciales:

- Prestancia profesional: se fundamenta cuando el personal profesional se encuentra preparado con conocimientos científicos y técnicos.
- Llevar eficientemente los recursos: Es decir, tener presente que los recursos tanto en cantidad y calidad sean bien utilizados.
- Mínimo peligro al usuario: valorar peligros, beneficios y tomar disposiciones correctas por cada usuario.
- Alto nivel de complacencia: El usuario continuamente debe permanecer satisfecho con el trabajo ejecutado.
- Impacto en la salud: Es decir lograr la recuperación de la salud del individuo así mismo para ofrecer una buena calidad debemos examinar las etapas de este proceso.²²

La calidad de brindar el servicio odontológico tiene tres componentes fundamentales así tenemos: primero seguridad del paciente odontológico: es decir darle al usuario la seguridad de prevenir accidentes en el transcurso de la atención al usuario, que tenga la plena confianza en el quehacer profesional del cirujano dentista, segundo el expediente clínico: es importante promover que en los servicios odontológicos se maneje la historia clínica integrada con juicios iguales respondiendo a la directiva actual, para tal efecto es necesario la capacitación para que se implemente este criterio. Permitiendo garantizar la calidad. Y el tercero: control de infecciones bucodentales, este componente es muy importante porque permitirá la implementación de un programa de gestión de riesgo para evitar infecciones secundarias en el paciente.

Es significativo recalcar que la calidad de la atención odontológica se alcanza por tener presente las reglas, instrucciones y tecnologías que solucionen los problemas al paciente, contando con equipamiento moderno de última generación y aplicando protocolos estandarizados. En la actualidad es una

exigencia la calidad, cada vez más necesaria en la práctica tanto pública como privada.

Satisfacción de la atención

La satisfacción presume una estimación inherente del éxito logrado por un sistema de salud. Chang M. et al.²³ Cita a Corbella A. y Saturno P., La definen como “disposición en que las atenciones de salud satisfacen los intereses del paciente”.

La satisfacción es totalmente subjetiva evidentemente porque está enmarcado más a las percepciones y actitudes de las personas, que, hacia juicios determinados y precisos, es de suma relevancia la satisfacción como compostura de la naturaleza del cuidado, los resultados derivados del estudio de la satisfacción deberían iniciar proyectos de cambio y así mejorar la calidad.

Es considerada como uno de los resultados humanísticos, significa sentirse bien después de recibir algún servicio, sentir que han respondido a sus expectativas, esto manifiesta la destreza del proveedor que brinda la atención también factores que repercuten en la satisfacción tales como: individuales: las características sociodemográficas, culturales, sociales, concepto sobre el servicio y experiencias previas de la atención. Familiares: se considera concepción de la familia sobre la enfermedad, experiencias de los amigos y familiares. Factores de la asistencia de salud: La cercanía o alejamiento de los servicios, relaciones interpersonales entre los trabajadores, privacidad, el trato y la cordialidad del personal sanitario.

Elemento de la Satisfacción:

Los elementos que constituyen la satisfacción son:

- El tiempo: Es muy importante, cuando se refiere a la necesidad de salud de un individuo que busca ayuda, esta debe ser atendida de forma

inmediata para llegar a la satisfacción es decir no esperar mucho tiempo porque empeoraría y el paciente queda insatisfecho.

- La relevancia, la pertinencia, y la precisión, son elementos que tiene estrecha correspondencia entre sí, referente a la información dada al paciente en contestación a su necesidad de información; La valoración de la satisfacción: es de esencial valor la constante evaluación de la satisfacción del cuidado a través de encuestas que deben realizar todos los prestadores de salud con el fin de evidenciar y corregir los errores en la administración sanitaria y conseguir el cumplimiento del indicador. El uso de la información: es necesario que el paciente deba dar un uso definitivo de la información que le sirva de conocimiento o para la práctica con el fin de satisfacer sus necesidades.

Teorías de Satisfacción del usuario

En un estudio realizado por Bhoopathi²⁴ en 2005 refiere conforme pasan los años, investigadores han reunidos experiencias y han perfeccionado muchas teorías de satisfacción del paciente a partir de distintas perspectivas:

a) Teoría del desempeño:

Respecto a esta hipótesis no se altera en lo absoluto por sus expectativas anteriores, sino por el ejercicio real y el resultado del tratamiento. Fundamentalmente la teoría muestra que las perspectivas que poseen los pacientes antes del tratamiento no dificulta el grado de complacencia, ya que este es destacado por la alta calidad del servicio ofrecido y el efecto de un tratamiento privilegiado.

b) Teoría del logro:

Esta certifica que la satisfacción del paciente es la diferencia entre el efecto concreto y el resultado perfecto ambicioso. La misma teoría involucra que la

satisfacción del usuario modificara en favor con el nivel de seguimiento con que la solución percibida se iguala con las perspectivas preliminares al tratamiento.

c) Teoría de las expectativas no cumplidas:

Establece que el usuario se forma expectativas precedentes acerca del resultado de su tratamiento. Quiere decir que el paciente compara el juicio que posee acerca de un producto o servicio con el que tenía antes de que la compare. La teoría consiste en que las perspectivas del paciente están muy elevadas, acontecen bajas probabilidades que el servicio consiga cumplirse o exceda su perspectiva. Lo que induce poca satisfacción o insatisfacción.

d) Teoría de la equidad social:

Es diferente de las primeras teorías. Si el paciente descubre el efecto del tratamiento es considerablemente él mismo al contrastarlo con el de sus contrapartes, por lo tanto, debe sentirse a gusto. Los usuarios comparan sus beneficios con los de otros pacientes y proveedores de prestación.

e) Teoría del proveedor primario:

Esta certifica que la satisfacción ocurre con la relación de la competencia del proveedor y el punto de vista de los clientes, los proveedores ofrecen al paciente el gran beneficio clínico. Es decir, se aplica únicamente por las medidas centradas en el paciente.

La satisfacción del paciente es buen pronóstico del desempeño apropiado de un servicio. Este conocimiento recolectado confirma que el sentir del paciente logra usarse metódicamente para optimizar la administración de los servicios²⁵, es fundamental saber si se alcanzaron las expectativas de los pacientes a través del estudio de satisfacción

Es importante la distribución u ordenamiento de los servicios para satisfacer los problemas de salud de los clientes, con el fin de brindar nuevas perspectivas en los entornos comunitarios y tecnológicos. Al valorar la calidad desde la percepción del cliente ha tenido utilidad en las investigaciones de mercado, la gestión hospitalaria y en área académico²⁶

Es importante conocer los elementos que participan en la satisfacción de los usuarios de los servicios prestados al recibir cuidado, cabe resaltar la importancia de la accesibilidad geográfica es decir la distancia que existe desde su dominio al establecimiento de salud, así como el tiempo que demora para llegar a esta. También, se consideran los factores dependientes de las organizaciones propias del servicio como, por ejemplo: La forma de comunicación entre los trabajadores es decir la comunicación interpersonal la cual debe ser fluida y respetando los valores éticos, el tiempo que espera el paciente para recibir el servicio siendo este un problema en las instituciones mayormente del sector público, la capacidad resolutoria del servicio es decir las fortalezas en equipamiento y capacidades técnicas y profesionales de los trabajadores para solucionar un problema de salud, así mismo el trato cordial y humanizado de todo el personal que brinda los servicios, disponibilidad existente de todos los medicamentos básicos que se requieren para tratar sus dolencias, la privacidad es muy importante tanto para el paciente como para el profesional que otorga el servicio y por último el confort, el bienestar que debe percibirse en un ambiente ordenado y limpio.

Instrumento para la medición de calidad en los servicios

SERVQUAL²⁷

El instrumento SERVQUAL (Quality Service) establece el grado de satisfacción con la calidad del servicio ofrecida al usuario. Es un instrumento desarrollado por A. Parasuraman y colaboradores, quienes refieren que la contrastación entre las expectativas de los usuarios y puntos de vista referentes a la atención que brinda una institución, puede establecer una valoración de la calidad del servicio.

