



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA

TESIS:

RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS
EN PACIENTES ADULTOS UNA VEZ FINALIZADO SU TRATAMIENTO
ORTODÓNTICO EN EL CENTRO ODONTOLÓGICO SAN MARCOS
CAJAMARCA 2021

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CIRUJANO DENTISTA

PRESENTADO POR:

BACH. GEOVANI LUIS DAVID URTEAGA BAZÁN

ASESOR:

DRA. ROSARIO MARTHA DE LA TORRE VERA

CAJAMARCA – PERÚ

2021



Dedicatoria

A Dios que, con su infinito amor y bendiciones, ilumina cada día de mi vida.

A mis padres Luis Urtega y Doris Bazán, por su apoyo incondicional puesto que me guiaron por el camino del saber ofreciéndome un mejor porvenir.

A mi abuelita María Agustina Vásquez, que con respeto y amor siempre me motivo a luchar por mis sueños, por sus buenos ejemplos y sanos consejos en cada momento de mi vida.

A mis familiares, docentes y las personas que de una u otra manera me apoyaron y estuvieron conmigo durante las diferentes etapas de mis estudios para culminar mi carrera profesional.



Agradecimientos

Deseo evidenciar mi más sincero agradecimiento a todas aquellas personas sin las cuales este trabajo de investigación no se habría llevado a cabo.

A mis padres Luis Urtega y Doris Bazán por siempre haberme motivado a seguir adelante en todo momento.

A los pacientes que colaboraron con sus opiniones para la realización de este estudio que hemos llevado a cabo.

Muchas gracias a todos.



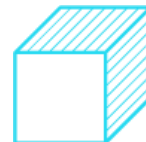
RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad, determinar la relación entre el nivel de satisfacción y las expectativas en pacientes adultos una vez finalizado el tratamiento ortodóntico en el centro odontológico San Marcos Cajamarca 2021. La metodología empleada fue correlacional, la cual permitió determinar el grado de relación que existió entre varias variables para dar una respuesta a los objetivos. La población estuvo conformada por 130 pacientes que concluyeron el tratamiento de ortodoncia en el centro odontológico San Marcos entre el año 2019 y 2020. Para la recolección de la información se utilizó como instrumento un cuestionario donde los indicadores según su dimensión fueron descritos de manera clara y sencilla. Como resultado se evidenció que existe una correlación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción y las expectativas de los pacientes, evidenciándose en los resultados obtenidos que al preguntar a los encuestados sobre las expectativas previas a iniciar su tratamiento, estéticas, de funcionalidad, psicosociales y expectativas una vez finalizados sus tratamientos estos tuvieron un nivel de satisfacción alto. De este modo, se llegó a la conclusión, que las expectativas de los pacientes que fueron atendidos en el centro odontológico San Marcos, durante el periodo 2019 - 2020 una vez concluido su tratamiento de ortodoncia fueron superadas por la calidad de atención y tratamiento. Finalmente, la presente investigación servirá como base para sustento teórico de futuras investigaciones.



ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between the level of satisfaction and expectations in adult patients after the end of orthodontic treatment at the San Marcos Cajamarca 2021 dental center. The methodology used was correlational, which allowed to determine the degree of relationship that existed between several variables to give a response to the objectives. The population consisted of 130 patients who completed orthodontic treatment at the San Marcos dental center between 2019 and 2020. For the collection of information, a questionnaire was used where the indicators according to their size were described in a clear and simple way. As a result, it was evident that there is a directly proportional correlation between the level of satisfaction and the expectations of the patients, being evident in the results obtained that when asking the respondents about the expectations before starting their treatment, aesthetics, functionality, psychosocial and expectations after finishing their treatments these had a high level of satisfaction. In this way, it was concluded that the expectations of the patients who were treated at the San Marcos dental center during the period 2019 - 2020 after the end of their orthodontic treatment were surpassed by the quality of care and treatment. Finally, this research will serve as a basis for theoretical support for future research.

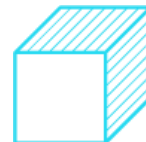


ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTOS	II
RESUMEN	III
ABSTRACT	IV
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1 Descripción de la situación problemática	11
1.2 Formulación del problema	13
1.2.1 Problema principal	13
1.2.2 Problemas secundarios	13
1.3 Objetivos de la investigación	13
1.3.1 Objetivo general	13
1.3.2 Objetivos específicos	14
1.4 Justificación	14
1.4.1 Importancia	15
1.4.2 Viabilidad	15
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	16
2.1 Antecedentes	16
2.1.1 Antecedentes internacionales	16
2.1.1 Antecedentes nacionales	17
2.2 Bases teóricas	18
2.2.1 Tratamiento de ortodoncia	18
2.2.2 Nivel de satisfacción del paciente	23
2.3 Definición de términos básicos	31
CAPÍTULO III HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.1 Formulación de hipótesis	32
3.1.1 Hipótesis general	32
3.1.2 Hipótesis específicas	32
3.2 Identificación de variables	33



CAPÍTULO IV METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	36
4.1. Tipo y Nivel de investigación	36
4.2 Método y diseño de investigación	36
4.3 Población y muestra de la investigación.....	37
4.3.1 Población	37
4.3.2 Muestra.....	37
Criterios de inclusión	38
Criterios de exclusión	38
4.4 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	39
4.4.1 Técnicas	39
4.4.2 Instrumentos.....	39
4.4.3 Procedimientos	40
4.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	41
4.6 Aspectos Éticos.....	41
CAPITULO V ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS ¡Error! Marcador no definido.	42
5.1 Análisis estadístico.....	¡Error! Marcador no definido.
5.2 Discusión.....	4251
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXOS	59
ANEXO 1. Instrumento de recopilación de información	59
ANEXO 1. Confiabilidad del instrumento.....	62
ANEXO 3. Validación del instrumento.....	64
ANEXO 4. Consentimiento informado	70
ANEXO 5. Nivel de satisfacción del cliente	71



ANEXO 6. Nivel de satisfacción del paciente 72

ANEXO 7. Modelo de satisfacción del paciente 73

ANEXO 8. Evolución de un tratamiento de ortodoncia 74

ANEXO 9. Fases del tratamiento de ortodoncia 75

ANEXO 10. Ambientes del Centro Odontológico San Marcos 77

ANEXO 11. Matriz de consistencia 79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Operacionalización de variables 34

Tabla 2. Pacientes que concluyeron tratamiento de ortodoncia en la clínica San Marcos entre el año 2019 y 2020..... 37

Tabla 3. Coeficiente R de Pearson 41

Tabla 4. Relación entre el nivel de satisfacción y las expectativas en pacientes adultos una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia en el centro odontológico San Marcos 43

Tabla 5. Relación entre las expectativas del paciente previas a iniciar el tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida en el centro odontológico San Marcos 44

Tabla 6 Relación entre las expectativas estéticas del paciente al iniciar el tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción que obtuvo una vez finalizados el tratamiento en el centro odontológico San Marcos. 46

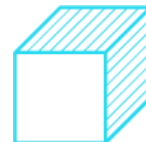


Tabla 7. Correlación R de Pearson de la variable expectativa respecto a la funcionalidad.....48

Tabla 8. Relación entre las expectativas psicosociales con la satisfacción percibida por los pacientes una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia..... 50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Relación entre el nivel de satisfacción y las expectativas en pacientes adultos una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia en el centro odontológico San Marcos 42

Gráfico 2. Relación entre las expectativas del paciente previas a iniciar el tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida en el centro odontológico San Marcos..... 44

Gráfico 3. Relación entre las expectativas estéticas del paciente al iniciar el tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción que obtuvo una vez finalizados el tratamiento en el centro odontológico San Marcos..... 45

Gráfico 4. Correlación de las expectativas respecto a la funcionalidad..... 47

Gráfico 5. Relación entre las expectativas psicosociales con la satisfacción percibida por los pacientes una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia 49



INTRODUCCIÓN

Actualmente, la calidad de atención es fundamental dentro de los servicios de salud, siendo un factor determinante del éxito de los mismos, por lo tanto, es importante para los profesionales de este sector prestar un servicio de alto nivel y calidad, ofreciendo al paciente un nivel de confianza elevado previo a iniciar su tratamiento, lo que impacta en el resultado final.

En tal sentido la satisfacción del paciente, está vinculada al nivel de complacencia luego de prestar los servicios de salud. Por consiguiente, la finalidad de todo servicio es satisfacer las necesidades del consumidor, mediante una atención de calidad dentro de los servicios de salud. Es importante tener en cuenta que, la ortodoncia ha tomado relevancia en la actualidad, ya que todo esto responde a la transformación por la que ha pasado la sociedad en los últimos años, siendo más consciente y exigentes en poseer una dentadura saludable y estética, teniendo repercusiones psicológicas en términos de autoestima, imagen corporal e interacción social. Es por ello que es primordial ofrecer y garantizar un servicio que se caracterice por la calidad, ya que el éxito de este tipo de servicio va a depender del grado de satisfacción del paciente.

Dentro de la satisfacción del paciente que finaliza un tratamiento odontológico se deben tomar en cuenta diferentes factores como lo son: las expectativas, las experiencias previas, actuales y finales con la atención recibida, el tiempo de espera en los servicios y la calidad del tratamiento que espera recibir. Todos estos factores llevan a que el paciente tenga una visión y una valoración del servicio recibido.

Desde esta perspectiva es trascendental indagar sobre la relación entre el nivel de satisfacción y las expectativas de los pacientes, teniendo en cuenta que, en la actualidad dentro de los servicios odontológicos, se ha evidenciado un aumento en los tratamientos ortodónticos, debido a que hoy en día las personas se preocupan por su salud dental, tanto desde el punto de vista funcional como estético.



A través esta investigación se buscó determinar la relación entre el nivel de satisfacción y las expectativas en pacientes adultos una vez finalizado su tratamiento ortodóntico en el centro odontológico San Marcos Cajamarca. Teniendo en cuenta que, la satisfacción del paciente con respecto a los servicios de salud es de gran importancia, ya que se debe conceptuar una medida para observar el resultado final, y valorar la calidad de atención.

La presente investigación se realiza también con la finalidad de dar a conocer las principales teorías y conceptos relacionados a los factores que inciden en la problemática planteada. Al mismo tiempo, se desarrollan aspectos metodológicos e investigativos para obtener los resultados con miras a realizar un aporte, debido a que, en la actualidad, la calidad de los servicios de salud debe estar enfocada en resguardar una experiencia positiva para el paciente, de manera que estas se vean reflejadas como una ventaja a corto y largo plazo.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la situación problemática

En la actualidad es importante para el profesional de la odontología darle al paciente la oportunidad de disfrutar una mejor calidad de vida, brindando servicios correctivos y estéticos como la ortodoncia, ya que esta ha tomado gran importancia dentro de las consultas odontológicas, por lo que hoy en día los pacientes buscan diferentes alternativas para lucir bien y tener una mejor adaptación con su entorno social, de esta manera también se busca obtener un tratamiento completamente satisfactorio. Por lo tanto, es necesario conocer la satisfacción del paciente al momento de prestar un servicio, ya que una vez terminado un tratamiento es de gran importancia conservar a los pacientes satisfechos. Al hablar de satisfacción del paciente luego de haber prestado un servicio de salud, Velandia et al, en su investigación concluye que “ha sido considerada tradicionalmente como un agente determinante de la futura utilización de los servicios de salud, la calidad de atención previa a la consulta”¹

La satisfacción del paciente que culmina un tratamiento odontológico respecto a la calidad del servicio está determinada por diversos factores antes mencionados que conllevaran a que el paciente tenga un tratamiento exitoso. Al respecto Torres y León sostienen que:

“La satisfacción del paciente se considera multidimensional debido a que dentro de él se busca la evaluación de diferentes aspectos que tiene que ver con la atención que se le brinda a un paciente, dentro de ella se toman en cuenta dimensiones como lo son la experiencia del servicio brindado”²

Cabe señalar que, la ortodoncia es un tratamiento que puede aplicarse a cualquier persona sin distinción de edad (niños, jóvenes y adultos) debido a los cambios dentofaciales y de armonía de perfil que genera, mejorando el aspecto estético de la



persona; lo que se traduce en la buena presentación tanto físico, mental y social (reconociendo sus obvios beneficios en cuanto a su capacidad de perfeccionar la función previniendo patologías futuras). Todo esto responde a la transformación por la que ha pasado la sociedad en los últimos años, siendo más conscientes y exigentes en poseer una dentadura saludable y estética, teniendo repercusiones psicológicas en términos de autoestima, imagen corporal e interacción social. Es por ello que es primordial ofrecer y garantizar un servicio que se caracterice por la calidad, ya que el éxito de este tipo de servicio va a depender del grado de satisfacción del paciente.

