



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y  
CIENCIAS DE LA SALUD**

**Escuela Profesional de Estomatología**

**TESIS**

**“PERCEPCIÓN ESTÉTICA DE LAS  
ALTERACIONES DENTALES  
ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN  
EN LA ATENCIÓN DE PACIENTES  
EN UNA CLÍNICA DENTAL  
PRIVADA LIMA 2021”**

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

**ELABORADO POR:**

**Bach. ELIZABETH, CONTRERAS AGUIRRE**

**ASESOR:**

**Mg. Cd. VICTOR ALEJANDRO  
MEJIA LAZARO**

**LIMA – PERU**

**2021**

## INDICE

ÍNDICE GENERAL .....	i
ÍNDICE DE TABLAS .....	iii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
INTRODUCCIÓN .....	ix
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	11
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	11
1.2 Formulación del problema .....	13
1.3 Objetivos de la investigación .....	13
1.4 Justificación de la investigación .....	14
1.5 Importancia de la investigación .....	14
1.6 Viabilidad de la investigación .....	15
1.7 Limitaciones del estudio .....	15
CAPITULO II: MARCO TEORICO .....	16
2.1 Antecedentes de la investigación .....	16
2.2 Bases teóricas .....	18
2.3 Definición de términos básicos .....	28
CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES DE INVESTIGACION .....	29
3.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas .....	29

3.2 Variables, dimensiones e indicadores y definición conceptual .....	29
CAPITULO IV: METODOLOGIA .....	31
4.1 Diseño metodológico .....	31
4.2 Diseño muestral .....	31
4.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	32
4.4 Técnicas de procesamiento de información .....	33
4.5 Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información .....	33
4.6 Aspectos éticos contemplados .....	34
CAPITULO V: ANALISIS Y RESULTADOS .....	36
5.1 Análisis descriptivo (tablas de frecuencia, gráficos) .....	36
5.2 Análisis inferencia (pruebas estadísticas) .....	43
5.3 Discusión .....	45
CONCLUSIONES .....	47
RECOMENDACIONES .....	48
FUENTES DE INFORMACION .....	49
ANEXOS .....	54
Anexo 1: Constancia de desarrollo de la investigación .....	54
Anexo 2: Consentimiento informado .....	55
Anexos 3: Instrumento de recolección de datos .....	56
Anexos 3: Instrumento de recolección de datos .....	57
Anexo 4: Fotografías .....	58
Anexo 4: Fotografías .....	59

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01. Percepción estética de las alteraciones dentales en pacientes de una clínica dental privada, Lima 2020.

Tabla 02. Percepción de la estética sobre la alteración de la línea media y el nivel de satisfacción de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2020

Tabla 03. Percepción de la estética sobre la alteración sobre el espacio interdental y el nivel de satisfacción de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2020.

Tabla 04. Nivel de satisfacción en la atención de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2020.

Tabla 05. Percepción de la estética de las alteraciones dentales y la satisfacción en la atención según el sexo de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2020.

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 01. Percepción estética de las alteraciones dentales en pacientes de una clínica dental privada, Lima 2020.

Gráfico 02. Percepción de la estética sobre la alteración de la línea media y el nivel de satisfacción de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2020.

Gráfico 03. Percepción de la estética sobre la alteración sobre el espacio interdental y el nivel de satisfacción de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2020

Gráfico 04. Nivel de satisfacción en la atención de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2020.

Gráfico 05. Percepción de la estética de las alteraciones dentales y la satisfacción en la atención según el sexo de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2020

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por darme la vida, guiar mis pasos, y cuidarme en todo momento.

A todos los docentes de la universidad por brindarnos de su conocimiento a lo largo de la carrera.

Al director de la Universidad Alas Peruanas por darnos las facilidades de avanzar con nuestro proyecto de tesis en estos tiempos.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedico a mis padres por haberme ayudado a culminar la carrera profesional y guiarme en todo momento, por el sacrificio que hicieron en apoyarme, todos mis logros se los debo a ellos ya que me motivaron a ser constante para cumplir mis anhelos y mis metas.