A partir del año de 1985 los profesores Parasuraman, Zeithaml y Berry despliegan diferentes saberes cuantitativos y cualitativos que da inicio a los niveles SERVQUAL. Que evalúa la calidad de servicio a través del

disentimiento entre los puntos de vista y expectativas de los pacientes. Fórmula dimensiones diferentes sobre la calidad observada por el usuario. Es considerado como un instrumento multidimensional siendo 5 las dimensiones habituales²⁸:

Fiabilidad. – Quiere decir que los servicios prestacionales tienen la competencia de ejecutar con éxito la atención ofrecida bajo ciertas condiciones durante un tiempo determinado. Es muy importante y ventajosa para los servicios de salud en cuanto a competitividad se refiere. (Que corresponden las interrogantes del cuestionario de la 1ª a la 5ta)

Capacidad de Respuesta. –Quiere decir que tan rápido y eficiente del ofrecimiento de los servicios solucionan los requerimientos de los usuarios. Es decir, referente a la habilidad de tratar a los clientes y proveer un servicio rápido y pertinente, con una reacción de calidad y en un tiempo tolerable. Actualmente los usuarios están impacientes por la demora del servicio porque refieren que los prestadores de salud deben utilizar la tecnología apropiada para ofrecer el servicio en el menor tiempo posible. (Que corresponde a las interrogantes del cuestionario de la 6ta a la 9na)

Seguridad.- Es valorar la confianza que crea la cualidad del trabajador que ofrece la atención expresando sabiduría, reserva, trato, destreza para comunicarse e inculcar confianza, brindar un servicio de salud que no produzca daños al usuario ni lesiones agregadas a su problema de salud. (Que corresponde las interrogantes del cuestionario de la 10ma a la 13ra)

Empatía.- Cuando el individuo es capaz de ubicarse en el lugar del otro y solucionar debidamente las carencias del otro. Es decir, es una capacidad primordial en el cuidado del paciente, es la habilidad de comprender la situación del otro, percibir y dar solución posicionándonos en la postura del otro. El lograr ser empáticos se consigue objetivos excepcionales como convertirnos en fieles usuarios del centro asistencial de tal manera que el

usuario esté satisfecho. (Que corresponde a las preguntas del cuestionario de la 14ava a la 18va)

Aspectos Tangibles.- Quiere decir que involucra todos los componentes materiales que percibe el cliente del servicio de salud. Están vinculadas con situaciones e instalación física de la infraestructura, dispositivos, instrumental, equipos, recurso humano, ventilación, limpieza y comodidad ²⁹(Que corresponde las preguntas del cuestionario de la décima novena a la vigésima segunda)

El instrumento Servqual tiene dos partes, el primero recoge los datos concernientes a las expectativas de los pacientes y el siguiente, recoge los datos concernientes a las percepciones. Contiene 22 ítems, con una estimación del 1 al 7, Siendo 1 la puntuación más baja, mejor dicho, existe total disconformidad del usuario y el 7 indica la puntuación más elevada, es decir el usuario esta muy conforme con la interrogante.

Cuando el usuario está en total disconformidad y 7 representa el puntaje más alto es decir cuando el usuario está muy conforme con la pregunta. ³⁰

1.4. Formulación del Problema

Problema General:

- ¿Cuál fue el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Ortodoncia de la Clínica Odontológica Rimadent – La victoria, 2021?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Justificación Científica

En nuestro País y por ende en nuestra Región Lambayeque la brecha entre el aspecto de satisfacción y la problemática de salud del paciente que asiste a los servicios prestacionales es muy amplia. Esta investigación de satisfacción en la “Clínica odontológica Rimadent”, contribuyo a optimizar la

calidad del servicio en la clínica de nuestra Región, que, sumado a la experiencia de aplicación de encuestas para la obtención de resultados, fue de utilidad e importancia para la comunidad científica implicada en conocer más acerca del grado de satisfacción del paciente en los servicios de salud. Hasta la actualidad no se evidencian estudios sobre satisfacción del usuario a nivel de clínicas privadas, motivo por el cual se planteó dicho estudio, el mismo que valdrá de referencia y contribuirá a la información para futuras investigaciones.

Justificación Social

Los favorecidos de esta tesis fueron los pacientes que se atendieron en la Clínica Odontológica Rimadent, porque se contó con resultados verídicos que permitió tomar decisiones acertadas la cual contribuyo a mejorar la atención en esta especialidad odontológica. Por lo tanto, fue importante hacer llegar los resultados de la tesis a la autoridad de la Clínica Odontológica y a la comunidad científica para que consideren al tema como una práctica que merece la atención y continuación en estudios posteriores que puedan complementar los resultados de la presente investigación.

Justificación Metodológica / Aplicativa

En el presente estudio se explicó el marco metodológico, de forma que para obtener los resultados se pasó por un proceso aplicativo claro y concreto, para aquellos investigadores que quisieran replicar un estudio similar y puedan ser contrastadas con investigaciones llevadas a cabo desde el nivel local hasta internacional. Además, se consignó el instrumento de medición previamente validado por el MINSA que significo una herramienta para la recolección de datos. Cabe señalar que el marco metodológico empleado en el presente estudio aseguro el rigor científico y el rigor procedimental. De igual importancia se tomó con las consideraciones éticas consideradas en el presente estudio. Es de mucha utilidad para la práctica, ya que estamos

inmersos en constantes cambios en la vida diaria y para preservar los estándares apropiados de calidad, es necesario ejecutar evaluaciones continuas de satisfacción del cliente en los diferentes instituciones de salud con la finalidad de elaborar proyectos de mejora.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General:

- El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Ortodoncia de la Clínica Odontológica Rimadent-La Victoria, 2021, es alto.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivos General:

- Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de la Clínica odontológica “Rimadent “– La Victoria, 2021.

1.7.2 Objetivo Específicos:

- Determinar las características sociodemográficas de los pacientes atendidos en el servicio de Ortodoncia de la clínica odontológica Rimadent.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la fiabilidad del servicio de Ortodoncia de la Clínica Odontológica Rimadent.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la capacidad de respuesta del servicio de ortodoncia de la Clínica odontológica Rimadent.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la seguridad del servicio de ortodoncia de la Clínica odontológica Rimadent.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la empatía del servicio de ortodoncia de la Clínica odontológica Rimadent.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a los aspectos tangibles del servicio de ortodoncia de la Clínica odontológica Rimadent.

2. Material y método

2.1.- Tipo y Diseño de Investigación

Fue un estudio de enfoque cuantitativo ya que empleo la estadística como un instrumento primordial para la investigación de los datos.

Fue descriptivo porque estableció y describió la conducta de las variables que estén afines con las expectativas y percepciones de los usuarios que fueron atendidos en la institución.

Fue transversal porque se examinó en una sola ocasión, estableció un corte en el tiempo y luego se procedió a su análisis, midiendo las particularidades en un periodo dado.

El diseño de la investigación perteneció a los no experimentales de tipo descriptivo, por consiguiente se describió a cada uno de las cualidades.

2.2. Variables y operacionalización de variables

Variables:

- Nivel de satisfacción

Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento de recolección de datos
Nivel de Satisfacción	Fiabilidad	-Entrega información de manera clara. -Brinda servicio prometido. -Brinda el servicio en forma exitosa, ordenada y organizada.	1 2 3-5	Encuesta Cuestionario SERVQUAL validada por MINSA NRM°0527 (modificada)
	Capacidad de respuesta	-Suministrar el servicio en el momento preciso. -Suministrar el servicio de manera correcta. -Proporciona un servicio rápido.	6 7 8 9	
	Seguridad	-Demuestra atención personalizada -Brinda atención en forma minuciosa por el problema de salud. -Demuestra conocimientos y habilidades al momento de brindar el servicio y transmite confianza.	10 11 12 13	
	Empatía	-Demuestra cordialidad. -Demuestra interés en solucionar su problema de salud. -Brinda explicación adecuada sobre el problema de salud, tratamiento y procedimientos.	14 15 16-18	
	Aspectos tangibles	-Muestra material gráfico adecuado. -Brinda información y orientación de forma adecuada -Usa equipos nuevos -Demuestra orden y limpieza	19 20 21 22	
Variables Socio Demográfica	-Edad -Sexo -Grado de Instrucción	-Entre 18 – 60 años de edad -Masculino -Femenino -Analfabeto, primaria, secundaria, superior Técnico y superior universitaria		

2.3. Población y Muestra

Teniendo la estadística de la población atendida de los primeros meses del año 2021 se proyectó que los pacientes tratados en la Clínica Odontológica Rimadent para el mes de abril del 2021 fueron de 122 usuarios, según las estadísticas de la Institución.

La muestra estuvo comprendida por un total de 93 usuarios que recibieron la atención en el área de Ortodoncia de la Clínica Odontológica Rimadent en el mes de abril del 2021.