Desde esta perspectiva es trascendental indagar sobre el nivel de satisfacción y las expectativas de los pacientes, teniendo en cuenta que estos representan una concepción psicológica, que básicamente tiene que ver con el goce por alcanzar lo que se ha propuesto al adquirir el servicio. Según diversos estudios demuestran que la satisfacción y las expectativas de los pacientes con respecto a los servicios de salud, éstas se consideran como base importante del resultado obtenido, que sirve para conocer la calidad de atención brindada, en tal sentido desde el punto de vista odontológico, es de suma importancia conocer el nivel de satisfacción y las expectativas de los pacientes al ser atendidos, pues esto permite tener en claro los resultados y la percepción con respecto al servicio brindado. Cabe señalar también que un paciente satisfecho demuestra el grado de éxito una vez concluido su tratamiento.

A través de la presente investigación se busca realizar una percepción sobre el resultado del tratamiento de ortodoncia, con el fin de evaluar la relación entre el nivel de satisfacción y expectativas una vez finalizados los tratamientos en pacientes adultos que acuden al centro odontológico San Marcos Cajamarca 2021.



1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema principal

¿De qué manera se relacionan el nivel de satisfacción y las expectativas en pacientes adultos una vez finalizado su tratamiento ortodóntico en el centro odontológico San Marcos Cajamarca 2021?

1.2.2 Problemas secundarios

¿Cuál es la relación de las expectativas del paciente previas a iniciar su tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida en el centro odontológico San Marcos 2021?

¿Cuál es la relación entre las expectativas estéticas del paciente al iniciar su tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción que obtuvo una vez finalizado su tratamiento en el centro odontológico San Marcos 2021?

¿Cuál es la relación entre las expectativas funcionales con la satisfacción percibida una vez finalizado su tratamiento de ortodoncia?

¿Cuál es la relación entre las expectativas psicosociales con la satisfacción percibida por los pacientes una vez finalizado su tratamiento de ortodoncia?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y las expectativas en pacientes adultos una vez finalizado su tratamiento de ortodoncia en el centro odontológico San Marcos Cajamarca 2021.



1.3.2 Objetivos específicos

Relacionar las expectativas del paciente previas a iniciar su tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida en el centro odontológico San Marcos 2021.

Relacionar las expectativas estéticas del paciente al iniciar su tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción que obtuvo una vez finalizado su tratamiento en el centro odontológico San Marcos 2021.

Correlacionar las expectativas respecto a la funcionalidad con la satisfacción percibida una vez finalizado su tratamiento de ortodoncia.

Relacionar las expectativas psicosociales con la satisfacción percibida por los pacientes una vez finalizado su tratamiento de ortodoncia.

1.4 Justificación

La satisfacción del paciente con respecto a los servicios de salud es de gran importancia, ya que se debe concepcionar una medida para observar el resultado final, y valorar la calidad de atención, la cual está definida como el nivel de relación entre las expectativas y la percepción final del servicio recibido. A través de esta investigación se busca evaluar la relación entre el nivel de satisfacción y expectativas en los tratamientos finalizados de ortodoncia en pacientes adultos que acuden al centro odontológico San Marcos, pues al establecer los objetivos planteados se puede tener una orientación clara de fortalezas y debilidades en el servicio que se brinda.

Desde la perspectiva metodológica, la presente investigación se justifica dando a conocer las principales teorías y conceptos relacionados a los factores que inciden en la problemática planteada. Al mismo tiempo, se desarrollan aspectos metodológicos e investigativos para obtener los resultados con miras a realizar un aporte.



1.4.1 Importancia

Se considera la investigación de suma importancia por su aplicación en el ámbito odontológico, ya que, es fundamental reconocer el nivel de satisfacción y expectativas del paciente al cual se presta un servicio. En los últimos años, la calidad de los servicios de salud debe estar enfocada en resguardar una experiencia positiva para el paciente, de manera que estas se vean reflejadas como una ventaja a corto y largo plazo.

1.4.2 Viabilidad

La presente investigación es viable porque se cuenta con antecedentes de estudio a nivel nacional e internacional, lo cual fortalece el marco teórico de la presente investigación. Debido a esto, este proyecto de investigación se desarrollará teniendo en cuenta la disponibilidad económica del investigador y se cuenta con la información estadística referente a la satisfacción del paciente.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

González J, Rabchinsky D, Ondarza, R, Justus R y García S. (2018) México; presentaron una investigación, donde el objetivo principal era determinar en un grupo de pacientes si lograron mejorar la percepción una vez culminado su tratamiento de ortodoncia. La población estuvo constituida por 30 pacientes, 15 jóvenes y 15 adultos a los que se le aplicó un cuestionario. Los resultados fueron los siguientes: no hubo diferencia estadística entre la percepción de la confianza personal, tampoco en el desenvolvimiento social previo y posterior al tratamiento entre los pacientes jóvenes y adultos. Concluyendo que es difícil evaluar la autoestima originada por la presencia de maloclusiones; sin embargo, es indudable que unos de los factores que determinan la adquisición de estos tratamientos es el estético, ya que hoy en día al apreciarse físicamente más atractivos con una buena posición dentaria, la cual les va permitir que se sientan más cómodos y así puedan desenvolverse mejor ante una determinada sociedad ³

Zalazar, E. (2018) Ecuador; realizó una investigación la cual busca evaluar de qué manera el paciente percibe el servicio en la Clínica MM Dental. La investigación se desarrolló a través de una metodología cuantitativa, con enfoque transversal y alcance descriptivo, la población estuvo conformada por 206 pacientes del centro odontológico, a los que se le aplicó un cuestionario, cuyos resultados fueron los siguientes: Mostraron que existen aspectos a cambiar en cuanto al tiempo de espera, sistema de citas, progreso y resultado. Concluyendo en la necesidad de diseñar una propuesta de nuevas estrategias para mejorar las deficiencias, de este modo aprovechar las fortalezas y oportunidades en el proceso de ofrecer un servicio de calidad al paciente⁴



Morales, J. (2017) Bolivia; publica una investigación cuya finalidad fue conocer el grado de satisfacción en los pacientes una vez que culminaron su tratamiento de ortodoncia en la clínica odontológica de la U.A.S.B, entre los años 2016 - 2017. La misma se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, cuya población estuvo conformada por 56 pacientes atendidos en la clínica, a los que se le aplicó una encuesta. Los resultados arrojados fueron que los pacientes respondieron estar satisfechos con su tratamiento, siendo los del sexo masculino entre las edades de 12 a 19 y de 30 a 45 años los más satisfechos⁵

En cuanto a los ambientes de la clínica Odontológica y el tiempo de atención hacia los pacientes fueron los componentes que presentaron un grado de inconformidad entre 51.79% y 50.00% respectivamente. Concluyendo que los pacientes quedaron satisfechos con los servicios prestados en la clínica odontológica de la U.A.S.B durante el tratamiento de ortodoncia.

2.1.1 Antecedentes nacionales

Salas, A. (2019) Arequipa; realiza una investigación con el objetivo de evaluar que la percepción que tienen los pacientes en cuanto a la calidad de servicio de ortodoncia. La misma que se enfocó en un estudio descriptivo longitudinal, la información se recogió mediante un cuestionario estructurado por preguntas cerradas, el mismo que fue aplicado a pacientes que asistieron al centro odontológico, las preguntas fueron sobre: Admisión, ambiente, infraestructura - atención, accesibilidad - Bioseguridad – Costos -. Los resultados del instrumento aplicado arrojaron que la calidad de servicio en cuanto a atención tuvo una aceptación del 70% y que los problemas primordiales son de infraestructura, pues no cuentan con instalación de baños y otras áreas necesarias⁶

Córdoba, K y Guerreros, J. (2018) Chiclayo; realizan un estudio sobre la satisfacción de los pacientes, en cuanto al tratamiento ortodóntico recibido. El estudio fue realizado en el Centro Especializado en Formación Odontológica, en la especialidad de ortodoncia, con una población constituida por 61 pacientes, a quienes se le aplicó un



determinado cuestionario. Arrojando como resultados que, el nivel de satisfacción de los pacientes con ortodoncia concluida fue de 88.53%. Concluyendo que, una vez culminado el tratamiento ortodóncico, el nivel de satisfacción para los pacientes fue alto⁷

2.2 Bases teóricas

En este apartado se presentan las definiciones más relevantes que servirán de base para el correcto desarrollo del presente trabajo de investigación, entre los cuales se encuentran el nivel de satisfacción, calidad del tratamiento ortodóncico, tiempo de espera para la atención, el trato adecuado entre el paciente y el profesional de odontología, entre otros.

2.2.1 Tratamiento de ortodoncia

Al hablar de ortodoncia se debe considerar que es la rama de la Odontología la cual trata de la prevención, diagnóstico y del tratamiento de las mal formaciones dentarias. Dentro de la definición de la Sociedad Española de Ortodoncia. Es aquella especialidad odontológica la cual se encarga de realizar el estudio, la prevención y corrección de la mal posiciones dentarias, con la finalidad de reponer la proporción morfológica y funcional de la boca y de la cara, logrando al mismo tiempo la estética facial⁸

Cabe señalar que el objetivo primitivo de esta especialidad fue fundamentalmente estético, corregir la apariencia y la alineación dentaria pero conforme al paso de los años entre los objetivos que tiene este tipo de tratamiento es llevar los dientes a su lugar ideal, contribuyendo con la belleza facial logrando así aumentar la duración fisiológica de las piezas dentales, ya que son ubicadas nuevamente en la misma simetría en relación a las fuerzas masticatorias y circundantes en orientación transversal, axial y vertical. Por tanto, en este tipo de tratamiento los procedimientos son correctivos y preventivos dentarios cuyo propósito es brindar al paciente una oclusión eficaz, firme y estética⁹



Clasificación del tratamiento de ortodoncia

El tratamiento de la ortodoncia puede ser clasificada de la siguiente manera:

Ortodoncia preventiva

Ortodoncia interceptiva

Ortopedia funcional de los maxilares

Ortodoncia correctiva

Rehabilitación ortodóntica

Ortodoncia preventiva: Este se realiza para prevenir la enfermedad. Es importante tener en cuenta que la prevención en ortodoncia puede iniciar a partir del tiempo en que los dientes empiezan hacer su erupción y abarca hasta que se produce el remplazo de la dentición¹⁰.

Del mismo modo, durante esta etapa se debe enfocar en todo momento a orientar a los pacientes con respecto a las medidas de tipo preventivo las cuales pueden ser:

Enseñanza de técnicas de cepillado.

Sellantes de fosas y fisuras

Aplicación de fluoruros

Dieta baja en carbohidratos y buenos hábitos alimenticios

Durante esta etapa intervienen el odontólogo general y odontopediatra

Ortodoncia interceptiva: Esta se inicia cuando aparecen algunos signos característicos de la enfermedad, se comienza a intercalar barreras con la finalidad de evitar el avance evolución perjudicial de la misma, dentro de ella cabe las siguientes:



Ortopedia Funcional de los maxilares: a través de este tipo se proporcionan diversas terapias que ayudan a la corrección de las maloclusiones contribuyendo en una correcta y armónica posición de los maxilares. Cabe señalar que cuando el paciente presenta problemas de desarrollo ya sea maxilar o mandibular estos se pueden corregir en edades tempranas a través de la Ortopedia funcional.

Ortodoncia correctiva: es el tratamiento de las maloclusiones producidas por malposición dentaria, mediante el uso de aparatología fija (Brackets y bandas).

Rehabilitación Ortodóncica: son procedimientos multidisciplinarios donde pueden inmiscuirse profesionales de distintas especialidades, la rehabilitación puede partir desde una simple restauración, inclusive problemas que afecten al paciente desde el punto de vista de su inserción en la sociedad, afectando desde su aspecto físico hasta sus situación psíquica y psicológica.

A través de los diferentes tratamientos de ortodoncia se pueden corregir problemas como:

Caries

Tratamiento sobre dientes retenidos

Reemplazos en espacio cuando el paciente ha perdido piezas

Suspensión de hábitos nocivos

Tratamiento anticipado de mordidas cruzadas que pueden ser unilateral o bilateral

Frenectomía de inserción profunda

Tratamiento en el tamaño o modo de los dientes

Problemas de tipo esquelético, muscular y masticatorio



Evaluación, Detección y tratamiento de enfermedades sistémicas.