## RESUMEN

La investigación presentó como objetivo principal determinar la relación entre la percepción estética de las alteraciones dentales y la satisfacción en la atención de pacientes de una clínica dental privada, Lima 2021. Para su desarrollo se realizó mediante un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de tipo transversal y correlacional. Se consideró como población a los pacientes atendidos en la clínica privada durante los meses de enero a junio del 2021 con una muestra de 144 participantes. En los resultados se encontró que la mayoría de los pacientes tuvo una percepción aceptable de las alteraciones dentales sobre línea media y espacio interdental con 53.5% y 64.6%, respectivamente. La mayoría de los encuestados se encontró en un nivel muy satisfecho de la atención recibida con un 72.9%, sin embargo, no se halló una relación significativa entre la percepción sobre la desviación de la línea media y espacio interdental con la satisfacción de los pacientes. Se concluyó que la percepción de las alteraciones estéticas dentales no se encuentra relacionado con la satisfacción de los pacientes.

**Palabras clave:** Percepción estética, satisfacción del paciente, alteraciones dentales



## **ABSTRACT**

The main objective of the research is to determine the relationship between the aesthetic perception of dental alterations and satisfaction in the care of patients in a private dental clinic, Lima 2021. For its development, it was carried out using a quantitative approach with a non-experimental design of the type cross-sectional and correlational. The patients treated in the private clinic during the months of January to juno 2021 with a sample of 144 participants were considered as population. In the results, it was found that most of the patients had an acceptable perception of dental alterations on the midline and interdental space with 53.5% and 64.6%, respectively. Most of the respondents were very satisfied with the care received with 72.9%, however, no significant relationship was found between the perception of the deviation from the midline and interdental space with the satisfaction of the patients. It was concluded that the perception of dental aesthetic alterations is not related to patient satisfaction.

**Keywords:** Aesthetic perception, patient satisfaction, dental alterations.

## INTRODUCCIÓN

La percepción estética es una apreciación personal de cada individuo sobre lo que considera adecuado o bello, es por eso se considera tiene un gran componente subjetivo, lo cual se manifiesta en muchas ocasiones al observar alteraciones dentales del sector anterior como una desviación de la línea media o la presencia de espacios interdentales.

De igual manera la apreciación del paciente sobre un servicio odontológico recibido se manifiesta a través de su satisfacción sobre el mismo, el cual, puede verse influido por factores externos como la seguridad y trato recibido por el profesional y por factores internos como su ansiedad, estrés o la percepción del individuo sobre aspectos estéticos dentales

Por este motivo la investigación tuvo por finalidad determinar la relación entre la percepción estética de las alteraciones dentales y la satisfacción en la atención de pacientes de una clínica dental privada. Por ello este en este trabajo se siguió una estructura de investigación el cual comprende los siguientes capítulos:

Capítulo I: Se desarrolló el problema principal de investigación, así como los objetivos planificados para realizar, así también, se describió la importancia y aportes que se darán con este estudio en su justificación.

Capítulo II: En esta sección se realizó la recopilación del fundamento científico de la investigación a través de los antecedentes más importantes y desarrollo de las bases teóricas, así como la definición de los términos más importantes usado durante el desarrollo del estudio.

Capitulo III: En este capítulo se conceptualizó las variables de investigación y se desarrolló la operacionalización planteando las características e indicadores que faciliten su medición.

Capitulo IV: Se abordó el proceso metodológico de la investigación, considerando su enfoque, tipo y diseño de estudio, así también, se definen las características de la población, así como las estrategias para establecer la muestra necesaria. De igual manera se procedió a describir los pasos para la realización del estudio, así como los procesos para la recolección de información y análisis.

Capítulo V: En este capítulo se organizaron los resultados del estudio ordenados y presentados a través de tablas, gráficos y pruebas estadísticas.