Población:

Meses	Numero de paciente
Abril	122

Muestra:

Meses	Número de Pacientes
Abril	93

$$n = \frac{z^2 p.q.N}{e^2 (N-1) + z^2 .p.q}$$

n: Tamaño de nuestra

p: Proporción de Pacientes extremos que espera que se encuentren insatisfechos: 0.5

q: Proporción de Paccintes extremos que espera que se encuentren satisfechos. Su Valor es (1-p):0.5

e: Error estándar en 0.05 o 0.1 según categoría del establecimiento: 0.05

Z: Valor de “z” para el intervalo de confianza 95%. El valor de “z” es igual a 1.96

N: Población de pacientes externos atendidos en el último mes: 120

Criterios de Inclusión

- Pacientes que iniciaron su terapia de ortodoncia en el año 2020 en la Clínica Odontológica Rimadent.
- Pacientes de 18-60 años que voluntariamente aceptaron participar en la encuesta.
- Paciente que firmaron la autorización para la encuesta.
- Pacientes que estuvieron en tratamiento de ortodoncia tanto en proceso y en tratamiento terminado.

Criterios de exclusión:

- Pacientes menores de edad (18 años)
- Pacientes que ya habían participado en la encuesta anteriormente.
- Pacientes que no recibieron el tratamiento de Ortodoncia en la Clínica Rimadent

2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se aplicó una encuesta a partir de un instrumento que ya está validado, llamado cuestionario SERVQUAL (Quality Service), modificada. (Anexo 1 y 2), a los usuarios que se atienden en el consultorio de Ortodoncia en la Clínica Odontológica Rimadent.

El instrumento SERVQUAL constituye tres segmentos:Primero se registra los datos generales del encuestado, la segunda parte se encuentra el cuestionario de las expectativas del paciente sobre el servicio que espera recibir en el consultorio de Ortodoncia en la clínica Odontológica Rimadent y la tercera parte: se encuentra el cuestionario sobre las percepciones de la calidad del servicio

recibido. El cuestionario para la consulta externa tiene como estructura 22 interrogantes de expectativas y 22 de percepciones en las 5 dimensiones de la calidad :

- La Fiabilidad corresponde a las interrogantes del cuestionario: (1-2-3-4-5)
- Capacidad de respuesta corresponde a las preguntas del cuestionario: (6-7-8-9)
- Seguridad corresponde a las preguntas del cuestionario:(10-11-12-13)
- Empatía :Corresponde a las preguntas del cuestionario:(14-15-16-17-18)
- Aspectos Tangibles corresponde a las preguntas del cuestionario: (19-20-21-22)

Las preguntas (expectativas y percepciones) están planteadas según la escala de Likert del 1 al 7; se simplificaron estos 7 rangos en 3 categorizándolos de la siguiente manera:

Los rangos 1 y 2 se calificaron como nivel de satisfacción bajo

Los rangos 3,4 y 5 se calificaron como nivel de satisfacción medio

Los rangos 6 y 7 se calificaron como nivel de satisfacción alto

Asimismo, se solicitó a la escuela de Odontología generar una carta de presentación dirigido al gerente de la Clínica odontológica Rimadent, solicitando el permiso correspondiente para realizar la investigación, el cual se hizo efectivo.

Tabla1.-Fiabilidad de la encuesta de Nivel de satisfació de los pacientes atendidos en el servicio de Ortodoncia de la Clinica

Instrumento	Alfa de CronBach	de Elementos (ítems/ preguntas)
Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de la clínica odontológica rimadent – la Victoria, 2021	0.879	22

Rimadent.

Para una nuetra de 96 pacientes, el valor del coeficiente de fiabilidad alfa de CronBach se posiciona en 0.879; a fin de que el valor del alfa se pueda creer seguro este debe ubicarse entre 0.60 a 1.00.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

La encuesta se empleó en los pacientes de ortodoncia de la clínica odontológica Rimadent, se les explicó a los usuarios minuciosamente sobre el llenado del cuestionario:

El primer momento radico en responder las 22 interrogantes sobre las expectativas previas a la atención y el segundo momento en responder las 22 interrogantes respecto las percepciones posteriores al haber recibido a la atención. Los datos fueron guardados y procesados luego se analizó de acuerdo a los propósitos del estudio en un computador en el sistema INTEL CORE I7 dentro del Programa SSPS Versión 22, realizado en un análisis descriptivo, con promedios mínimos, máximos y la desviación estándar. Luego los resultados fueron informados a la gerencia de la clínica odontológica Rimadent.

2.6. Criterios éticos

Según el principio de Belmont:

- **Principio de Beneficencia:** Los pacientes tratados en la clínica fueron beneficiados con la entrega de información a través de trípticos educativos acerca de todo el tratamiento de ortodoncia, así también el personal profesional estuvo preparado para intervenir en beneficio de los usuarios promoviendo siempre el bien, dieron tranquilidad en el tratamiento que se realizó.
- **Principio de autonomía:** En el presente estudio se obedeció el principio de autonomía, acatando la confiabilidad de los datos recolectados de todo los implicados del estudio, de este modo se aplicó de forma correcta el consentimiento informado, al mismo tiempo hicieron pleno uso de sus decisiones al responder al cuestionario y firmando el consentimiento informado hicieron pleno uso de su libertad. Igualmente, la investigación solo busco la verdad del sentir de cada paciente concerniente a la satisfacción en la atención odontológica.
- **Principio de no maleficencia:** El presente estudio fue observacional no coacciono al participante a responder de modo forzada a éste cuestionario y a la vez no hubo ningún daño emocional, ni físico, ni psicológico, por lo que cada respuesta fue de libertad propia del participante en la investigación
- **Principio de Justicia:** Todos los colaboradores que participaron en este estudio fueron tratados por igual sin ningún tipo de discriminación, respetando su autonomía y protegiendo su identidad.

2.7. Criterio de Rigor Científico:

El presente trabajo de investigación se rige a los criterios de rigor ético, siendo fehaciente y verídica realizada por el propio investigador, de modo que en cada momento se priorizó el valor, la autenticidad e integridad de la tesis, conservando el respeto correspondiente a los autores a través de citas bibliográficas que fueron escogidas para esta investigación. Así mismo, en todo proceso de la investigación se respetó la identidad de los encuestados.

Sobre la validez se utilizó una encuesta para la medición de calidad en los servicios de salud "SERVQUAL", la cual goza de valor científico e investigaciones que garantizan su efectividad.

Generalizando la satisfacción de los usuarios externos en los servicios de salud de acuerdo con la dimensiones de la calidad descritas actualmente.

III. Resultados:

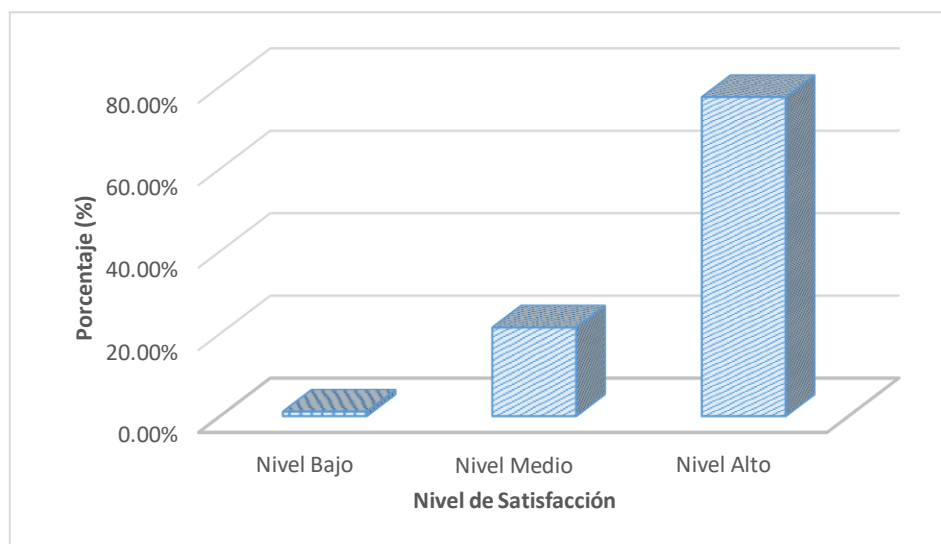
3.1. Resultados en tablas y figuras

Tabla 1: Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de la Clínica Rimadent – La victoria, 2021