Diagnostico en el funcionamiento anormal de las glándulas de secreción interna.

Detección e insuficiencias en el crecimiento maxilar a través mediante aparatos de tracción extra oral.

Crecimiento maxilar exagerado en etapa temprana con el uso de aparatos extra orales, Face Bow, aparatos de tracción occipital.

Exceso de desarrollo mandibular que se ubica en la etapa temprana a través de la utilización de mentoneras para apaciguar o redirigir el incremento de la mandíbula. ¹¹

Fases del Tratamiento de Ortodoncia

Alineación y nivelado: Al inicio de toda consulta se debe analizar minuciosamente la problemática que presenta el paciente, una vez analizada se debe iniciar, realizando un esbozo del tratamiento que ayuden al paciente, especificando detalladamente las medidas ortodónticas, cuya finalidad es lograr corregir la alineación en las disconformidades verticales a través de la nivelación de los arcos dentarios, relindo el traslado de los dientes que están mal ubicados en el arco, tomando en cuenta su posición correcta.

Corrección de las relaciones entre los molares y el cierre de espacios: Es importante tener en cuenta, que en esta etapa se busca la corrección de las relaciones que existen entre los segmentos molares y bucales con el propósito de lograr una oclusión normal en el plano anteroposterior, bien el cierre de diastemas o espacios resultado de extracciones o espacios excedentes en los arcos dentarios. Este procedimiento es factible al momento de presentar muy buena correspondencia intermaxilar.

Acabado: Luego de finalizada la segunda fase de tratamiento, se deben mantener y alinear bien los dientes en sus arcos, los espacios generados por la extracción han de hallarse cerrados y tener correspondencia, quedando por movilizar las raíces de los



dientes anteriores y posteriores, logrando de esta manera una correcta inclinación axial. Es necesario utilizar arcos de alambre adecuados, para de esta forma limitar ajustes clínicos y tiempo de consulta.

Retención: Es una de las etapas más importante de la ortodoncia, debido a que esta se busca conservar el tratamiento realizado, por lo cual en esta etapa es necesario tener en cuenta:

1. Durante el tratamiento ortodóntico pueden estar expuestos los tejidos periodontales y gingivales, por lo que una vez retirados los aparatos estos pueden necesitar tiempo para volver a organizarse.
2. Es importante considerar que, en este tipo de tratamiento los dientes tienden a estar inestables, por lo que se deben tomar diversas presiones de los tejidos blandos.
3. Es necesario considerar que cuando ocurren cambios que son productos del crecimiento, estos pueden afectar los resultados obtenidos durante el tratamiento.¹²

Importancia de los tratamientos de ortodoncia

La mayoría de las personas, conciben al tratamiento ortodóntico cuya función o propósito es lograr lucir una sonrisa hermosa. Por lo que es necesario tener en cuenta que los dientes y los maxilares en una buena posición son de gran importancia, ya que ayudan a conservar una cavidad oral más limpia y sana. Cabe señalar que unos dientes incorrectamente alineados, contribuyen a tener una mala higiene de la cavidad bucal, ya que es muy difícil de mantener limpios y en buenas condiciones, lo que puede contribuir a la aparición de caries, provocando la aparición de enfermedades de las encías y como consecuencia la pérdida de los dientes, por lo que los tratamientos de ortodoncia contribuyen a que las personas mantengan una buena salud dental.

Es necesario prestar atención a los problemas ortodónticos, ya que pueden provocar un deterioro discordante de las superficies dentales, deficiente masticación, tensión exagerada en las encías y justo en el hueso alveolar que sirve de apoyo a los dientes



o recargo de las articulaciones temporo- mandibular y los músculos masticatorios. Dichos problemas pueden ayudar a provocar dolores de cabeza crónicos y dolores en la cara o el cuello.

Cabe señalar que, unos de los objetivos del tratamiento es lograr que el paciente tenga una boca sana, donde su sonrisa tenga armonía con su rostro, al mismo tiempo el ortodoncista busca prevenir futuros problemas dentales.¹²

2.2.2 Nivel de satisfacción del paciente

Cuando hablamos de nivel de satisfacción, hacemos referencia al valor de agrado que obtiene una persona, con respecto al desempeño de las expectativas, la satisfacción es una concepción psicológica, que básicamente tiene que ver con el sentimiento de bienestar y goce por lograr lo que se desea y espera de un producto o servicio

Según Hoffman y Bateson “la satisfacción de los clientes es una medida de corto plazo, tiene que ver con la transacción, mientras que la calidad de los servicios es una cualidad a largo plazo, ya que se toma en cuenta la valoración global de un desempeño”¹³, es decir que este busca conocer el grado de complacencia y desempeño al adquirir o utilizar un servicio. Una estrategia potencial para aumentar el nivel de motivación de los pacientes a los tratamientos es hablar regularmente sobre los progresos realizados durante el tratamiento. Esta información podría servir como refuerzo positivo y descubrir la causa o factores que afectan la motivación de los pacientes.

En tal sentido el nivel de satisfacción del paciente, se refiere al agrado de los pacientes luego de utilizar los servicios de salud. El objetivo de todo servicio es buscar el nivel satisfacción del consumidor, desde el ámbito de salud es ofrecer un servicio de calidad al paciente¹⁴. Es necesario tener en cuenta que un nivel de satisfacción implica que el paciente vuelve a utilizar ese servicio, desde esta afirmación Weiis, G considera que “existe una dinámica relación entre satisfacción del usuario y los servicios de salud, donde se toma en cuenta, desde el primer trato con el servicio hasta su fase final, ya



que esta evolución incide en la futura utilización del servicio”¹⁴. En es de gran importancia calificar la satisfacción del paciente, ya que es un elemento determinante para que el paciente vuelva a visitar y recomendar dicho servicio.

Las consecuencias de una buena o mala satisfacción del paciente dentro de la características de la atención médica, es un tema que actualmente se debe tener en cuenta, ya que ha sido muy controversial; desde esta postura el más conocido y aprobado es lo propuesto por Donavedian, dentro de su postura concibe que la satisfacción del paciente se encuentra relacionada con la calidad de los servicios que el mismo recibe , y que el mismo determina el agrado que pueda demostrar el paciente una vez adquiere dicha atención”¹⁵

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera a la calidad de atención como clave dentro los servicios de salud, siendo un factor determinante del éxito de estos, la define como aquella en la cual los profesionales deben prestar un servicio de alto nivel, ofreciéndole al paciente un alto grado de satisfacción, lo que impacta en el resultado final, que sería un paciente conforme con el servicio, dentro de algunas investigaciones proponen dos dimensiones para el estudio de la satisfacción de los pacientes¹⁶:

Satisfacción general: es aquella en la que tiene que ver con el grado de satisfacción del paciente con los cuidados que este haya recibido.

Satisfacción específica: es la derivada de las experiencias del paciente con servicios utilizados con anterioridad.

Según autores el nivel de satisfacción de un paciente se puede medir tomando en cuenta los siguientes:

Insatisfacción: es aquella donde el desempeño apreciado del producto no consigue las expectativas del paciente.



Satisfacción: es cuando el ejercicio del servicio cumple con las expectativas del paciente.

Complacencia: ocurre cuando el desempeño del servicio brindado sobrepasa con las expectativas del paciente.

Factores asociados al nivel de satisfacción de un paciente

Se entienden que la satisfacción del paciente se logra gracias a la suma de diferentes factores de satisfacción con la competencia relacionada con las cualidades personales que tienen los trabajadores de la salud para interactuar.

Desde el punto de vista estadístico Weiss, G, considera 10 factores en que engloban la satisfacción del paciente. A continuación, aremos mención de cada uno de ellos:

La accesibilidad a un determinado servicio

Recursos disponibles

La continuidad

La eficacia

Precios

Trato amable

Información disponible

Competitividad

El entorno¹⁴



Es importante tener en cuenta, que para evaluar un servicio de salud se debe tener en cuenta aspectos como, el valor que se da al prestar estos servicios, cabe señalar los siguientes factores:

Internos: los cuales van al centro asistencial que pueden ser humanos, físicos y técnicos determinantes de la calidad

Externos: estos tienen que ver con el estatuto físico y la capacidad intelectual que poseen los pacientes, dentro de los están sus condiciones de vida, cualidades frente a la enfermedad y acceso de servicios de salud

Nivel de satisfacción de acuerdo a la calidad de la atención al paciente

Dentro de la calidad de un servicio en cuanto a la atención, se debe tomar en cuenta determinados aspectos que son necesarios, para que estos sean factibles ante las necesidades y expectativas del consumidor; en tal sentido, es oportuno tener en cuenta que es la percepción del paciente la que prescribe la perfección y eficacia del servicio. La Organización Mundial para la Salud (OMS) sostiene que “dentro del sistema de salud es importante la atención que se le brinda al paciente, pues este a su vez es quien va a determinar la calidad del mismo.”¹⁶

La satisfacción del usuario necesita una constante evaluación, por lo que es necesario el progreso de herramientas de control, ya que es de gran importancia valorar el desempeño de un servicio, teniendo en cuenta las condiciones, información, relaciones interpersonales; todo ello para conocer la calidad.

La satisfacción del usuario tiene que ver con la valoración que hace el paciente acerca de la eficacia de la atención recibida, resumiendo la percepción y la experiencia que tiene del servicio.

A partir del análisis de varios autores han postulado que existen diferentes aspectos que se deben tomar para lograr la calidad de atención:



Efectividad: tiene que ver con la capacidad de lograr los objetivos al realizar un tratamiento o procedimiento.

Eficiencia: es la prestación al máximo de los recursos requeridos en la atención de un paciente

Accesibilidad: es la facilidad que se obtiene al momento se debe de brindar u servicio

Confiabilidad: es brindar un determinado servicio correctamente desde que se empieza hasta su finalización.

Compresión: es esforzarse por conocer y comprender las necesidades que tiene el paciente.

Comunicación: se debe utilizar una lingüística clara sin tecnicismo al brindar una determinada información al usuario.

Continuidad: Se refiere a la atención que se brinda al paciente en varias citas dependiendo según sea el tipo de tratamiento.

Nivel de satisfacción de acuerdo a la estética del paciente

Dentro de los estereotipos físicos la sonrisa es de gran importante, ya que tiene que ver con el reflejo de la persona, al mismo tiempo es fundamental en la valoración que otros tienen de nuestro aspecto y personalidad; igualmente la sonrisa y la simetría tienen un papel importante en la representación de la belleza. En tal sentido la Ortodoncia debe englobar diferentes principios del análisis de la sonrisa para conseguir resultados deseables⁹. Unas de las razones porque los pacientes acceden a obtener un tratamiento de ortodoncia es por motivación que tiene que ver con lo estético, muchos buscan sentirse bien físicamente, esta razón es más recurrente en los pacientes adultos. Unos de los objetivos del tratamiento de ortodoncia es brindar al paciente una oclusión funcional, estable y estética, el cual puede reflejar un beneficio psicológico³



Dentro de los resultados de algunas investigaciones demuestran que las mujeres antes de corregir ciertas maloclusiones, prestan gran interés a la imagen de sus dientes, en comparación con los hombres. Sin embargo, al concluir un tratamiento la percepción de ambos es similar.

Cabe señalar que los aspectos estéticos en la actualidad han tomado gran relevancia, ya que estos se reflejan en la vida del paciente como la autoestima, su desenvolviendo social, esto se demuestra en el aumento de tratamiento que tienen que ver con la estética dental. Es necesario prestar atención a la relación socio cultural con la realización de tratamiento estético dental, ya que es de gran importancia conocer el impacto que genera en el individuo una dentadura con una sonrisa atractiva y seductora, logrando en esté gran desenvolvimiento social.

Cabe señalar que actualmente en el hombre, se ha despertado la necesidad de realizar tratamiento estético, por lo esto se ha reflejado dentro de los tratamientos odontológicos de tipo estético, ya que el paciente busca resultados que lo hagan sentir bien físicamente. Desde el ámbito profesional es importante prestar gran atención en los resultados una vez concluido el tratamiento, ya que lo que puede ser agradable para ellos, para el paciente puede no ser tan agradable.