Finalmente se presentaron las conclusiones y recomendaciones de la investigación, desarrollando también las fuentes bibliográficas citadas en el trabajo, así como los formatos e instrumentos utilizados en la sección de anexos.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

La percepción estética es un fenómeno muy complejo cuyo mayor componente es intrínseco para cada persona, dentro del mismo destacan factores como las experiencias personales previas y la influencia del entorno inmediato, es decir, está conformado por elementos subjetivos en cada paciente. Por ello, se le puede definir como una evaluación personal sobre el cumplimiento de parámetros que el individuo considera agradables o bellos.

En el caso del rostro de las personas se considera un área muy importante ya que aparte de las funciones biológicas que se expresan a través de ella, también sirve como un canal de comunicación no verbal, exhibiéndose a través de estados emocionales. Y dentro de esta área se encuentra la cavidad oral teniendo un rol muy importante en las expresiones faciales como la sonrisa, el cual es un componente para la determinación del aspecto estético. Dentro de sus principales componentes se tiene a las piezas dentarias, la encía y los labios. Y cada uno de ellos deben presentar características en cuanto a tamaño, forma, color, posición o cantidad cuya combinación simultánea debe ser percibida como estético para el paciente. El componente dental es el de mayor transcendencia para la configuración de la sonrisa y dentro de este juega un papel crítico las características de las piezas incisivas centrales ya que son las que captan el mayor porcentaje de atención debido a su estratégica ubicación. El no cumplimiento de las características ideales que deben tener las piezas dentales se denominan alteraciones dentales, entre las que destacan la posición de la línea media dental, la presencia de espacio interdental y la longitud cérvico incisal en relación con el margen gingival presente.

Por ello al revisar investigaciones previas se ha observado que la presencia por si sola de estas alteraciones dentales van a ser tomadas en cuenta por el paciente en su evaluación sobre la estética dental siendo denominada esta acción como la percepción estética de las alteraciones dentales. Por ello, resulta natural que no

siempre la evaluación o percepción de un profesional de la salud como el odontólogo sea semejante al de los pacientes. Ya que el odontólogo evaluará el problema estético y su resolución bajo parámetros objetivos fundamentado en su formación y capacitación profesional, en cambio el paciente, lo evaluará bajo criterios subjetivos.

Es por ello por lo que se considera que los criterios subjetivos intrínsecos en el paciente influirán sobre su percepción estética. Siendo uno de esos criterios el que está enfocado en la satisfacción del paciente sobre el servicio recibido. El concepto de satisfacción puede abarcar muchas dimensiones todas ellas dependientes del individuo que evalúa el servicio obtenido. Se le entiende como el nivel de cumplimiento de las expectativas según el servicio percibido u observado. Está muy relacionada con los ideales iniciales esperados del paciente, así como con factores de la calidad de atención recibida y cuestiones intrínsecas de la persona.

Debido a eso se considera que este factor intrínseco tiene una gran influencia la percepción del paciente sobre sí mismo y en tratamientos de estética dental obtiene importancia la percepción estética del paciente sobre las alteraciones dentales. Esta situación se fundamenta debido a que en un tratamiento de estética dental las percepciones del paciente sobre alteraciones dentales forman parte del componente intrínseco de las expectativas sobre el servicio, ya que determina la gravedad del problema con el que llega a la consulta; y también de la evaluación del servicio terminado y recibido, debido a que influye sobre la opinión del paciente en cuanto a la resolución de su problema.

Por lo expuesto, se consideró muy importante estudiar la relación de fenómenos, debido a su complejidad intrínseca y a la influencia sobre el resultado final del servicio odontológico realizado, por lo tanto, en la presente investigación pretendió encontrar la relación entre la percepción estética de las alteraciones dentales y la satisfacción de los pacientes de una clínica dental privada.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema Principal**

¿Cuál es la relación entre la percepción estética de las alteraciones dentales y la satisfacción en la atención de pacientes de una clínica dental privada, Lima 2021?