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	2	2.20%
Nivel Medio	25	26.80%
Nivel Alto	66	71.00%
Total	93	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1: Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de la Clínica Rimadent – La victoria, 2021



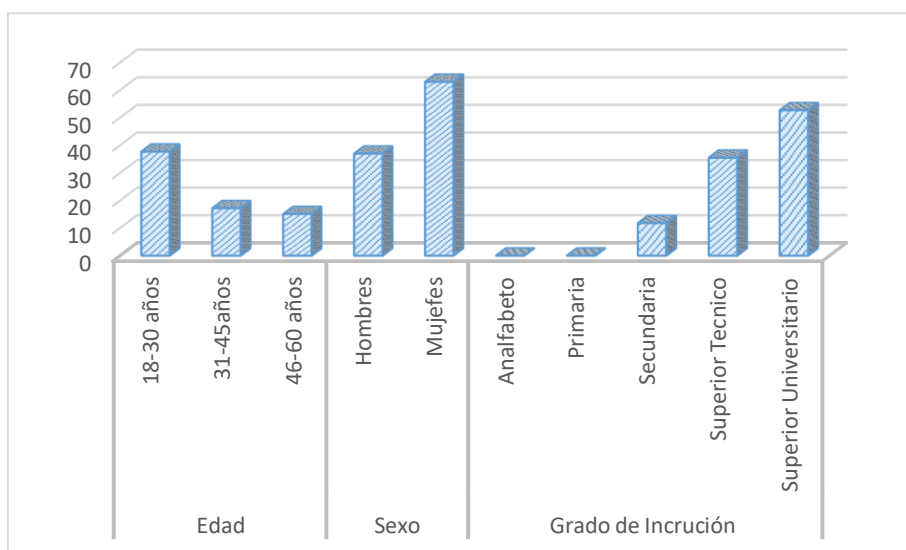
En la tabla y figura 1: Se observa que el 71% de los pacientes tuvieron un valor de satisfacción alto al ser cuidados en el servicio de ortodoncia de la clínica Rimadent, mientras que el 26.80% de los clientes atendidos se encontraron en el grado de satisfacción medio, y solo el 2.20% en el grado de satisfacción bajo.

Tabla 02: Porcentaje de características sociodemográficas

Dimensiones	Características	Frecuencia	Porcentaje
Sociodemográficas			
Edad	18-30 años	63	67.7%
	31-45años	16	17.2%
	46-60 años	14	15.1%
Sexo	Hombres	34	37%
	Mujeres	59	63%
Grado de Instrucción	Analfabeto	0	0%
	Primaria	0	0%
	Secundaria	11	11.8%
	Superior Técnico	33	35.5%
	Superior Universitario	49	52.7%

Fuente: Elaboración propia

Figura 02: Porcentaje de encuestados respecto a la edad



En la tabla y figura 02: Se observa que el mayor porcentaje de encuestados es el grupo de 18-30 años, obteniendo el 67,70%, en el segundo rango de edad de 31-45 años se obtuvo un 17,20%, y en

tercer lugar en el rango de 46-60 años se obtuvo un 15,10%. A si mismo se evidencia que el mayor porcentaje de encuestados fueron mujeres con un 63%, y el 37% corresponde a los hombres y por último se encuentra que el mayor porcentaje de encuestados tienen el grado de instrucción superior universitario con un 52.7%, en segundo lugar, el superior técnico con un 35.5% y con un menor número el grado de instrucción de nivel secundario con un 11.8%.

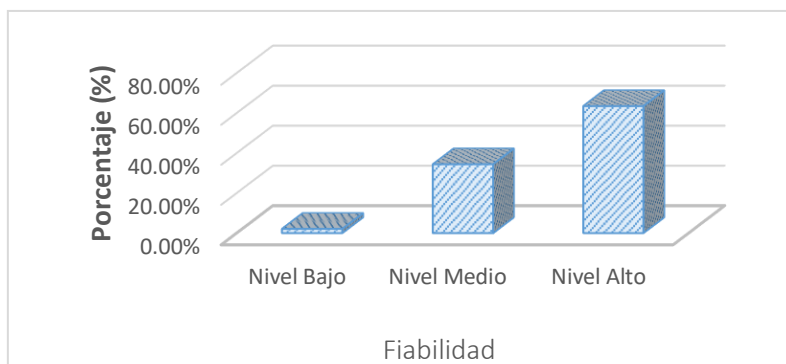
Tabla 3: Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a fiabilidad del servicio de Ortodoncia en la Clínica Rimadent

FIABILIDAD

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	2	2.10%
Nivel Medio	32	34.40%
Nivel Alto	59	63.50%
Total	93	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 3 Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la fiabilidad



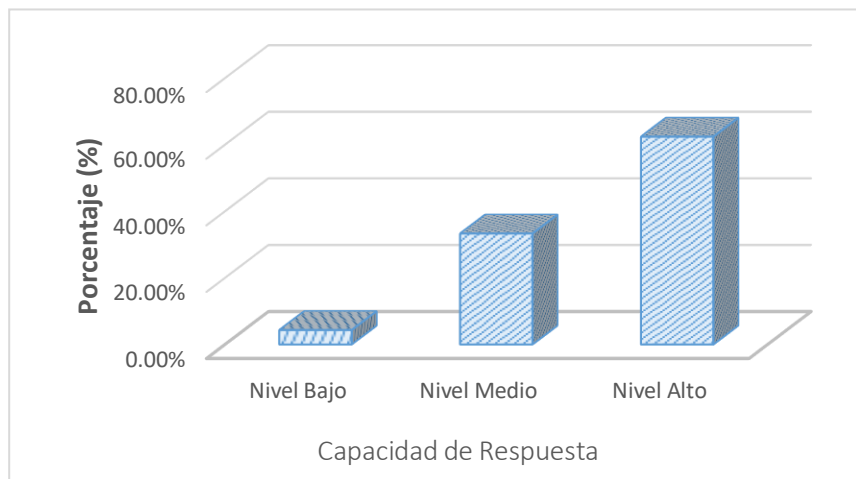
En la Tabla y figura 3; se observa que el 63.50% de los pacientes tienen un alto grado de satisfacción al ser tratados con respecto a la fiabilidad en la atención de Ortodoncia de la Clínica Rimadent, el 34.40% de los pacientes atendidos se encuentran en el nivel de satisfacción medio y el 2.10% en el nivel de satisfacción bajo.

Tabla 4: Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la capacidad de respuesta del servicio de Ortodoncia en la Clínica Rimadent.

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	4	4.30%
Nivel Medio	31	33.30%
Nivel Alto	58	62.40%
Total	93	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4: Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la capacidad de respuesta del servicio de Ortodoncia en la Clínica Rimadent.



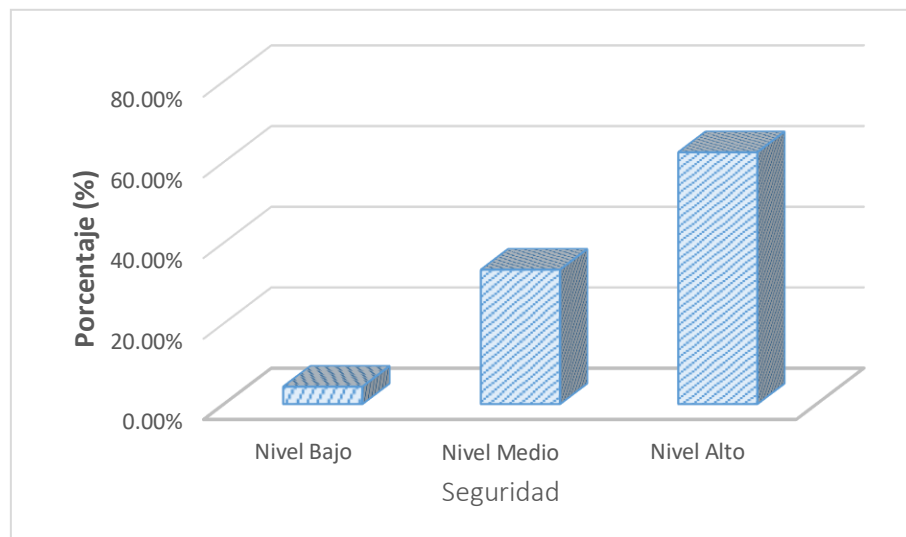
En la tabla y figura 4: se observa que, el 62.40% de los pacientes tienen un valor alto de satisfacción al ser atendidos en relación a la capacidad de respuesta en el servicio de Ortodoncia de la Clínica Rimadent, el 33.30% de los pacientes se encuentran en el nivel de satisfacción medio y el 4.30% en el nivel de satisfacción bajo.