Escala de valor estética

Al establecer una escala de valores dentro de los patrones se debe tener en cuenta:

Imagen del cuerpo

Atractivo físico

La dentadura como signo de juventud

Atractivo sexual, económico y social



Cabe señalar que las transformaciones estéticas que se pueden lograr en un paciente, una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia, pueden mejorar su apariencia personal, produciendo cambios en la manera de desenvolverse y de verse consigo mismo, generando aptitudes de aceptación.¹⁴

Nivel de satisfacción de acuerdo a la funcionalidad

Dentro de un tratamiento ortodóntico lo estético y lo funcional, son referentes para las metas anheladas, ya que dentro de los aspectos funcionales es importante contar con una dentadura libre de problemas estructurales. Cabe señalar que el objetivo final del tratamiento de ortodoncia es lograr una oclusión normal o ideal. La satisfacción con la comodidad oral el rendimiento general, las capacidades de comer y las dimensiones de dolor durante el tratamiento ortodóntico tienen efectos definitivos sobre la satisfacción total.

Unos de los grandes problemas actuales tienen que ver con la mordida, especialmente las profundas, ya que aparte de causar trastornos oclusales, pueden actuar en el aumento de problemas en la articulación temporo mandibular, por lo que el Ortodoncistas desde hace varios años ha tratado de reducir la profundidad de la mordida a través del uso diferentes aparatos que van desde los extra-orales tan temidos por los pacientes por el efecto estético.

En la actualidad es importante para la ortodoncia los aportes de la física y la bio-mecánica, ya que han permitido modernizar a través de diseño de arcos y diferentes aparatos, contribuyendo a que los tratamientos sean más efectivos.

Cabe señalar que la alineación de los dientes y la buena relación con las estructuras óseas; conllevan en una “oclusión ideal” con el de buscar:

Salud articular y salud periodontal

Estabilidad a largo plazo, oclusión funcional óptima



Satisfacción de los requerimientos del paciente

Estética facial

Estética dental

Buena función masticatoria

Desde estos argumentos el ortodontista persiga un propósito fundamental, que el paciente finalice cumpliendo con las diferentes etapas de tratamiento en el tiempo establecido, ya que esto asegura el éxito. Cabe señalar que cuando se realiza un tratamiento de ortodoncia, no solo se hace para que los dientes queden rectos, sino que también se busca organizar el sistema masticatorio, considerando el equilibrio que debe existir ente los dientes, articulaciones y musculatura. ¹¹

2.2.3. Expectativa del paciente

La psicología cognitiva, define la expectativa como la evaluación subjetiva de la posibilidad de alcanzar una meta concreta; lo que permite a la persona predecir la posibilidad de que un acontecimiento se dé basado en la experiencia previa. Desde el punto de vista psicológico, las expectativas permiten predecir la conducta de una persona en cualquier circunstancia dada, y reflejan el sentir de una persona frente a un tema específico.

Existen dos tipos de expectativas, que determinan las causas que permiten la iniciación y persistencia de la conducta. La expectativa de eficacia, que consiste en la estimación que realiza la persona de la probabilidad de que pueda ejecutar un acto, son apreciaciones subjetivas de la capacidad que tiene la persona para realizar una conducta con éxito; y la expectativa de resultado, que se refiere a la estimación hecha por la persona sobre la probabilidad de que la conducta, una vez realizada, tenga consecuencias sociales, físicas y auto evaluativas, son apreciaciones subjetivas de que se producirá un resultado específico si se lleva a cabo una determinada conducta de forma exitosa, la formación de expectativas está influenciada por la selectividad perceptiva.



Las expectativas en el campo de la investigación clínica influyen en el comportamiento de las personas. Las expectativas en relación a la atención de la salud, están vinculadas a los requerimientos sobre su tratamiento y a la evaluación propia del resultado y satisfacción con el mismo.¹⁴

2.3 Definición de términos básicos

Atractivo: conjunto de cualidades que agradan a una persona.

Estético: tiene que ver con lo relacionado a la belleza, esta es concebida como el arte hacia cualidades.

Expectativa: esperanza de lograr o conseguir un propósito.

Imagen: tiene que ver con la representación visual de un objeto o cosa.

Maloclusión: hace referencia a la desigualdad en la alineación de los dientes, ya que tanto las piezas superiores como inferiores no encajan correctamente.

Nivel: es un instrumento de medición que se utiliza para determinar un elemento.

Ortodoncia: es una especialidad de la odontología cuyos objetivos tiene que ver con la corrección y prevención de las alteraciones y posición de la dentadura, con el fin de reponer la proporción morfológica y funcional de la boca y de la cara, perfeccionando la estética en los pacientes.

Salud: Estado en el cual un ser vivo posee un buen equilibrio físico y funcional, es decir no posee ninguna enfermedad.

Satisfacción: es aquella en la que tiene que ver con el grado de agrado personal al recibir o adquirir un servicio.

Tratamiento: son los medios o métodos que se utilizan para el trato de una patología.



CAPÍTULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Formulación de hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

Existe relación entre el nivel de satisfacción y las expectativas en pacientes adultos una vez finalizado el tratamiento ortodóntico en el centro odontológico San Marcos Cajamarca 2021.

3.1.2 Hipótesis específicas

Existe relación entre las expectativas del paciente previas a iniciar su tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida en el centro odontológico San Marcos Cajamarca 2021.

Existe relación entre las expectativas estéticas del paciente al iniciar su tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción que obtuvo una vez finalizados el tratamiento en el centro odontológico San Marcos Cajamarca 2021.

Existe correlación entre las expectativas respecto a la funcionalidad con la satisfacción percibida una vez finalizado su tratamiento de ortodoncia.

Existe relación entre las expectativas psicosocial con la satisfacción percibida por los pacientes una vez finalizado su tratamiento de ortodoncia.



3.2 Identificación de variables

Variable 1

Nivel de satisfacción

Variable 2

Expectativas



OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1.Operacionalización de variables

VARIABLE 1. NIVEL DE SATISFACCIÓN

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	VALOR
Nivel de satisfacción	Calidad	Accesibilidad	Ordinal	1.Muy satisfecho 2. Satisfecho 3. Indiferente 4. Insatisfecho 5.Muy insatisfecho
		Disponibilidad		
		Eficacia		
		Humanización de los servicios		
	Estética	Imagen corporal		
		Atractivo físico		
	Funcionabilidad	Función masticatoria		
		Aspectos fisiológicos		
	Psicosocial	Autoestima		
		Relaciones interpersonales		
		Tiempo de espera en los servicios		
		Costos		
		Resultados		



VARIABLE 2. EXPECTATIVAS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	VALOR
Nivel de expectativa	Experiencia de servicio	Trato recibido	Ordinal	1. Alta 2. Media 3. Baja
		Tiempo de espera en los servicios		
		Costos		
	Resultados	Estéticos		
		Funcionales		
		Psicosocial		



CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo y Nivel de investigación

La investigación es de tipo No experimental, según Hernández, et al.¹⁷ en su investigación señala que: “está se efectúa cuando no es necesario la manipulación intencionadamente de las variables”¹⁷. Es decir, que para estos estudios las variables no pueden variar, dentro del campo no experimental, se realiza la observación tal como se da en su ambiente natural, una vez realizado la misma se procede al análisis.

En cuanto al nivel de la investigación fue de tipo correlacional, ya que este permitió determinar el grado de relación que existió entre dos o más variables para dar una respuesta a los objetivos del trabajo de investigación.

4.2 Método y diseño de investigación

La misma se caracterizó por estar dentro del Método hipotético deductivo, conceptualizado, como “el método que se origina con una hipótesis o idea inicial, para obtener conclusiones posteriormente y derivadas de ella, que deben ser comprobadas científicamente”¹⁷.

En cuanto al diseño de investigación fue, transversal y prospectiva ya que los datos fueron recolectados en un solo momento y en un tiempo específico a través del instrumento planteado.



4.3 Población y muestra de la investigación

4.3.1 Población

Para los efectos de la presente investigación y con el fin de alcanzar el logro de los objetivos de la misma, se tomó como población 130 pacientes que concluyeron su tratamiento de ortodoncia en el centro odontológico San Marcos entre el año 2019 y 2020.

Tabla 2. Pacientes que concluyeron tratamiento de ortodoncia en el Centro Odontológico San Marcos entre el año 2019 y 2020.

AÑO	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL
2019	12	10	8	9	10	13	7	8	5	6	3	6	97
2020	8	6	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	33
													130

4.3.2 Muestra

La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. Para la presente investigación se determinó a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * P * Q * Z^2}{(N - 1)E^2 + P * Q * Z^2}$$

Donde:

- n = tamaño de muestra.
- Z= desviación estándar (para un intervalo de confianza de 95% es 1.96%)
- Q= Probabilidad de fracaso
- E= Margen de error
- Z= 1.96 al cuadrado



- P = 0. 50
- Q = 0. 50
- E=+/-5%
- N= 130

$$n = \frac{130 * 0.5 * 0.5 * 1.96^2}{(130 - 1)0.05^2 + 0.5 * 0.5 * 1.96^2} = 94$$

El tamaño de la muestra fue de 94 pacientes que fueron atendidos en el centro odontológico San Marcos, durante el periodo 2019 - 2020, que además cumplieron con los criterios de inclusión, siendo este un muestreo probabilístico.

Criterios de inclusión

Usuarios que recibieron tratamiento de ortodoncia y finalizaron durante el año 2019 y 2020.

Adultos mayores de 18 a 50 años de edad.

Pacientes que acepten ser parte del trabajo de investigación.

Pacientes de ambos sexos

Criterios de exclusión

Pacientes que asistieron al consultorio sin recibir tratamiento de ortodoncia.

Usuarios cuyo tratamiento de ortodoncia esta inconcluso.

Menores de 18 años de edad.

Pacientes que abandonaron el tratamiento de ortodoncia.

Personas indispuestas a participar en la investigación.



4.4 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

En el siguiente estudio se utilizó como técnicas la revisión documental y la encuesta. En cuanto la revisión documental, se pretendió investigar y analizar las diferentes teorías referidas en el presente trabajo, “la cual se basa en la observación extra, pues este le permite tener al investigador una visión real del problema y obtener información directamente”¹⁹.

En la presente investigación se recurrió como técnica a la encuesta que, según Baena, G, la define como: “este instrumento es uno de los más utilizados dentro de los estudios sociales. El cual permitió acceder a la información directamente con los sujetos que se desenvuelven en dicha realidad”, este se utilizó como medio para recabar los datos para caracterizar y describir la temática.

En la presente investigación, el análisis de los datos se realizó mediante el empleo de la estadística descriptiva e inferencial, tomando en cuenta la distribución de frecuencias absolutas y relativas.

4.4.2 Instrumentos

Para el logro de los objetivos propuestos, la información se obtuvo a través de la aplicación de un instrumento, para la cual se utilizó un cuestionario estructurado, fundamentado en preguntas cerradas, el cual constará de 15 preguntas divididas en 5 dimensiones compuestas por: Calidad (4 preguntas), Estética (2 preguntas), Funcionabilidad (2 preguntas), Psicosocial (3 preguntas), Experiencia de servicio (4 preguntas). (Anexo2)

El instrumento fue validado a través del juicio de experto, para lo cual se solicitó la participación de tres (3) expertos, entre ellos 1 Odontólogos, 1 Docente de la Facultad y 1 Docente Metodólogo. (Anexo 3)



4.4.3 Procedimientos

1. Se solicitó permiso a la dirección del centro odontológico San Marcos, informando y explicando la finalidad del estudio.
2. Una vez obtenido los permisos adecuados se seleccionó la muestra tomando al azar simple las personas, que tuvieron la oportunidad de responder el cuestionario considerando los criterios pertinentes de inclusión. Todo con la debida autorización de la persona responsable del centro odontológico.
3. Considerando la situación derivada por la pandemia COVID-19 algunas de las actividades presenciales fueron suspendidas, por lo que, se aplicó el instrumento a través de un grupo de WhatsApp creado para este fin y/o por correo electrónico con la muestra previamente seleccionada donde también se les explicó en que consiste la investigación, el cuestionario fue redactado a través de la plataforma Form. Es importante señalar que previamente al cuestionario también se brindó al paciente el consentimiento informado en el cual se informa los objetivos de la investigación. (Anexo. 4)
4. El investigador presentó su identificación y portó su uniforme para mayor confianza y formalidad a la hora de la aplicación del instrumento en las situaciones que fueron de manera presencial, de lo contrario se envió vía on-line su presentación y se explicó la finalidad de dicha encuesta a la muestra seleccionada.
5. El tiempo para la aplicación del instrumento fue de aproximadamente de 10 minutos.
6. Concluida la recolección de datos se procedió a la sistematización de la información.
7. El investigador básicamente tuvo la responsabilidad de llevar a cabo la recolección, análisis e interpretación de los resultados obtenidos.
8. Amablemente se agradeció a la muestra seleccionada la disposición de colaborar y realizar un aporte para la realización de la investigación.