### **1.2.1 Problemas secundarios:**

¿Cómo es la relación entre la percepción de la estética sobre la alteración de la línea media y el nivel de satisfacción de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2021?

¿Cómo es la relación entre la percepción de la estética sobre la alteración sobre el espacio interdental y el nivel de satisfacción de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la atención de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2021?

¿Cuál es la relación entre percepción de la estética de las alteraciones dentales y la satisfacción en la atención según el sexo de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2021?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo Principal**

Determinar la relación entre la percepción estética de las alteraciones dentales y la satisfacción en la atención de pacientes de una clínica dental privada, Lima 2021.

### **1.3.2 Objetivos Secundarios:**

Determinar la relación entre la percepción de la estética sobre la alteración de la línea media y el nivel de satisfacción de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2021.

Determinar la relación entre la percepción de la estética sobre la alteración sobre el espacio interdental y el nivel de satisfacción de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2021.

Determinar el nivel de satisfacción en la atención de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2021.

Determinar la relación entre percepción de la estética de las alteraciones dentales y la satisfacción en la atención según el sexo de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2021.

#### **1.4 Justificación de la investigación**

La presente investigación tiene una relevancia teórica ya que abordó el tema de la percepción de los pacientes frente a diversos tipos de alteraciones dentales y su influencia sobre los resultados en la satisfacción del servicio odontológico.

Este estudio alcanza una relevancia practica o profesional ya que se ha trazado la meta de concientizar y dar una mayor importancia por parte de los odontólogos en las percepciones del paciente y con ello, ayudar a mejorar la calidad del servicio odontológico ofrecido.

Así también se dio un aporte metodológico ya que se utilizó un instrumento de recolección de datos el cual permitió observar el comportamiento de las variables percepción estética y satisfacción en los pacientes de forma simultánea.

La relevancia social de este estudio consistió en dar mayor importancia al componente humano como parte del proceso de atención en salud reflejado en la atención odontológica en la población.

#### **1.5 Importancia de la investigación**

Esta investigación es importante ya que, en la búsqueda de brindar un servicio de calidad a los pacientes, se involucran muchos factores, como características técnicas

de equipos y materiales, características del operador como sus destrezas y conocimientos y factores internos del paciente, entre los que se encuentran sus expectativas y percepciones. A raíz de ello se encontró el nivel de satisfacción con el servicio odontológico recibido. Más aún si se trata de tratamientos con exigencias altas en estética dental. Es por ello trascendente conocer la posible asociación entre la percepción estética del paciente sobre alteraciones dentales y su nivel de satisfacción del servicio recibido.

### **1.6 Viabilidad de la investigación**

La presente investigación fue viable ya que contó con el recurso humano y el material logístico, así mismo fue viable porque contó con las autorizaciones pertinentes de la Universidad:

Director: Pedro Aparcana Quijandria

Asesor: MG. CD. Mejía Lázaro Víctor Alejandro

Tesista: Bachiller. Contreras Aguirre Elizabeth

Los pacientes que participaron en el estudio de forma voluntaria fueron pacientes atendidos en una clínica dental privada que proporcionó el acceso a su información para permitir el contacto. De igual manera los materiales e insumos necesarios fueron proporcionados por el mismo investigador.

### **1.7 Limitaciones del estudio**

Las limitaciones del trabajo fueron:

La cantidad de artículos relacionados directamente al tema fue limitada.

El grado de veracidad en la respuesta de los participantes.