Tabla 5: Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la Seguridad del servicio de Ortodoncia en la Clínica Rimadent

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	1	1.10%
Regular	21	22.60%
Favorable	71	76.30%
Total	93	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 5: Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la Seguridad del servicio de Ortodoncia en la Clínica Rimadent



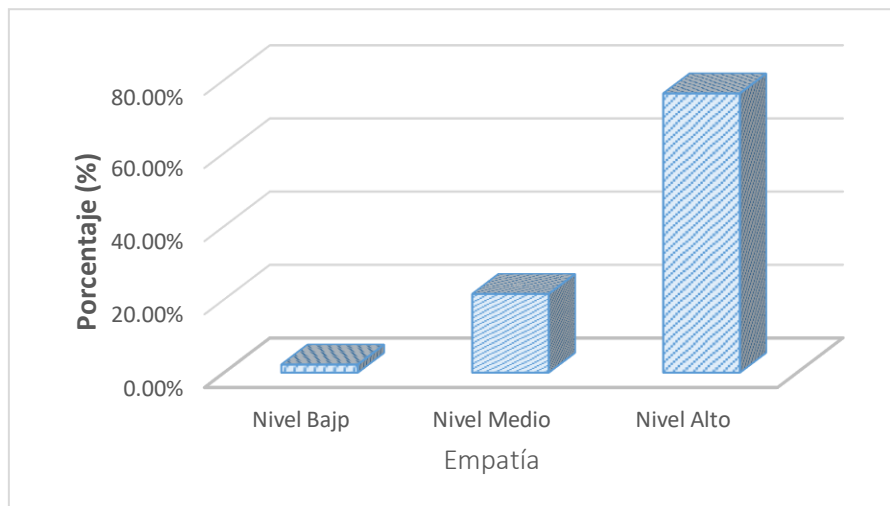
En la Tabla y figura 5; se evidencia que el 76.30% de los usuarios presenta un valor alto de satisfacción al ser atendidos en relación a la seguridad en el servicio de ortodoncia de la Clínica Rimadent, el 22.60% de los pacientes se encuentran en un nivel medio y el otro 1.10% en el nivel de satisfacción bajo.

Tabla 6: Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la Empatía del servicio de Ortodoncia en la Clínica Rimadent

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	2	2.20%
Nivel Medio	20	21.50%
Nivel Alto	71	76.30%
Total	93	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6: Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la Empatía del servicio de Ortodoncia en la Clínica Rimadent



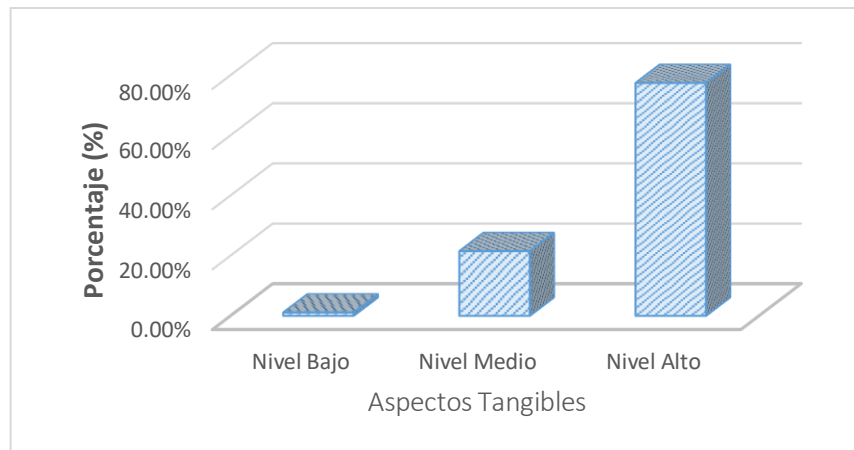
En la tabla y figura 6: se percibe que, el 76.3% de los pacientes presentan un grado alto de satisfacción al ser cuidados conforme a la empatía en el servicio de Ortodoncia de la clínica Rimadent, el 21.5%% de los pacientes se encuentran en el nivel de satisfacción medio y el 2.20% en el nivel de satisfacción bajo.

Tabla 7: Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a los aspectos tangibles del servicio de Ortodoncia en la Clínica Rimadent

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	1	1.10%
Nivel Medio	20	21.50%
Nivel Alto	72	77.40%
Total	93	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7: Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a los aspectos tangibles del servicio de Ortodoncia en la Clínica Rimadent



En la tabla y figura 7; se nota que el 77.40% de los pacientes presentan un alto nivel de satisfacción al ser tratados en relación a los aspectos tangibles en el servicio de Ortodoncia de la Clínica Rimadent, el 21.50% de los pacientes se encuentran en el nivel de satisfacción medio y el 1.10% en el nivel de satisfacción bajo.

3.2. Discusión de resultados:

En este estudio se determinó que de 93 de los encuestados, 66 calificó un nivel alto de satisfacción. Estos hallazgos difieren con el estudio de Rodríguez, E¹⁷ donde 96 pacientes de 204 encuestados calificaron un nivel de satisfacción desfavorable en la atención odontológica. Esta variación supondría estar relacionada debido a que estos estudios se llevaron a cabo en una clínica dental de especialidad y en un hospital público, donde la clínica cuenta con equipamiento nuevo, materiales de calidad, con una infraestructura moderna y la limpieza de los ambientes es permanente; mientras que en el hospital del ministerio de salud tiene una infraestructura con más de 50 años de antigüedad, con escasos equipos y materiales y la limpieza es irregular debido que hay escaso personal de servicio.

Por otra parte Jiménez. F.⁶ Encontró en su estudio que de 388 encuestados, 143 manifestaron que no eran atendidos en forma oportuna, 227 pacientes manifestaron que no recibieron algún tipo de explicación sobre su tratamiento; sin embargo, en el presente estudio de 93 personas encuestadas, 58 manifestaron un nivel alto de satisfacción en la dimensión de Capacidad de respuesta, así como también 71 pacientes refirieron un nivel alto de satisfacción en la dimensión de empatía. Esto puede estar influenciada, porque en la seguridad social (Ecuador) la demanda es muy alta y son pocos los profesionales que atienden y nos le da tiempo para explicar detenidamente sobre su tratamiento, mientras que en la clínica dental existe la tecnología en las instalaciones y en los equipos odontológicos y el personal profesional tiene el perfil adecuado y la experticia para brindar mejor atención, explicándoles detalladamente sobre su tratamiento de ortodoncia.

Otros estudios similares como el de Salazar, E.⁸ En su estudio obtuvo resultados por dimensiones de 206 encuestados, 89 pacientes

manifestaron satisfacción en la dimensión de elementos tangibles y en capacidad de respuesta, 88 manifestaron satisfacción en fiabilidad y 72 en la dimensión de seguridad; así mismo en el presente trabajo se descubrió un alto nivel de satisfacción en las dimensiones de: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles. Esta similitud de resultados se puede explicarse debido a que ambos estudios se han realizado en clínicas dentales y presentan equipos modernos, dispone de material e insumos más adecuados, dando como resultado la oferta de un mejor tratamiento, así como también se brinda una atención personalizada e individualizada con profesionales competentes, en ambientes que ofrecen comodidad y seguridad.

Vidalón, G.¹⁰ Encontró en su estudio que de 226 pacientes encuestados, 151 manifestaron satisfacción en todas sus dimensiones, al igual que en el presente estudio de 93 pacientes 66 refirieron un grado elevado de satisfacción, a pesar que en el primer estudio se ha aplicado en establecimiento del ministerio de salud, mientras que en el segundo se aplicaron en una clínica Privada, demostrando que existe personal competente que brinde una mayor seguridad en los diversos tratamientos con ambientes adecuados, equipos de última generación por lo que los pacientes manifiestan satisfacción en la atención.