4.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.

Los datos fueron procesados mediante el programa Microsoft Excel, versión 2020. Después se procedió a utilizar el software SPSS versión 26, el cual permitió generar tablas y gráficos para analizar y codificar los datos. Una vez los datos fueron obtenidos, se hizo uso de la estadística inferencial para dar respuesta a los objetivos antes planteados, utilizando como nivel de significancia 0,05.

Así mismo se realizó un análisis de correlación R de Pearson para establecer la relación que existe entre las variables estudiadas. Considerando los siguientes valores:

Tabla 3. Coeficiente R de Pearson

Valor	Criterio
$R = 1,00$	Correlación grande, perfecta y positiva
$0,90 \leq r < 1,00$	Correlación muy alta
$0,70 \leq r < 0,90$	Correlación alta
$0,40 \leq r < 0,70$	Correlación moderada
$0,20 \leq r < 0,40$	Correlación muy baja
$r = 0,00$	Correlación nula
$r = -1,00$	Correlación grande, perfecta y negativa

Fuente: Sánchez (2015)

4.6 Aspectos Éticos.

Se respetó los principios de autonomía, responsabilidad individual y confidencialidad. Además, se respetó la documentación utilizada y se verificó el anonimato de los colaboradores, respetando además el principio de igualdad, justicia y equidad: este principio hace contexto a ser equitativo o justo.

Cabe especificar que para esta investigación se respetó el consentimiento informado por ello la anotación de las respuestas se preservó en total discreción.



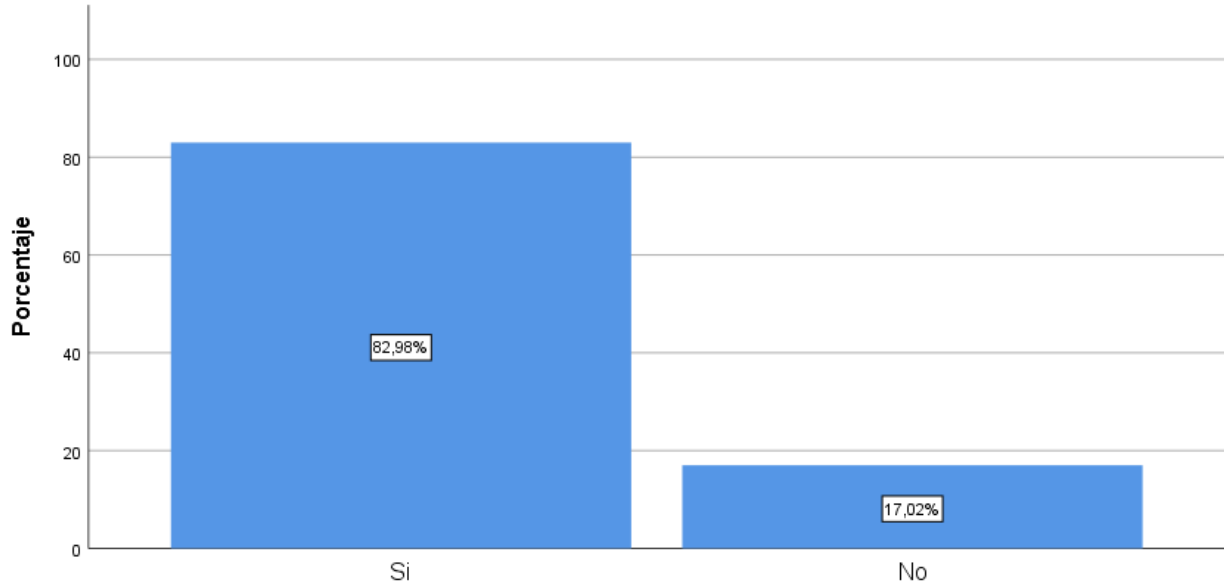
CAPITULO V

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1 Análisis estadístico

Gráfico 1. Relación entre el nivel de satisfacción y las expectativas en pacientes adultos una vez finalizado el tratamiento ortodóntico en el centro odontológico San Marcos

Barras simples Porcentaje de Relación entre el nivel de satisfacción y las expectativas en pacientes adultos una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia en el centro odontológico San Marcos



Relación entre el nivel de satisfacción y las expectativas en pacientes adultos una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia en el centro odontológico San Marcos

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes que concluyeron el tratamiento de ortodoncia en el centro odontológico San Marcos entre el año 2019 y 2020.

Elaborado por: Urteaga Bazán, Geovani Luis David



Tabla 4. Correlación de Variables expectativas y satisfacción

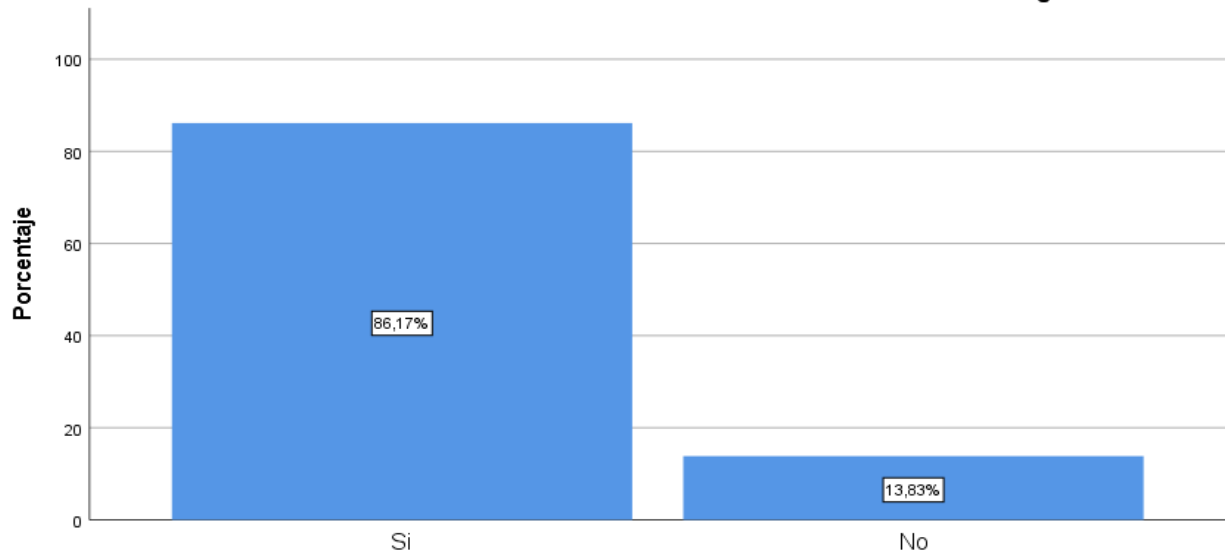
		¿Considera que sus expectativas fueron satisfechas una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia en el centro odontológico San Marcos Cajamarca?	V1 NIVEL DE SASTFACCIÓN	V2 EXPECTATIVA
¿Considera que sus expectativas fueron satisfechas una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia en el centro odontológico San Marcos Cajamarca?	Correlación de Pearson	1	,091	,187
	Sig. (bilateral)		,381	,071
	N	94	94	94
V1 NIVEL DE SASTFACCIÓN	Correlación de Pearson	,091	1	,120
	Sig. (bilateral)	,381		,249
	N	94	94	94
V2 EXPECTATIVA	Correlación de Pearson	,187	,120	1
	Sig. (bilateral)	,071	,249	
	N	94	94	94

Interpretación: A través de los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que 83% de los pacientes encuestados señaló, que sus expectativas si fueron satisfechas una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia, solo un 17% no estuvieron se mostraron satisfecho. En cuanto al nivel de correlación Pearson existente entre las variables analizadas, se pudo determinar que existe una correlación directamente proporcional, pues la variable 1 referente al nivel de satisfacción tiene un nivel de correlación de 0.091 y la variable 2 referente a la expectativa es de 0.187 las cuales son grandes, perfectas y positivas, evidenciándose que las expectativas de los clientes están relacionadas con su nivel de satisfacción.



Gráfico 2. Relación entre las expectativas del paciente previas a iniciar el tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida en el centro odontológico San Marcos Cajamarca.

Barras simples Porcentaje de Relación entre las expectativas del paciente previas a iniciar el tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida en el centro odontológico San Marcos



Relación entre las expectativas del paciente previas a iniciar el tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida en el centro odontológico San Marcos

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes que concluyeron el tratamiento de ortodoncia en el centro odontológico San Marcos entre el año 2019 y 2020.

Elaborado por: Urteaga Bazán, Geovani Luis David

Tabla 5. Correlación entre las expectativas del paciente previas a iniciar el tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida

Expectativas del paciente previas a iniciar el tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida en el centro odontológico San Marcos Cajamarca	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	Expectativas del paciente previas a iniciar el tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida	
		V1 NIVEL DE SASTFACCIÓN	V2 EXPECTATIVA
	1	,097	,064
		,350	,540
	N	94	94

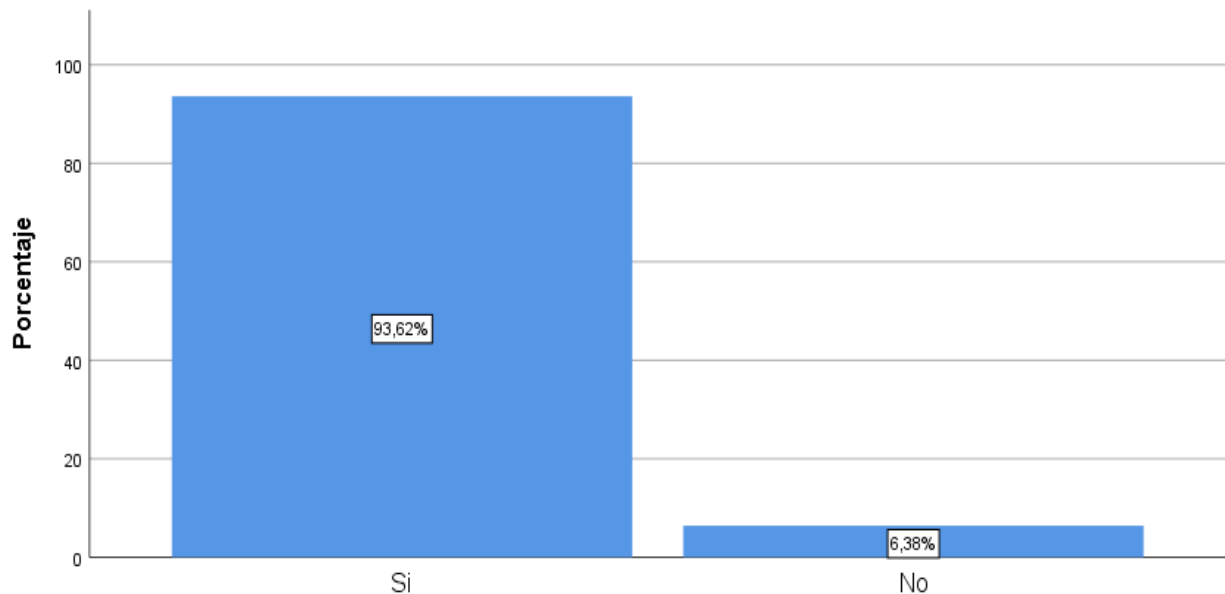


V1 NIVEL DE SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	,097	1	,120
	Sig. (bilateral)	,350		,249
	N	94	94	94
V2 EXPECTATIVA	Correlación de Pearson	,064	,120	1
	Sig. (bilateral)	,540	,249	
	N	94	94	94

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos se puede observar en el grafico 2 que, un 86% de los encuestados respondió, que si fueron satisfechas sus expectativas previas en cuanto a la atención recibida en el centro odontológico, mientras que, un 14% considero que no fueron satisfechas sus expectativas. Así mismo se observa en la tabla 5 una relación positiva y alta puesto que el nivel de correlación de las dos variables fue de 0.097 y 0.064 respectivamente.