## **CAPITULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales:**

**Isiekwe G (2019) Nigeria;** Su estudio tuvo como objetivo encontrar la percepción sobre la apariencia personal y la estética dental en una población joven para ello evaluó una muestra de 420 participantes entre 18 a 32 años. Encontró que el 90% consideraba importante la estética dental para su apariencia personal, sin embargo, solo el 36% de los participantes manifestó estar satisfecho con su estética dental presente. Así también se observó que el 56.5% consideraba necesario un cambio en el color de los dientes, mientras un 32.2% percibieron la necesidad de un cambio en cuanto a las dimensiones y forma dental. Según los resultados se halló una relación significativa entre la satisfacción personal y la estética dental.<sup>1</sup>

**Guzmán M. (2015) México;** En su estudio tuvieron como objetivo principal determinar la percepción de parámetros estéticos de la sonrisa y compararlo entre odontólogos y pacientes en una clínica universitaria en México. Para ello elaboro un diseño de investigación descriptivo con la participación de 284 individuos, de los cuales 144 eran odontólogos y 140 pacientes, a los cuales se les mostro fotografías alteradas digitalmente. Encontró un alto índice de acuerdo con respecto a la evaluación de “nada estético” sin embargo en cuanto a lo considerado “muy estético” solo hubo coincidencia en la característica de línea media desviada.<sup>2</sup>

**Parrini S. (2017) Italia;** Realizaron una investigación sistemática con el objetivo de determinar las anomalías dentarias estéticas mayormente percibidas. Para ello realizaron una búsqueda de información científica en las principales bases de datos como Pubmed, NLM, Embase, Cochrane, Scopus y Lilacs. Encontrando un total de 6032 artículos, seleccionando para el análisis un total de 66 estudios. Entre las anomalías que estudiaron se encontraron alteraciones de tamaño y forma,

discrepancias de líneas media, corredores bucales, y apariencia gingival. Se identificaron que los valores umbrales fueron de 0 a 2 mm para diastemas, de 0 a 3 mm para desviación de línea media, de 1.5 a 4 mm en exposición gingival y de 2 a 5 mm en sobre mordida.<sup>3</sup>

### **2.2.2 Antecedentes Nacionales:**

**Cabello S. (2015) Lima;** Realizo una investigación cuya finalidad fue comparar la percepción de la desviación de la línea media entre odontólogos especialistas de ortodoncia y personas sin formación académica en odontología. Para ello desarrollo un diseño descriptivo con un total de 102 participantes entre los tres grupos. Para su ejecución mostro unas fotografías cuya línea media fue alterada utilizando la escala visual análoga para la recolección de información. Encontró que las desviaciones desde 1 hasta 4 mm a la derecha y 1 mm a la izquierda fueron estadísticamente significativos. Siendo los ortodontistas más críticos en comparación con los individuos sin preparación odontológica.<sup>4</sup>

**Romero K. (2017) Lima;** En su estudio tuvo como objetivo establecer una asociación entre la apreciación psicosocial de la estética dental con la presencia de alteraciones en color y oclusión en estudiantes universitarios de ciencias de la salud. Diseño una investigación transversal y correlacional con una muestra de 326 estudiantes de una universidad estatal de Lima. Para ello utilizo el cuestionario PIDAQ y para evaluar la apreciación estética lo realizo con la presentación de fotografías dentales mediante la escala de Likert. Encontró que las alteraciones cromáticas y de oclusión sobre la estética dental fueron estadísticamente significativos, sin embargo, en cuanto al espaciamiento entre las piezas dentales no se encontró asociación.<sup>5</sup>

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Estética**

#### **Generalidades**

Se entiende por estética a la disciplina que trata sobre lo bello y las formas de aprehensión y creación de realidades bellas, para ello se entiende por belleza a todo aquello que es capaz de producir en la persona una sensación particular de agrado.<sup>6</sup>

Etimológicamente la palabra “estética” proviene de “aesthetikos” que se entiende como “lo que se percibe mediante sensaciones”. Debido a ello se conoce a la estética como la responsable de estudiar la belleza, sus métodos y normas para analizarla. Basándose en ello, la estética también se puede definir como un conjunto de percepciones sensitivas sobre un objeto contemplado y las reacciones de agrado o placer del observador.<sup>6,7</sup>