Amau J.et.al.⁹ En su estudio encontró como resultado la satisfacción global de 82.49% y de las dimensiones evaluadas la de mayor porcentaje fue la empatía con 84.77%, siendo similar con el presente estudio donde encontramos también un nivel alto nivel de satisfacción con el 71% y en cuanto a las dimensiones el nivel más alto es de Aspectos tangibles con un 77.40%. Considero que el buen trato y la infraestructura adecuada de ambos establecimiento de salud tuvieron un promedio de 75 y 80%. Con respecto a la percepción de la calidad de atención. Se comprende entonces que los valores de satisfacción en

la calidad de servicio en odontología son diversos en los diferentes ámbitos; encontrándose una tendencia de ser más favorable en la parte privado comparado a los servicios públicos.

En esta investigación las características socio demográficas de los encuestados los que participaron con mayor porcentaje fueron los jóvenes en un 67.7%(63), las mujeres el 63%(59) y con estudios superior universitario el 52.7%(49) el cual difiere del estudio de Sarango I.¹³ donde observamos que los que participaron en mayor porcentaje fueron los adultos en un 75.5%(83), el sexo masculino con un 85.5%(94) y con estudios de nivel secundario con un 38.2%(42), demostraron que el mayor porcentaje se determina que una buena infraestructura, la presencia de equipos actuales, una sala placentera y la señalización son los indicadores que produjeron mayor satisfacción, sin embargo los factores que no satisface la calidad de atención representa un mínimo porcentaje en la demora en admisión y en otras áreas que complementa el servicio, debido a los procedimientos que demanda un largo tiempo que influye desfavorablemente en la calidad del cuidado en los servicios odontológicos, coincidiendo con estudios similares como el de Sarango, I. y Fabián A. et al. Donde se obtuvieron altos niveles de satisfacción con un 86.4% y un 93.3% respectivamente.

IV. Conclusiones y Recomendaciones

4.1. Conclusiones:

- El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia en la Clínica Rimadent 2021 fue alto.
- La mayoría de usuarios que formaron parte del estudio, estuvieron comprendidas en el grupo de 18-30 años, siendo en su mayoría del género femenino y con grado de instrucción superior universitaria.

- El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos con respecto a la fiabilidad en el servicio de ortodoncia en la clínica Rimadent 2021 fue alto.
- El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos con respecto a la capacidad de respuesta en el servicio de ortodoncia en la clínica Rimadent 2021 fue alto.
- El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos con respecto a la seguridad en el servicio de ortodoncia en la clínica Rimadent 2021 fue alto.
- El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos con respecto a la empatía en el servicio de ortodoncia en la clínica Rimadent 2021 fue alto.
- El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos con respecto a los aspectos tangibles en el servicio de ortodoncia en la clínica Rimadent 2021 fue alto.

4.2. Recomendaciones

- Se recomienda al gerente de la clínica Rimadent establecer mediciones periódicas y permanentes sobre el nivel de satisfacción de los pacientes que se atiende en el servicio de Ortodoncia, con la finalidad de mejorar totalmente las expectativas del paciente.
- Formular iniciativas que permitan optimizar las dimensiones de capacidad de respuesta y fiabilidad para mejorar el nivel de satisfacción del paciente que acude a la clínica Rimadent.
- Realizar trabajos de investigación en los establecimientos públicos y privados para medir la calidad de atención odontológica que se brinda y por lo tanto lograr la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios de salud.

V. Referencias

1. Aranguren Z. Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de previsión del profesorado de la Universidad Central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004. Acta Odontológica Venezolana [Internet]. 2009 [citado 10 de octubre 2022]; 47(1). Disponible en: http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/1/medicion_satisfaccion_usuarios_servicios_salud.asp
2. Gonzales R., et al.. La calidad de la atención en salud, [Internet] Oral Suplemento;2008[Citado 10 de octubre 2022]Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/oral/ora-2008/oras081a.pdf>
3. Ministerio de salud. Documento Técnico: Política nacional de calidad en salud: R.M. N° 727-2009/Minsa. [Internet]. Lima. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud;2009 [Citado 10 de octubre 2022] Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>
4. Muza R., Muza P. Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. Rev. Chil de Salud Pública [Internet]. 2008 [citado 10 de octubre 2022]; 12(1):12-7. Disponible en: <http://www.revistasaludpublica.uchile.cl/index.php/RCSP/article/viewFile/1775/1697>
5. Preciado J. Satisfacción y calidad de atención odontológica en los usuarios del Hospital Jerusalén, Trujillo 2020.[Internet]Trujillo UCV 2020[citado 10 de octubre de 2022] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49002/Preciado_UJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
6. Jiménez F. Calidad en atención primaria en estomatología y su relación con la satisfacción de los usuarios de los prestadores externos del instituto ecuatoriano de seguridad social en la provincia del oro. [Internet] Ecuador: UCSG 2020 [citado 10 de octubre 2022] Disponible en : <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15027/1/T-UCSG-POS-MGSS-251.pdf>

7. Pedrozo T. Nivel de satisfacción de pacientes con la atención odontológica en las clínicas de la facultad de odontología de la universidad nacional de caaguazú de año 2019 [Internet] Paraguay:UNC.2020 [citado 10 de octubre 2022] Disponible en: <https://odontounca.edu.py/wp-content/uploads/2021/06/PEDROZO-SAMUDIO-TANIA-LICETTE.pdf>
8. Salazar E. Calidad de los Servicios Odontológicos y su Relación con la Satisfacción de los Pacientes de la Clínica MM Dental de la Ciudad Santiago de Chile.[Internet]. Ecuador:UCSG.2018 [citado 10 de octubre de 2022] Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11921/1/T-UCSG-POS-MGSS-165.pdf>
9. Amau J. Satisfacción en la atención Odontológica especializada en pacientes militares durante la Covid-19. Rev. Cubana de medicina Militar[Internet] 2022[citado 10 de octubre de 2022] 51(1).Disponible en: <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/1824/1264>
10. Vidalón G. Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho [Internet]Lima UNMSM 2019[citado 10 de octubre 2022]Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10612/Vidalon_rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Lara E. Satisfacción de los pacientes ante la atención Odontológica recibida en un Hospital en Lima. Rev. Estomatol Herediana[Internet] 2020[citado 10 de octubre de 2022]30(3):145-52 Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/REH/article/view/3817/4297>
12. Fabián A. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas Lima 2019-2020. Horiz Med[Internet]

2020[citado 10 de octubre de 2022]22(1) Disponible en:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v22n1/1727-558X-hm-22-01-e1589.pdf>

13. Sarango I. Nivel de Satisfacción en la atención de pacientes en un consultorio odontológico de la Provincia de Sullana-2021[Internet] Piura UCV 2021[citado 10 de octubre de 2022] Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62985/Sarango_PIG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Espejo D. Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de lima, San Martin de Porres en el año 2017. Universidad Peruana Cayetano Heredia – Estomatología [Internet]Lima UPCH 2018[citado 10 de octubre 2022]Disponible en:
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1502/Calidad_EspejoLoyola_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Rentería J., Valiente Z. Calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2019 [Internet]Chiclayo USAT 2020[citado 10 de octubre 2022]Disponible en:
http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/2375/TL_RenteriaOrtizJennifer_ValienteCapu%c3%b1ayZorelinda.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Cacho C. Calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Art´C [Internet]Chiclayo UCV 2020[citado 10 de octubre 2022]Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51657/Cacho_SCI-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
17. Rodríguez E. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2017- Universidad Señor de Sipan- Chiclayo. [Internet]Pimentel USS 2018[citado 10 de octubre 2022]Disponible en:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4400/Rodriguez%20Villegas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

18. López O., Cerrezo M., Delgado A. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos., Rev. Gerenc Polit. Salud [Internet] 2010[citado 10 de octubre 2022]9(18):124-136. Disponible en: <file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/2639-Texto%20del%20art%C3%ADculo-9258-1-10-20120626.pdf>
19. Revilla H, Gonzales D. Satisfacción de los usuarios y prestadores de un servicio de rehabilitación integral. Rev. MEDISAN [Internet]. 2014 [citado 10 de Octubre 2022];18(6):786-793. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368445006005->
20. Ramos B. Control de calidad de la atención de salud [Internet]. La Habana. Lic. Lazara Cruz Valdés 2011 [citado 10 de octubre 2022] Disponible en: https://files.sld.cu/scap/files/2012/01/control_calidad.pdf
21. Bermúdez I., Delgado I. Valoración de la calidad en la atención odontológica brindada por los estudiantes de cirugía oral III a usuarios externos de la UNAN Managua, durante el período de septiembre a octubre del 2015.[Internet] MANAGUA UNAN 2016[citado 10 de octubre 2022] Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/2841/1/23471.pdf>
22. Trejo C. Nivel de satisfacción de pacientes adultos del seguro integral de salud que acuden al departamento de Odontoestomatología del Hospital Carlos Gianfranco la Hoz. Puente Piedra. Lima – Perú. 2016. [Internet]Lima. Universidad Norbert Wiener 2016[citado 10 de octubre 2022] Disponible en: <https://docplayer.es/26995311-Universidad-privada-norbert-wiener.html>
23. Chang M. et al. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Rev. Cubana Med Gen Integr [Internet].1999 Oct [citado 10 de octubre 2022]; 15(5):541-547.Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v15n5/mgi09599.pdf>
24. Bhoopathi V. Determining the level of patient satisfaction in academic dental hygiene setting. [Internet] USA. Electronic theses and dissertations