Gráfico 3. Relación entre las expectativas estéticas del paciente al iniciar el tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción que obtuvo una vez finalizados el tratamiento en el centro odontológico San Marcos.

Barras simples Porcentaje de Relación entre las expectativas estéticas del paciente al iniciar el tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción que obtuvo una vez finalizados el tratamiento en el centro odontológico San Marcos.



Relación entre las expectativas estéticas del paciente al iniciar el tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción que obtuvo una vez finalizados el tratamiento en el centro odontológico San Marcos.



Fuente: Encuesta realizada a los pacientes que concluyeron el tratamiento de ortodoncia en el centro odontológico San Marcos entre el año 2019 y 2020.

Elaborado por: Urteaga Bazán, Geovani Luis David

Tabla 6. Correlación de las expectativas estéticas

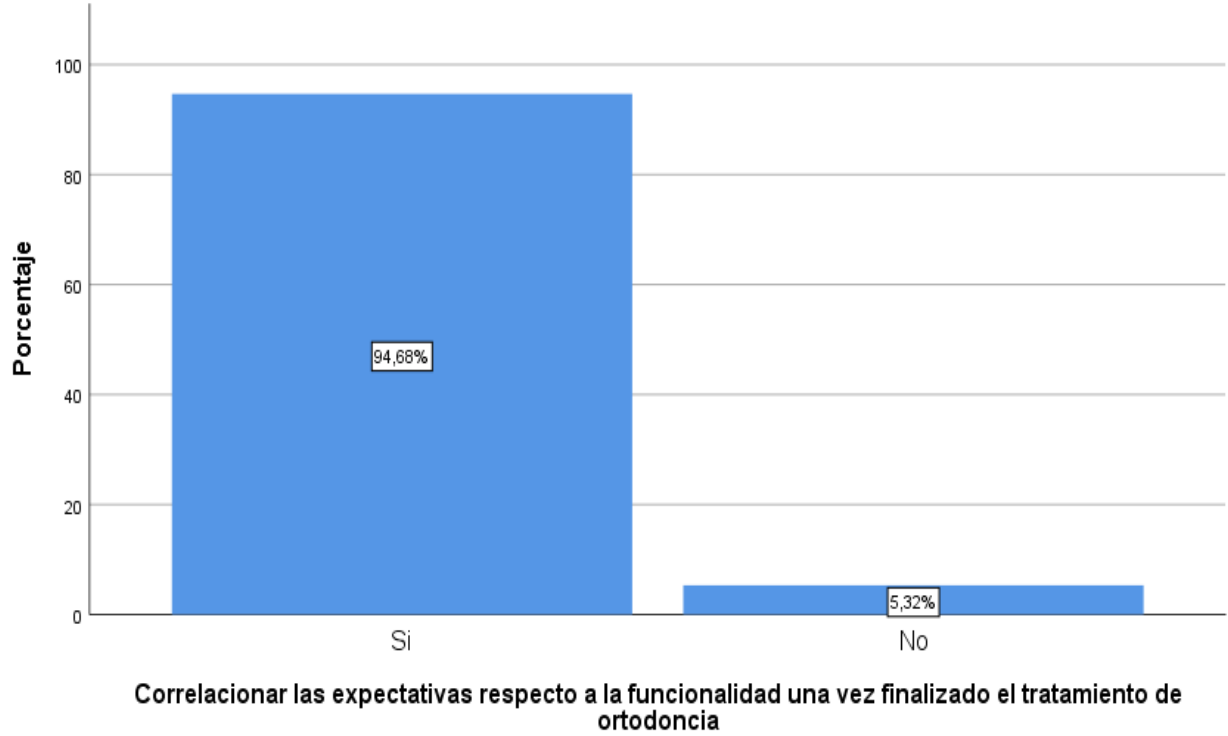
		Relación entre las expectativas estéticas del paciente al iniciar el tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción que obtuvo una vez finalizados el tratamiento en el centro odontológico San Marcos.	V1 NIVEL DE SASTFACCIÓN	V2 EXPECTATIVA
Relación entre las expectativas estéticas del paciente al iniciar el tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción que obtuvo.	Correlación de Pearson	1	,187	,088
	Sig. (bilateral)		,071	,399
	N	94	94	94
V1 NIVEL SASTFACCIÓN	Correlación de Pearson	,187	1	,120
	Sig. (bilateral)	,071		,249
	N	94	94	94
V2 EXPECTATIVA	Correlación de Pearson	,088	,120	1
	Sig. (bilateral)	,399	,249	
	N	94	94	94

Interpretación: En el grafico 3 cuando se pregunto a los pacientes sobre si fueron satisfechas sus expectativas estéticas, una vez finalizado el tratamiento en el centro odontológico San Marcos, el 94% señalo que si fueron satisfechas, mientras que, solo un 6% considero que no. En cuanto al nivel de correlación Pearson que se observa en la tabla 6, se pudo determinar que existe una correlación directamente proporcional entre el nivel de expectativa estética respecto a la satisfacción una vez finalizado el tratamiento pues el nivel de correlación de las variables fueron de 0.187 y 0.088 respectivamente los cuales se denotan como un nivel alto y positivo.



Gráfico 4. Correlación de las expectativas respecto a la funcionalidad

Barras simples Porcentaje de Correlacionar las expectativas respecto a la funcionalidad una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia



Fuente: Encuesta realizada a los pacientes que concluyeron el tratamiento de ortodoncia en el centro odontológico San Marcos entre el año 2019 y 2020.

Elaborado por: Urteaga Bazán, Geovani Luis David



Tabla 7. Correlación R de Pearson de la variable expectativa respecto a la funcionalidad

		Correlacionar las expectativas respecto a la funcionalidad una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia	V1 NIVEL DE SASTFACCIÓN	V2 EXPECTATIVA
Correlacionar las expectativas respecto a la funcionalidad una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia	Correlación de Pearson	1	,157	,317**
	Sig. (bilateral)		,131	,002
	N	94	94	94
V1 NIVEL DE SASTFACCIÓN	Correlación de Pearson	,157	1	,120
	Sig. (bilateral)	,131		,249
	N	94	94	94
V2 EXPECTATIVA	Correlación de Pearson	,317**	,120	1
	Sig. (bilateral)	,002	,249	
	N	94	94	94

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes que concluyeron el tratamiento de ortodoncia en el centro odontológico San Marcos entre el año 2019 y 2020.

Elaborado por: Urteaga Bazán, Geovani Luis David

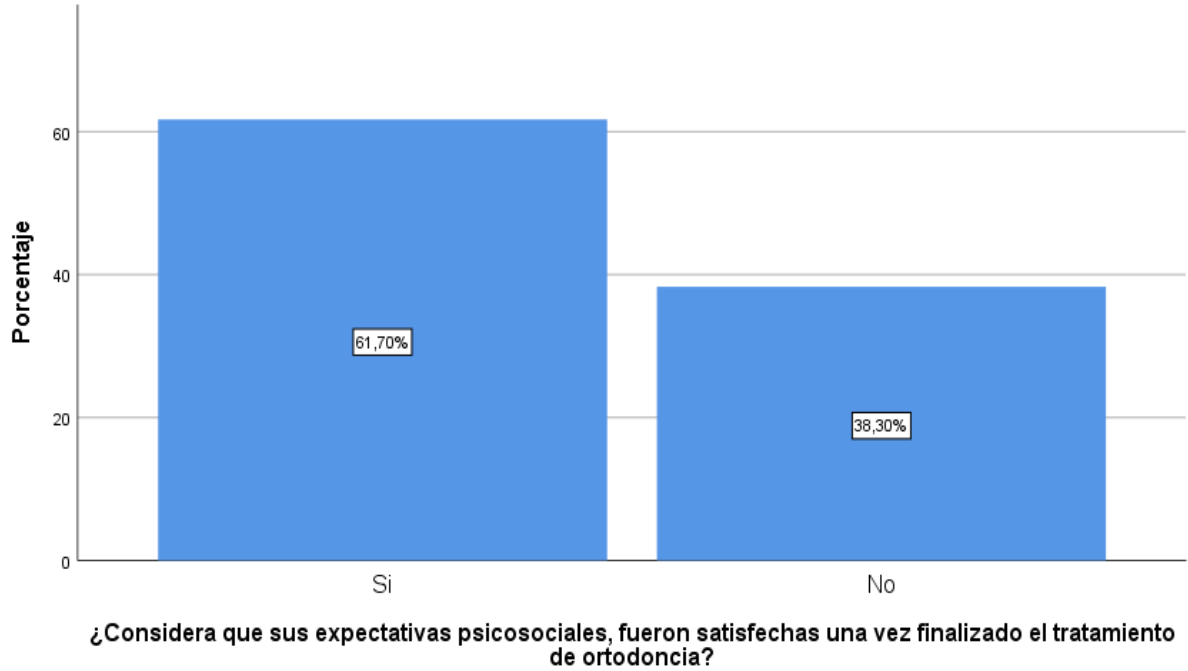
Interpretación: En el grafico 4 se observa según los resultados obtenidos, que 95% de los pacientes señaló, que, si está satisfecho en cuanto a sus expectativas respecto a la funcionalidad, solo un 5% considero no estar de acuerdo. Además, en la tabla 7 se observa que el nivel de correlación de Pearson existente entre las variables, es directamente proporcional entre el nivel de expectativa respecto a la funcionalidad una vez finalizado el tratamiento, evidenciándose que las expectativas de los clientes están



relacionadas con la funcionalidad del tratamiento de ortodoncia. Puesto que, el nivel de correlación fue de 0.157 y 0.317 lo que indica que es un nivel alto y positivo.

Gráfico 5. Relación entre las expectativas psicosociales con la satisfacción percibida por los pacientes una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia

Barras simples Porcentaje de ¿Considera que sus expectativas psicosociales, fueron satisfechas una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia?



Fuente: Encuesta realizada a los pacientes que concluyeron el tratamiento de ortodoncia en el centro odontológico San Marcos entre el año 2019 y 2020.

Elaborado por: Urteaga Bazán, Geovani Luis David



Tabla 8. Correlación de Pearson de las expectativas psicosociales

	Relación entre las expectativas psicosociales con la satisfacción percibida por los pacientes una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia	V1 NIVEL DE SASTFACCIÓN	V2 EXPECTATIVA
Relación entre las expectativas psicosociales con la satisfacción percibida por los pacientes una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia	Correlación de Pearson	1	,137
	Sig. (bilateral)		,520
	N	94	94
V1 NIVEL DE SASTFACCIÓN	Correlación de Pearson	,067	1
	Sig. (bilateral)	,520	,249
	N	94	94
V2 EXPECTATIVA	Correlación de Pearson	,137	,120
	Sig. (bilateral)	,186	,249
	N	94	94

Interpretación: En el Grafico 5 se observa que al preguntar a los encuestados, sobre si fueron satisfechas sus expectativas psicosociales, 62% respondió que sí fueron satisfechas, el otro 38% señaló que no está satisfechos con respecto a su expectativa psicosociales. En cuanto al nivel de correlación Pearson existente entre las variables, se pudo determinar que existe una correlación directamente proporcional entre el nivel la satisfacción respecto a la expectativas psicosociales mostrando resultados positivos y altos pues se obtuvo un nivel de correlación 0.067 y 0.137 respetivamente.



5.2 Discusión

La finalidad de la presente investigación fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción y las expectativas en pacientes adultos una vez finalizado su tratamiento de ortodoncia en el centro odontológico San Marcos Cajamarca 2021, la cual consta de dos variables. Para la recolección de la información se utilizó como instrumento un cuestionario donde los indicadores según su dimensión fueron descritos de manera clara y sencilla, para facilitar la resolución de este por los 94 pacientes en estudio.

Una vez aplicado el cuestionario, los pacientes encuestados demostraron en un 83% que los resultados del tratamiento de ortodoncia fueron los que esperaban, en tal sentido su nivel de satisfacción fue alto. De forma similar, Córdoba, K y Guerreros, J. (2018) en su estudio sobre la satisfacción de los pacientes en cuanto al tratamiento ortodóntico recibido, concluyó que, el nivel de satisfacción de los pacientes con ortodoncia concluida fue alto en un 88.53%⁷. Esto es de gran importancia, ya que como lo señala Weiss, G (1988), en su investigación el objetivo de todo servicio es satisfacer las necesidades del paciente; en el área correspondiente a salud se centra en ofrecer un servicio de calidad al paciente.¹⁴

A partir del Grafico 1 y la Tabla 4 se observa que el nivel de correlación de Pearson es directamente proporcional para las variables de estudio referente a expectativas y la satisfacción de los pacientes una vez terminado su tratamiento de ortodoncia los cuales fueron de 0.091 y 0.187, estos valores son grandes, perfectos y positivos, lo que indica que las dos variables están relacionadas.