Debido a esa naturaleza la percepción de la estética tiene un gran componente subjetivo el cual producirá las respuestas de placer o agrado, por lo que es muy dependiente del “ojo del observador” por ello encontrar un concepto universal objetivo sobre belleza es casi imposible.<sup>8</sup>

Esta percepción de la estética está influida por muchos factores, como son la cultura y la propia imagen considerando su interpretación y experiencia personal. Sin embargo, si es ampliamente aceptado que la percepción de la estética está muy relacionada con las proporciones o medidas de las cosas evaluadas.<sup>6,8</sup>

Dentro de las medidas y proporciones relacionadas con la estética, resalta la Proporción Áurica o Proporción Divina, en la cual se expresan diversas reglas matemáticas, geométricas y físicas que se relacionan con la armonía y belleza dentro de la percepción visual y psicológica de las personas. La proporción áurica es 1:1,618 y data de tiempo antiguos, encontrándose descripciones de la misma en la época de los griegos por Euclides y ha sido utilizado por artistas y matemáticos durante siglos.<sup>6,9</sup>

## Estética dental

La cavidad oral es una parte muy importante del rostro, en especial del tercio inferior, siendo junto con los ojos, una de las primeras estructuras vistas al conocer a una persona. La expresión más importante producida por la boca es la sonrisa, ayudando a manifestar emociones de alegría o aceptación, teniendo un rol muy importante en la comunicación no verbal.<sup>7</sup>

Los componentes más importantes de la sonrisa son las piezas dentarias anteriores, la encía y los labios. Debiendo ser las piezas dentarias el factor predominante en el cuadro de una sonrisa. En la evaluación de los dientes se pueden considerar aspectos como la forma, tamaño, color, alineamiento y posición de la línea media.<sup>9</sup>

En cuanto a la forma de los dientes se encuentra influenciado por el contorno de la encía, siendo tres formas clásicas: <sup>7</sup>

Triangular, presenta una convergencia a cervical y un contorno recto y lóbulos acentuados.<sup>7</sup>

Cuadrado, con lóbulos paralelos y contorno recto, los ángulos son acentuados.<sup>7</sup>

Ovoideo, contorno redondeado y ángulos suaves.<sup>7</sup>

Con respecto al tamaño dentario se puede aplicar la proporción aurea, considerando para ello el incisivo central o dos tercios del ancho del incisivo central adyacente al lateral y este a su vez debe tener una relación de 0:0,618 con el canino respectivo. Sin embargo, la presencia de dientes incisivos laterales estrechos no necesariamente se considera falta de estética hasta los 3 o 4 mm menos de lo ideal, por lo que la proporción aurea se puede aplicar, pero de forma limitada, considerando un factor muy importante también la simetría bilateral dental.<sup>7,10</sup>

El color de las piezas dentarias del sector anterior es una situación crítica en cuanto a la estética dental, por ello en la actualidad muchos pacientes solicitan un cambio de color o aclaramiento dental. Para ello se debe considerar las tres dimensiones en cuanto al color dental. El tono que puede ser azul, rojo o amarillo. El Cromo, que hace referencia al grado de saturación o intensidad de color y el valor, que describe la luminosidad del color, es decir, los grises presentes.<sup>7,11</sup>

Al igual como las piezas dentarias, también juega un papel muy importante las encías y las zonas conformadas por él, entre lo que destaca:<sup>11,12</sup>

Margen gingival, el cual se encuentra al límite apical de la corona clínica, por lo que tiene una forma de arco cóncavo, su posición también está relacionada con la anatomía radicular, la creta ósea y la unión amelocementaria.<sup>11</sup>

Espesor de la encía, en el caso de la encía vestibular maxilar tiene un grosor que va de 1.28 mm a 0.9 mm dependiendo se encuentra entre incisivos o caninos, respectivamente.<sup>12</sup>

Equilibrio del triángulo gingival, el cual corresponde a que el contorno gingival de los incisivos laterales debe estar ubicado más arriba de los incisivos centrales y caninos superiores.<sup>11</sup>