- 2005[citado 10 de octubre 2022] Disponible en:
<https://dc.etsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2192&context=etd>
25. Agudelo A., et al. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud “IPS Universitaria” (Medellín). Rev. Fac. Odontol Univ. Antioq [Internet]. 2008 June [citado 10 de octubre 2022]; 19(2): 13-23. Available from: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-504975>
26. Graña J., et al. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011/MINSA/. [Internet]. Lima MINSA 2012[citado 10 de octubre 2022]Disponible en: : <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
27. Mejía B., Álvarez F. Auditoría Médica. Para la garantía de calidad en salud. Ecoe Ediciones [Internet]. 2015[citado 10 de octubre 2022]5(2-10) Disponible en: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Auditoria-medica-para-garantia-de-calidad-Vista-preliminar-del-libro.pdf>
28. Chungara C. Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010. [Internet].La Paz UMSA 2014 [citado 10 de octubre 2022]; Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/5534/TM-915.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
29. Orozco J. Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital Militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. febrero 2017. [Internet].Managua UNAN 2017 [citado 10 de octubre 2022]Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/154177991.pdf>
30. Castro M., et al. Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Clínico Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018. [Internet].Cali UCM 2019 [citado 10 de octubre 2022]Disponible en: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/2405/Mar%c3%ada%20Del%20Mar%20Castro%20Rodr%c3%adguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en la clínica Rimadent. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p>		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO		
1. Edad del encuestado en años		
2. Sexo	Masculino <input type="text"/>	
	Femenino <input type="text"/>	
3. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <u>IMPORTANCIA</u> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Odontología. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°	Preguntas		1	2	3	4	5	6	7
	FIABILIDAD								
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención odontología.							
02	E	Que la consulta con el odontólogo se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
CAPACIDAD DE RESPUESTA									
06	E	Que la atención en el módulo admisión del paciente sea rápida							
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías) sea rápida							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
SEGURIDAD									
10	E	Que durante su atención en el servicio de ortodoncia se respete su privacidad							
11	E	Que el odontólogo le realice un examen clínico completo y minucioso por el problema bucal que motiva su atención							
12	E	Que el odontólogo le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema bucal							
13	E	Que el odontólogo que atenderá su problema bucal, le inspire confianza							
EMPATIA									
14	E	Que el personal de odontología le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el odontólogo que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema bucal							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el odontólogo le brindará sobre el problema bucal o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el odontólogo le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el odontólogo le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							

ASPECTO TANGIBLES							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas del servicio de ortodoncia sean adecuados para orientar a los pacientes					
20	E	Que el servicio de ortodoncia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
21	E	Que el servicio de ortodoncia cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
22	E	Que el servicio de ortodoncia y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos					

ASPECTOS TANGIBLES							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
20	P	¿El servicio de ortodoncia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
21	P	¿El servicio de ortodoncia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	P	¿El servicio de ortodoncia y a sala de espera se encontró limpios y fueron cómodos?					

ANEXO 2

Ficha Técnica del cuestionario

Nombre del instrumento: SERVQUAL (Quality Service), modificada.

Autor: Rodriguez E. (2018)

Aplicación: dirigido a usuarios del servicio de odontología

Tiempo: 20 minutos

Dimensiones e indicadores:

- Fiabilidad: 1-2-3-4-5
- Capacidad de respuesta: 6-7-8-9
- Seguridad:10-11-12-13
- Empatía: 14-15-16-17-18
- Aspectos Tangibles: 19-20-21-22

Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento tiene un alfa de cronbach de 0,879, esto indica una escala valorativa buena.

Alfa de CronBach	Elementos (ítems/ preguntas)
0.879	22

Validez: El instrumento fue validado por juicio de experto

Baremación: Para el estudio se aplicó un cuestionario conformado por expectativas y percepciones; se consideró la siguiente valoración Percepciones = P y Expectativas = E; si:

$$P < E = 1$$

$$P = E = 2$$

$$P > E = 3$$

	Satisfacción	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles
Bajo	22 - 37	5 - 8	4 - 7	4 - 7	5 - 8	4 - 7
Medio	38 - 51	9 - 12	8 - 9	8 - 9	9 - 12	8 - 9
Alto	52 - 66	13 - 15	10 - 12	10 - 12	13 - 15	10 - 12

ANEXO 3

ANEXO: Tablas Estadísticas

Análisis

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ORTODONCIA EN LA CLÍNICA "RIMADENT" – LA VICTORIA, 2021

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	2	2.20%
	Nivel Medio	25	26.80%
	Nivel Alto	66	71.00%
	Total	93	100.00%

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 4

CONSTANCIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Yo Jessica Macolupú Rimachi, estadística de profesión y con maestría en educación, consto la fiabilidad del instrumento de recolección de datos del tema titulado:

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ORTODONCIA.

Del estudio titulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ORTODONCIA DE LA CLINICA ODONTOLOGICA RIMADENT- LA VICTORIA, 2021", del estudiante Rodriguez Villegas Julio Alexander.

En el tratamiento de los resultados se utilizaron:

Tablas descriptivas

Prueba de chicuadrado

Dando fe que se utilizaron los cuestionarios originales y que los resultados son fiables a la realidad en favor de la investigación.

Estampo mi firma y documento de identidad para la conformidad del especialista y el metodólogo de esta investigación.



Mg. Jessica Macolupú Rimachi
Docente
DNI: 17622343

ANEXO 5:



“Año de la Universalización de la Salud”

Pimentel, 16 de noviembre del 2020

C.D.
JOSE RIMARACHIN CARRANZA
Especialista en Ortodoncia RNE 1616
Gerente.
CLÍNICA ODONTOLÓGICA RIMADEN
Ciudad. -

Asunto: Presento al Sr. RODRÍGUEZ VILLEGAS JULIO ALEXANDER, estudiante de Estomatología para elaborar el desarrollo de su Tesis denominada: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ORTODONCIA DE LA CLINICA ODONTOLOGICA RIMADENT - LA VICTORIA 2020”**

Es grato dirigirme a usted para expresarle nuestro saludo institucional, a nombre de la Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias de la Salud y a la vez presentar al estudiante: RODRÍGUEZ VILLEGAS JULIO ALEXANDER con DNI **72271234**, Código universitario **2171800218**, Ciclo: VIII, quien se encuentra apto para ejecutar su Tesis denominada: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ORTODONCIA DE LA CLINICA ODONTOLOGICA RIMADENT - LA VICTORIA 2020”**

Para ello, solicitamos su autorización, a fin de que se le brinde las facilidades necesarias dentro de su institución a nuestra representante y cuente con los accesos que sean necesarios por el tiempo de cuatro meses aproximadamente.

En espera de su atención a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Cordialmente,

Dra. Paola La Serna Solari
Director (e) Escuela de Estomatología

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú
www.uss.edu.pe

Carta de Presentación

ANEXO 6:



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
RESOLUCION N°0069-2021/FCS-USS

Pimentel 17 de marzo del 2021

VISTO:

El Dictamen de aprobación de Proyecto de Tesis N° 035 de fecha 31 de diciembre del 2020, firmado por el Comité de Investigación en el cual se establece la procedencia para la ejecución de la Tesis titulada NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ORTODONCIA DE LA CLINICA ODONTOLOGICA RIMADENT – LA VICTORIA 2021 presentado por la (el) estudiante RODRIGUEZ VILLEGAS JULIO ALEXANDER de la Escuela profesional de Estomatología y;

CONSIDERANDO:

Que la Ley Universitaria N°30220, establece en su artículo 48° que la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Universidad, que la fomenta y realiza, respondiendo a través de la producción de conocimiento y desarrollo de tecnologías a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional. Los docentes, estudiantes y graduados participan en la actividad investigadora en su propia institución o en redes de investigación nacional o internacional, creadas por las instituciones públicas o privadas.