Al contrastar las expectativas de las pacientes previas a iniciar su tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida en el centro odontológico San Marcos, se pudo observar a través de los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos que un 86% de los pacientes encuestados consideran que la atención fue la esperada por ellos. Adicionalmente, se obtuvo un 68% en la opción satisfecho con respecto a la atención del personal durante el tratamiento de ortodoncia, que la consideraron como amena,



agradable y amable. Estos resultados tienen similitud con los expuestos por Salas, A. en su investigación sobre la percepción que tienen los pacientes en cuanto la calidad de servicio de ortodoncia realizada en el año 2019, la misma que demostró que la calidad de servicio en cuanto a la atención tuvo una aceptación del 70%⁶; debido que, la Organización Mundial de la Salud (OMS) sostiene que, dentro del sistema de salud es importante la atención que se le brinda al paciente sea de calidad, pues este es quien determina la eficiencia del mismo.¹⁶

La comparación entre las expectativas estéticas de los pacientes al iniciar su tratamiento de ortodoncia con relación al nivel de satisfacción que obtuvo una vez finalizados el tratamiento, se determinó que un 94% se mostraron satisfechos con los resultados estéticos obtenidos luego de finalizar su tratamiento, considerando que contribuyó a mejorar su imagen. Estos resultados coinciden con los de Valero, C (2017) ya que, a través de su investigación se observó que el tratamiento de ortodoncia logro aumentar considerablemente la confianza en sus pacientes referente a la mejora de su imagen personal, logrando en ellos un impacto positivo desde el punto de vista psicosocial y estético²⁰. Del mismo modo, González, J (2018), señala que uno de los objetivos del tratamiento de ortodoncia es brindar al paciente una oclusión funcional, estética y estable la cual refleja un beneficio psicológico para el paciente.³

En cuanto a las expectativas respecto a la funcionalidad con la satisfacción percibida una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia, se pudo evidenciar que un 95% de los pacientes están satisfechos. De acuerdo a la literatura expuesta por Suárez (1991), dentro de un tratamiento ortodóntico lo estético y lo funcional, son referentes para las metas anheladas, ya que dentro de los aspectos funcionales es importante contar con una dentadura libre de problemas estructurales.¹¹ Además, cabe recalcar que el objetivo final del tratamiento de ortodoncia es lograr una oclusión normal o ideal.

Es necesario prestar atención a la relación psicosociales con la realización de tratamiento estético dental, ya que es de gran importancia conocer el impacto que genera en el individuo una dentadura con una sonrisa atractiva y seductora, logrando en esté gran desenvolvimiento social. De acuerdo a los resultados obtenidos en la



presente investigación 62% de los pacientes estuvieron satisfechos con sus expectativas psicosociales, una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia. Dichos resultados se contrastan con los de González, J (2018). Sobre la evaluación de la confianza personal, impacto psicosocial y calidad de atención recibida de pacientes jóvenes y adultos posterior al tratamiento de Ortodoncia, y que dicho estudio concluye que, los tratamientos de Ortodoncia actualmente han tomado gran relevancia, ya que estos se reflejan en la vida del paciente como la autoestima, su desenvolviendo social, el cual se demuestra en el aumento de tratamiento que tienen que ver con la estética dental.³

Es importante tener en cuenta que a través de esta investigación se cuenta con evidencia suficiente la cual señala que la satisfacción del paciente se logra gracias a la suma de diferentes factores relacionados a la atención previa, actual y final del tratamiento ortodóntico. Si bien no existen muchos estudios concernientes a la satisfacción del paciente con el resultado del tratamiento ortodóntico, el trabajo aportó información sobre diferentes dimensiones, que podrán servir como base para otros estudios, utilizando los resultados alcanzados para futuras investigaciones.



CONCLUSIONES

Se pudo evidenciar que existe relación positiva y directa entre el nivel de satisfacción y las expectativas de los pacientes adultos a quienes se les realizó el tratamiento de ortodoncia.

Se determinó que la relación entre las expectativas previas del paciente a iniciar su tratamiento con el nivel de satisfacción en cuanto a la atención, esto se traduce a la calidad de servicios ofertados al paciente y que estos fueron satisfactorios durante su tratamiento de ortodoncia.

Se evidenció una relación directa y alta entre las expectativas estéticas del paciente al iniciar su tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción que obtuvo una vez finalizado su tratamiento de ortodoncia, mostrándose satisfechos con los resultados obtenidos.

Tras el análisis, podemos decir que existe una relación positiva entre las expectativas respecto a la funcionalidad con la satisfacción percibida una vez finalizado su tratamiento de ortodoncia, lo que significa que los pacientes están satisfechos también con su funcionalidad bucal, puesto que para ellos es importante contar con una dentadura libre de problemas estructurales.

Se evidencia la relación regular entre las expectativas psicosociales con la satisfacción percibida por los pacientes, ya que al término del tratamiento de ortodoncia ha mejorado su confianza al sonreír.



RECOMENDACIONES

Una vez finalizada la presente investigación se proponen las siguientes recomendaciones:

Garantizar una constante capacitación del personal para brindar un servicio de calidad.

Indagar cuales son las expectativas del paciente al iniciar su tratamiento de ortodoncia.

Realizar un seguimiento a los pacientes para así medir el nivel de satisfacción después del tratamiento de ortodoncia.

Fortalecer las relaciones entre los pacientes y el centro odontológico San Marcos, a través de charlas informativas.

Se recomienda realizar mayores investigaciones en referencia a la satisfacción del paciente con el objetivo de lograr identificar los factores que afectan el grado de satisfacción.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Velandia F, Ardón N, Jara M. Satisfacción y calidad. Scielo. 2010; 6(13).
2. Torres G, Leòn M. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Estomatológica Herediana. 2015; 25(2): p. 122-132.
3. González J, Rabchinsky D, Ondarza R, Justus R, García S. Evaluación de la confianza personal, impacto psicosocial y calidad de atención recibida de pacientes jóvenes y adultos posterior al tratamiento de Ortodoncia. Revista Mexicana de Ortodoncia. 2018 Enero-Marzo; 6(1).
4. Zalazar 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. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil ; 2018.
5. Morales J. Valoración del nivel de satisfacción y motivación respecto al tratamiento de ortodoncia, en pacientes que concluyeron el tratamiento de ortodoncia en la clínica odontológica de la U.A.S.B. sede Sucre, entre la gestión 2016-2017. Bolivia: Universidad Andina Simón Bolívar; 2017.
6. Salas A. Nivel de satisfacción del paciente que acude a la especialidad de Ortodoncia y Ortopedia de la Facultad de Odontología de la Universidad Católica Santa María en el año 2019. Lima: Universidad Católica Santa María; 2019.
7. Córdoba K, Guerreros J. Nivel de satisfacción en los pacientes con tratamiento ortodóntico concluído, atendidos en el Centro Especializado en Formación Odontológica, en la especialidad de Ortodoncia en Chiclayo, año 2017. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Magrovejo; 2018.
8. Sociedad Española de Ortodoncia. Lo que se debe saber de la ortodoncia. [Online].; 2018 [cited 2021 abril 5. Available from: <https://www.sedo.es/que-es-la-ortodoncia/file.html>].
9. Canut J. Ortodoncia clínica terapéutica. 2nd ed. España: Salvat; 1988.



10. Proffit W, Fields H, Larson B, Sarver D. Ortodoncia Contemporánea. 20132018th ed. España: Elsevier; 2019.
11. Suárez D. Practicas de Ortodoncia Santiago de Campostela: Grafinova; 1991.
12. Quirós O. Introducción a la ortodocia. Scielo. 2004 setiembre; 43(2).
13. Hoffman D, Bateson J. Fundamentos de marketing de servicios. México : Cengage Learning.; 2012.
14. Weiss G. Patient satisfaction with primary medical care. Med Care. 1988;(26): p. 383-392.
15. Donavedian A. Evaluating the quality of medical care. Memorial Fund Quart. 1966; 44(4): p. 166-202.
16. Organización Mundial de la Salud. ¿Que es un sistema de salud? [Online].; 2008 [cited 2021 abril 5. Available from: <http://www.who.int/features/qa/28/es/>.
17. Hernández S, Fernández CyB. Metodología de la investigación México: McGraw Hill; 2014.
18. Müggenburg M, Pérez I. Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. 2007,; 4(1).
19. Baena G. Metodología de la investigación México: Patria.; 2014.
20. Valero C. Nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastián Cusco. Cusco: Universidad Andina de Cusco; 2017.
21. Mamani A. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimientode Salud Salcedo, Minsa, Puno. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2017.
22. Salazar P. Nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018.



23. Ramos L. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el campus clínico Macul de la Universidad Finis Terrae durante el año 2014.. Chile: Universidad Finis Terrae; 2015.
24. Sarabia F. Metodología para la investigación en marketing y dirección de empresas. España: Pirámide; 1999.
25. De los Ríos J. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. [Online].; 2009. Available from: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/2953-Article%20Text-9618-1-10-20091120.pdf>.



ANEXO

ANEXO 1. Instrumento de recopilación de información

RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS EN PACIENTES ADULTOS UNA VEZ FINALIZADO SU TRATAMIENTO ORTODONTICO EN EL CENTRO ODONTOLÓGICO SAN MARCOS CAJAMARCA 2021

La finalidad de esta encuesta es obtener a través de esta, información sobre la “Relación entre el nivel de satisfacción y expectativas en pacientes adultos una vez finalizado su tratamiento ortodóncico en el centro odontológico San Marcos Cajamarca 2021”. Esta encuesta es de gran utilidad para el desarrollo de la investigación, por lo que le pedimos nos ayude brindando toda la información solicitada más adelante.

De ante mano, agradecemos sus respuestas.

INSTRUCCIONES:

1.- Lea detenidamente los aspectos de! presente cuestionario y marque con una equis (x) la casilla de la respuesta que tenga mayor relación con su criterio.

ÍTEMS	INDICADORES	PREGUNTA	RESPUESTA
DIMENSION: CALIDAD			
1	Accesibilidad	¿Considera accesible los costos de su tratamiento de ortodoncia?	1.Muy satisfecho_____ 2. Satisfecho_____ 3. Indiferente_____ 4. Insatisfecho_____ 5.Muy insatisfecho_____
2	Disponibilidad	¿El personal estuvo disponible al momento de su consulta de ortodoncia?	1.Muy satisfecho_____ 2. Satisfecho_____ 3. Indiferente_____ 4. Insatisfecho_____



			5.Muy insatisfecho_____
3	Eficacia	¿Considera que su tratamiento de ortodoncia fue eficaz?	1.Muy satisfecho_____ 2. Satisfecho_____ 3. Indiferente_____ 4. Insatisfecho_____ 5.Muy insatisfecho_____
4	Humanización de los servicios	¿Considera que la atención del personal durante el tratamiento de ortodoncia, fue amena, agradable y amable?	1.Muy satisfecho_____ 2. Satisfecho_____ 3. Indiferente_____ 4. Insatisfecho_____ 5.Muy insatisfecho_____
DIMENSIÓN: ESTÉTICA			
5	Imagen corporal	¿Considera que el tratamiento de ortodoncia concluido, contribuyó para mejorar su imagen corporal?	5.Muy satisfecho_____ 4. Satisfecho_____ 3. Indiferente_____ 2. Insatisfecho_____ 1.Muy insatisfecho_____
6	Atractivo físico	¿Cree usted que el tratamiento de ortodoncia concluido, ha contribuido con su atractivo físico?	5.Muy satisfecho_____ 4. Satisfecho_____ 3. Indiferente_____ 2. Insatisfecho_____ 1.Muy insatisfecho_____
DIMENSIÓN: FUNCIONABILIDAD			
7	Función masticatoria	¿Cree usted que su función masticatoria ha mejorado después del tratamiento de ortodoncia?	1.Muy satisfecho_____ 2. Satisfecho_____ 3. Indiferente_____ 4. Insatisfecho_____ 5.Muy insatisfecho_____
8	Aspectos fisiológicos	¿Considera que su aspecto fisiológico ha mejorado	5.Muy satisfecho_____ 4. Satisfecho_____



		después del tratamiento de ortodoncia?	3. Indiferente _____ 2. Insatisfecho _____ 1. Muy insatisfecho _____
DIMENSIÓN: PSICOSOCIAL			
9	Autoestima	¿Considera que su autoestima ha mejorado después del tratamiento de ortodoncia?	5. Muy satisfecho _____ 4. Satisfecho _____ 3. Indiferente _____ 2. Insatisfecho _____ 1. Muy insatisfecho _____
10	Confianza al sonreír	¿Considera que luego del tratamiento de ortodoncia ha mejorado su confianza al sonreír?	5. Muy satisfecho _____ 4. Satisfecho _____ 3. Indiferente _____ 2. Insatisfecho _____ 1. Muy insatisfecho _____
11	Relaciones interpersonales	¿Considera que el tratamiento de ortodoncia concluido, ha contribuido con sus relaciones interpersonales?	5. Muy satisfecho _____ 4. Satisfecho _____ 3. Indiferente _____ 2. Insatisfecho _____ 1. Muy insatisfecho _____
DIMENSIÓN: EXPERIENCIA DE SERVICIO			
12	Atención recibida	La atención que le brindó el personal de la clínica, durante su tratamiento ortodóntico fue el esperado por usted.	Si _____ No _____
13	Costos	El costo de su tratamiento de ortodoncia fue el esperado por usted.	Si _____ No _____
14	Resultados	Los resultados del tratamiento de ortodoncia fueron los que usted esperaba.	Si _____ No _____