### **2.2.2 Percepción**

#### **Generalidades**

Se entiende como percepción como el conocimiento de un objeto o elemento por medio de las impresiones que obtenemos a través del uso de los sentidos. Según la Real Académica de la Lengua Española, percepción se define como la “sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos”.<sup>13</sup>

Una de las características principales de la percepción, que lo diferencia con la sensación, es que en el primero existe un análisis o interpretación de lo percibido, es a raíz de ello que se considera que la percepción humana es social y está influenciado por factores sociales, culturales y personales.<sup>14</sup>

La forma en que se percibe un objeto es diferente a la forma física, ya que al percibir se realiza en base a orientación espacial, contexto y límites, por ello además de observar el objeto se extrae características importantes para una identificación del mismo, de esta forma se crea un concepto y con ello se podrá asociarlo o compararlo en el futuro.<sup>8,15</sup>

## **Medición de la percepción**

Para lograr medir o cuantificar la percepción se hace uso de la psicometría, el cual es utilizado en la investigación psicológica, y logra determinar una magnitud de alguna propiedad o cualidad psicológica con el uso de un sistema numérico. Para ello utiliza escalas de valoración:<sup>16</sup>

Listados, el cual consiste en un conjunto de términos o afirmación a los cuales se les pide seleccionar los elementos que en opinión del encuestado se apliquen al objeto que está valorando.<sup>16</sup>

Categorías, es un conjunto de ítems formado a partir de un enunciado, los cuales manifiestan intensidad, frecuencia, sentimientos, etc. Una de las escalas de valoración en categorías más usada es el de tipo Likert.<sup>16</sup>

## **Escala visual Análoga (EVA)**

Esta escala originalmente fue desarrollada para realizar mediciones del dolor, tiene una línea horizontal de 10 cm, y sus extremos representan la máxima presencia o ausencia completa de dolor. En su aplicación se le instruye al paciente para que coloque una marca sobre la línea, según el grado que este percibiendo.<sup>16,17</sup>

## **Valoración de la percepción estética con el uso del método EVA**

Se utiliza de forma similar a la medición del dolor, considerando cada extremo como ausencia de estética y el otro muy estético. Se considera a este método sencillo y de fácil comprensión por la persona encuestada o paciente. Así también tiene un tiempo de aplicación aceptable además de ser reproducible de forma sencilla.<sup>18</sup>

## **La percepción del observador**

La percepción involucra muchos factores, no solo la forma física del objeto, estos factores se encuentran dentro del individuo que observa e influyen en sus observaciones, entre los más importantes se encuentran:<sup>19</sup>

**Experiencia:** influye en cuanto a la percepción de detalles a los cuales se puede estar familiarizado y sobre el juicio emitido.<sup>19</sup>

**Valores:** generalmente se percibe mejor a todo aquello que se considera trae más beneficios.<sup>19</sup>

**Expectativas:** basado en ellas, se puede borrar, transportar o modificar lo que se observa, a este hecho se le conoce como generalización perceptual.<sup>19</sup>

### **Proceso de la percepción**

Inherentemente al proceso de la percepción se realizan las siguientes acciones:<sup>20</sup>

**Evocación:** el cual se basa en la memoria del sujeto.<sup>20</sup>

**Rectificación:** las sensaciones de la mente son modificadas, de tal forma que se completa, integra o borra algunos elementos para facilitar la interpretación.<sup>20</sup>

**Organización:** se realiza un ordenamiento de lo percibido según el aprendizaje que se lleva.<sup>20</sup>

### **2.2.3 Percepción de la estética dental**

Evaluar la percepción de la estética dental ya sea en profesionales de la salud oral o en personas sin entrenamiento previo es complejo debido a su carácter subjetivo, sin embargo, en los últimos años se han realizado investigaciones que abordan el tema a través de una medición directa o con fotografías.<sup>20</sup>