Que, de conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos V7 USS en su artículo 21° a la letra dice: "Los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad o Escuela de Posgrado, según corresponda, para la emisión de la resolución respectiva..."

Que, el Artículo 36° del reglamento de investigación V7 USS, establece que: "El comité de investigación de la escuela profesional aprueba el tema del proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional".

Estando a lo expuesto, y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

Artículo N°01: APROBAR en vías de regularización el proyecto de tesis denominado: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ORTODONCIA DE LA CLINICA ODONTOLOGICA RIMADENT – LA VICTORIA 2021 presentado por el(la) estudiante RODRIGUEZ VILLEGAS JULIO ALEXANDER de la Escuela de Estomatología.

ARTÍCULO 02: ESTABLECER, como fecha de inscripción del Proyecto de Tesis la fecha de expedición de la presente resolución.

REGISTRÉSE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Mg. Santos Leopoldo Acuña Peralta
Decano Facultad de Ciencias de la Salud

DECANO



Mg. Jimeria Palomino Malca
Secretaria Académica, Facultad de Ciencias de la Salud

SECRETARIA ACADÉMICA

CC. EAP, Interesado(s), Archivo.

ADMISION E INFORMES
074 481630 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chichlayo, Perú.

www.uss.edu.pe

MODELO DE AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Chiclayo, 23 de noviembre de 2020

Quien suscribe:

C.D.ESP. José Rimarachin Carranza

Representante Legal – Empresa Clínica Odontológica Rimadent E.I.R.L.

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ORTODONCIA EN LA CLINICA RIMADENT LA VICTORIA - 2020.

Por el presente, el que suscribe José Rimarachin Carranza, representante legal de la empresa: Empresa Clínica Odontológica Rimadent E.I.R.L., AUTORIZO al alumno: Julio Alexander Rodríguez Villegas, don DNI N° 72271234, estudiante de la Escuela Profesional de Estomatología, y autor del trabajo de investigación denominado: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ORTODONCIA EN LA CLINICA RIMADENT LA VICTORIA - 2020., al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis de NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ORTODONCIA EN LA CLINICA RIMADENT LA VICTORIA - 2020, enunciada líneas arriba. De quien solicita.

Se garantiza la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.



Nombre y Apellidos: José Rimarachin Carranza

DNI N°27386195

Cargo de la empresa: Gerente

ANEXO 7:

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ORTODONCIA

Buenas horas, Soy estudiante de la escuela profesional de estomatología de la Universidad Señor de Spín, y en esta oportunidad quiero solicitar su valiosa colaboración en el presente estudio de investigación, el cual tiene como objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de la Clínica Oodontológica "Imadett" - La Victoria 2021

SOCIODEMOGRÁFICA
(Descripción opcional)

Edad de encuestado en años *

Sexo *

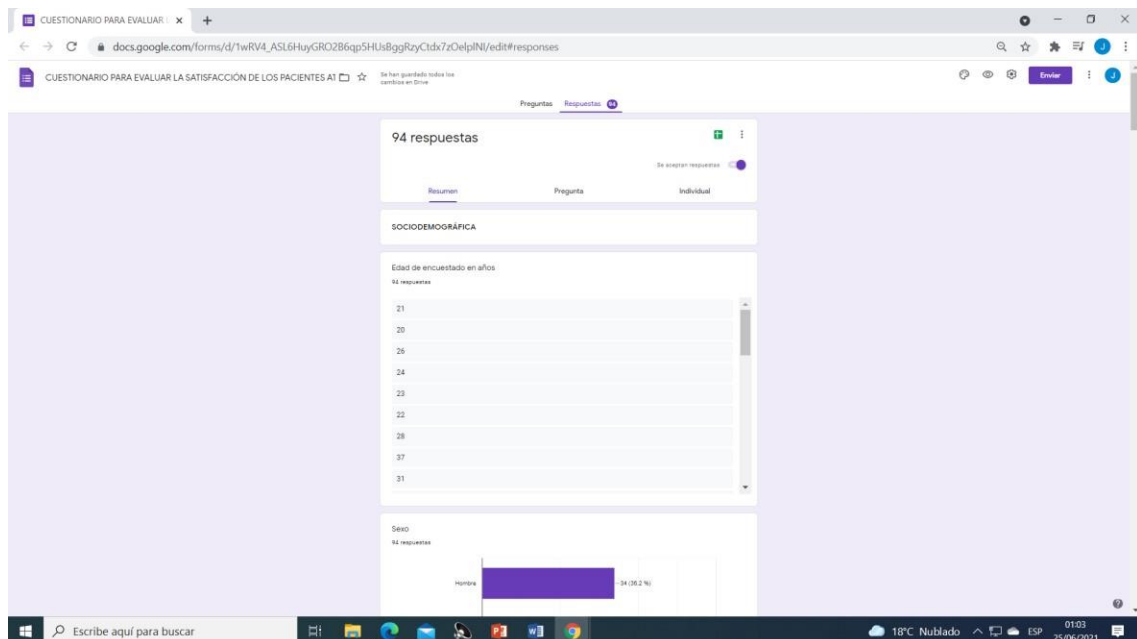
Nivel de Estudio *

Windows taskbar: 19°C Nublado, 07:54, 17/06/2021

ANEXO 8:

Encuesta al paciente realizado

Anexo 9:



Resultado de los pacientes

ANEXO 10:



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD.

ESCUELA ACADEMICA DE ESTOMATOLOGIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo..... con DNI N° autorizo al estudiante de la Universidad Señor de Sipán Julio Alexander Rodríguez Villegas a realizarme una evaluación sobre el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de la clínica odontológica Rimadent- La Victoria, 2021.

Los participantes en el estudio consistirán en llenar un cuestionario que contiene preguntas sobre Conocimiento y aplicación de las diversas técnicas, para lo cual seleccionará aquella alternativa que se acerque a su situación actual.

Su participación en el estudio es voluntaria, es decir, aun cuando Ud. Haya aceptado participar, puede negarse si no desea continuar sin ningún problema, o si no quiere responder a alguna pregunta en particular.

Esta información será confidencial, quiere decir que no comunicaremos a nadie sus respuestas, sólo lo sabrán las personas que forman parte del equipo de este estudio.

Por lo expuesto, haga constar que: He sido invitado para participar en una investigación sobre NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ORTODONCIA DE LA CLINICA ODONTOLOGIXA RIMADENT- LA VICTORIA, 2021.

Entiendo que llenaré un cuestionario, conozco el nombre del investigador.

Consiento voluntariamente que la información sea comunicada en el trabajo de investigación.

ANEXO 11:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Nombre y Apellido: Julio Alexander Rodríguez Villegas

Título del Proyecto de Tesis: “Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Ortodoncia de la Clínica Odontológica Rimadent – La Victoria, 2021”

TITULO	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TIPO / DISEÑO	POBLACIÓN MUESTRA	INSTRUMENTO
<p>“Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Ortodoncia de la Clínica Odontológica Rimadent – La Victoria, 2021”</p>	<p>Objetivos General:</p> <p>Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de la Clínica odontológica “Rimadent “– La Victoria, 2021</p> <p>Objetivo Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Determinar las características sociodemográficas de los pacientes atendidos en el servicio de Ortodoncia de la clínica odontológica Rimadent -Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la fiabilidad del servicio de Ortodoncia de la Clínica Odontológica Rimadent. -Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la capacidad de respuesta del servicio de ortodoncia de la Clínica odontológica Rimadent. -Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la seguridad del servicio de ortodoncia de la Clínica odontológica Rimadent. -Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la empatía del servicio de ortodoncia de la Clínica odontológica Rimadent. -Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a los aspectos tangibles del servicio del servicio de ortodoncia de la Clínica odontológica Rimadent. 	<p>Hipótesis General:</p> <p>El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Ortodoncia de la Clínica Odontológica Rimadent- La Victoria, 2021, es alto.</p>	<p>Es un estudio cuantitativo de tipo descriptivo, Según la medición de la variable de estudio es Prospectivo y Según el número de mediciones de la variable de estudio es Transversal.</p>	<p>El promedio de atenciones mensualmente es de 122 pacientes por lo tanto aplicando la formula se obtiene una muestra de 93 pacientes.</p>	<p>Cuestionario SERVQUAL validada por MINSA NRM°0527 (modificada)</p>