ANEXO 1. Confiabilidad del instrumento

Escala y valores de la confiabilidad del coeficiente de Alfa Cronbach

Valores	Escala
-1 a 0	No es confiable
0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
0,50 a 0,75	Moderada confiabilidad
0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
0,90 a 1	Alta confiabilidad

Nota: Tomado de Ruiz (2013)

Variable. Nivel de satisfacción

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	93	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	93	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach ^a	N de elementos
,077	11



Variable 2: Expectativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	93	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	93	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,779	3



ANEXO 3. Validación del instrumento

ANEXO 3. Validación del instrumento

IDENTIFICACIÓN	
Nombre y Apellido:	ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ
Ocupación:	<ul style="list-style-type: none"> • DOCENTE ASOCIADO UNC • DIRECTOR ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN UNC • DECANO COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN CAJAMARCA
Profesión:	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN MCs. EN ADMINISTRACIÓN DR. EN ADMINISTRACIÓN

Instrucciones:

La presente validación del contenido del instrumento sobre "La relación entre el nivel de satisfacción y expectativas en los tratamientos ortodónticos finalizados en pacientes adultos que acuden al centro odontológico San Marcos".

De ante mano, agradecemos su colaboración

Lea detenidamente los objetivos y el cuestionario de opinión.

1. Concluir acerca de la pertinencia entre objetivos, variables, e indicadores con los ítems del instrumento.
2. Determinar la calidad técnica de cada ítem, así como la adecuación de estos al nivel cultural, social y educativo de la población a la que está dirigido el instrumento.
3. Consignar las observaciones en el espacio correspondiente.
4. Realizar la misma actividad para cada uno de los ítems, utilizando las siguientes categorías:



4. Realizar la misma actividad para cada uno de los ítems, utilizando las siguientes categorías:

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observación
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		Ninguna
2	X		X		X		Ninguna
3	X		X		X		Ninguna
4	X		X		X		Ninguna
5	X		X		X		Ninguna
6	X		X		X		Ninguna
7	X		X		X		Ninguna
8	X		X		X		Ninguna
9	X		X		X		Ninguna
10	X		X		X		Ninguna
11	X		X		X		Ninguna
12	X		X		X		Ninguna
13	X		X		X		Ninguna
14	X		X		X		Ninguna



DR. ALEJANDRO VASQUEZ RUIZ

DNI 17824300
Colegiatura 1598

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ANEXO 3. Validación del instrumento

IDENTIFICACIÓN	
Nombre y Apellido:	Angel Zaid Oriedo Delgado
Ocupación:	Odontólogo
Profesión:	Cirujano dentista (estomatología)

Instrucciones:

La presente validación de contenido del instrumento sobre la “Relación entre el nivel de satisfacción y expectativas en los tratamientos de ortodoncia finalizados en pacientes adultos que acuden al centro odontológico San Marcos Cajamarca 2021”.

De ante mano, agradecemos su colaboración

Lea detenidamente los objetivos y el cuestionario de opinión.

1. Concluir acerca de la pertinencia entre objetivos, variables, e indicadores con los ítems del instrumento.
2. Determinar la calidad técnica de cada ítem, así como la adecuación de estos al nivel cultural, social y educativo de la población a la que está dirigido el instrumento.
3. Consignar las observaciones en el espacio correspondiente.
4. Realizar la misma actividad para cada uno de los ítems, utilizando las siguientes categorías:



N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observación
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		

DNI: 70925507

FIRMA
Angel Zaid Oviedo Delgado
COP. N° 42329
CIRUJANO DENTISTA

GRACIAS POR SU COLABORACION



ANEXO 3. Validación del instrumento

IDENTIFICACIÓN	
Nombre y Apellido:	<i>Felipe Salazar Segura</i>
Ocupación:	<i>Cirujano Dentista</i>
Profesión:	<i>Cirujano Dentista</i>

Instrucciones:

La presente validación de contenido del instrumento sobre la “Relación entre el nivel de satisfacción y expectativas en los tratamientos de ortodoncia finalizados en pacientes adultos que acuden al centro odontológico San Marcos Cajamarca 2021”.

De ante mano, agradecemos su colaboración

Lea detenidamente los objetivos y el cuestionario de opinión.

1. Concluir acerca de la pertinencia entre objetivos, variables, e indicadores con los ítems del instrumento.
2. Determinar la calidad técnica de cada ítem, así como la adecuación de estos al nivel cultural, social y educativo de la población a la que está dirigido el instrumento.
3. Consignar las observaciones en el espacio correspondiente.
4. Realizar la misma actividad para cada uno de los ítems, utilizando las siguientes categorías:



N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observación
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		



 FIRMA

Dr. Felipe Salazar Segura
 CIRUJANO DENTISTA
 C.O.P. N° 9898
 DNI: 08697320

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ANEXO 4. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACION SOBRE LA RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS EN PACIENTES ADULTOS UNA VEZ FINALIZADO SU TRATAMIENTO ORTODONTICO EN EL CENTRO ODONTOLÓGICO SAN MARCOS CAJAMARCA 2021

Yo _____ DNI

N° _____, por voluntad propia y debidamente informado(a) acceso

a participar en la investigación sobre la relación entre el nivel de satisfacción y

expectativas en pacientes adultos una vez finalizado su tratamiento ortodóncico en el

Centro Odontológico San Marcos Cajamarca 2021. Durante la pandemia de COVID-

19



ANEXO 5. Nivel de satisfacción del cliente





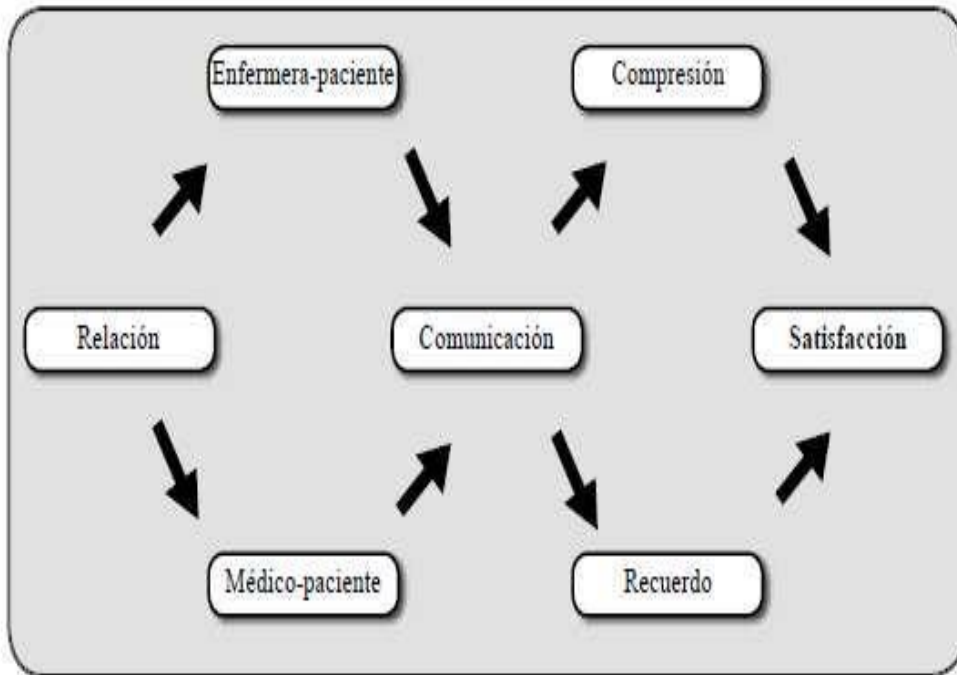
ANEXO 6. Nivel de satisfacción del paciente





ANEXO 7. Modelo de satisfacción del paciente

Figura 1
Modelo de Ley y Spelman





ANEXO 8. Evolución de un tratamiento de ortodoncia





ANEXO 9. Fases del tratamiento de ortodoncia

Alineación y nivelado



Corrección de las relaciones entre los molares y el cierre de espacios





Acabado



Retención





ANEXO 10. AMBIENTES DEL CENTRO ODONTOLÓGICO SAN MARCOS

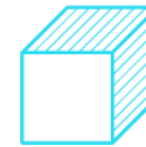
Fotografía N° 01 – Ambiente de la sala de espera del Centro Odontológico San Marcos





Fotografía N° 02 – Ambiente del Consultorio del Centro Odontológico San Marcos





ANEXO 11. Matriz de consistencia

TÍTULO: RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS EN PACIENTES ADULTOS UNA VEZ FINALIZADO SU TRATAMIENTO ORTODONTICO EN EL CENTRO ODONTOLÓGICO SAN MARCOS CAJAMARCA 2021

PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	METODO Y DISEÑO	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA
<p>Problema general ¿De qué manera se relacionan el nivel de satisfacción y las expectativas en pacientes adultos una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia en el centro odontológico San Marcos Cajamarca?</p> <p>Problemas específicos -¿Cuál es la relación de las expectativas del paciente previas a iniciar el tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida en el centro odontológico San Marcos? -¿Cuál es la relación entre las expectativas estéticas del paciente al iniciar el tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción que obtuvo una vez finalizados el tratamiento en el centro odontológico San Marcos?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y las expectativas en pacientes adultos una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia en el centro odontológico San Marcos Cajamarca.</p> <p>Objetivos específicos - Relacionar las expectativas del paciente previas a iniciar el tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida en el centro odontológico San Marcos - Relacionar las expectativas estéticas del paciente al iniciar el tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción que obtuvo una vez finalizados el tratamiento en el centro odontológico San Marcos. - Correlacionar las expectativas respecto a la funcionalidad con la</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre el nivel de satisfacción y las expectativas en pacientes adultos una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia en el centro odontológico San Marcos Cajamarca.</p> <p>Hipótesis específicas -Existe relación entre las expectativas del paciente previas a iniciar el tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida en el centro odontológico San Marcos -Existe relación entre las expectativas estéticas del paciente al iniciar el tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción que obtuvo una vez finalizados el tratamiento en el centro odontológico San Marcos.</p>	<p>Tipo y Nivel de Investigación: No experimental Correlacional.</p>	<p>Método Método hipotético deductivo</p> <p>Diseño Descriptivo Transversal Prospectivo</p>	<p>Variable independiente -Nivel de satisfacción -Expectativas</p>	<p>Población: 130 pacientes Muestra 94 pacientes</p>



<p>-¿Cuál es la relación entre las expectativas funcionales con la satisfacción percibida una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia? -¿Cuál es la relación entre las expectativas psicosocial con la satisfacción percibida por los pacientes una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia?</p>	<p>satisfacción percibida una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia - Relacionar las expectativas psicosocial con la satisfacción percibida por los pacientes una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia</p>	<p>-Existe correlación entre las expectativas respecto a la funcionalidad con la satisfacción percibida una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia. -Existe relación entre las expectativas psicosocial con la satisfacción percibida por los pacientes una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia</p>				
--	---	--	--	--	--	--