Para poder evaluar la percepción de la estética dental se toma en cuenta algunos componentes principales como son:<sup>21</sup>

#### **Línea media.**

La referencia para establecer la línea media dental es la línea virtual formada por los lados mesiales de los incisivos centrales superiores. Formalmente se considera de alta estética la coincidencia de la línea media dental con la línea media facial, sin embargo, en muchos estudios se ha observado que personas con poco o nulo entrenamiento odontológico consideran como poco estético a partir de una desviación de 4 mm. A pesar de ello, las discrepancias de la línea media es una de las asimetrías dentarias con mayor reconocimiento por parte de los pacientes. Se considera poco

relevante la coincidencia entre la línea media dental superior e inferior ya que en pocas ocasiones esta última es apreciable.<sup>21,22</sup>

### **Margen gingival**

En esta característica generalmente se acepta que variaciones de entre 0.5 a 1 mm del margen gingival de los incisivos laterales hacia el borde incisal son poco percibidas por el observador, por lo que no causa alteraciones en la percepción. A partir de los 2 mm se considera que es nada estético. Se considera que la altura del margen gingival en los incisivos centrales superiores debe ser simétrica, además de estar colocados 1 mm más apical que el de los incisivos laterales y al mismo nivel que el de los caninos. Dentro de estos intervalos se encuentra el contorno gingival sin inflamación o hiperplasia. El punto más alto de la curvatura es conocido como el cenit, esta puede o no coincidir con la línea media del diente. Así se tiene que ocurre la coincidencia en los incisivos laterales volviéndolos simétricos, sin embargo, en incisivos centrales y caninos esta coincidencia no ocurre.<sup>23</sup>

### **Exposición gingival**

A este aspecto se le considera a la distancia de la encía a los labios desde el margen gingival en los dientes. Estudios previos han encontrado que las personas comunes no percibían cambios hasta una alteración de por lo menos 4 mm. En esos casos se considera que la persona tiene una sonrisa gingival.<sup>23</sup> Esta se puede clasificar en: <sup>21</sup>

- Grado I o leve, de 2 a 4 mm de exposición
- Grado II o moderada, de 4 a 6 mm de exposición
- Grado III o grave, más de 6 mm de exposición

### **Longitud de corona**

Tomando como referencia los incisivos centrales, se ha observado en investigaciones previas que los odontólogos o especialistas detectan las alteraciones de la longitud desde 0.5 mm, en cambio los pacientes o personas sin preparación odontológica, recién detectaba alteraciones a partir de los 2 mm. Se considera que la longitud promedio de los incisivos centrales y caninos en los hombres es de 10 mm y en las



mujeres 1 mm menor. Para el caso de los incisivos laterales en promedio es 14 mm más pequeño en ambos sexos.<sup>25</sup>

### **Ancho de corona**

Para evaluarlo se toma en cuenta la distancia mesiodistal de los incisivos centrales superiores, siendo a partir de los 4 mm considerados como nada estético por el público general. Se considera que al observar la relación entre el ancho del incisivo lateral con respecto al incisivo central estas deben estar cumpliendo la proporción aurea.<sup>26</sup>

### **Percepción estética en los pacientes**

Se observado que la mayoría de los pacientes al tratar de evaluar la estética de sus dientes o sonrisa han preferido situaciones equilibradas con piezas dentales uniforme en un plano incisal recto o en todo caso con una ligera convexidad. Para los pacientes, la percepción de la estética dental está asociada a su deseo de aceptación en la sociedad.<sup>14,26</sup>

Debido a ello, la percepción de los pacientes está supeditada en algunos casos a la variación cultural de su medio, en esos casos, por ejemplo, en poblaciones europeas algunas alteraciones dentales son aceptables, mientras que, en Norteamérica, los jóvenes son muy susceptibles a la presencia de sobremordida y apiñamiento dental. Sobre esta situación también ejerce influencia los medios de publicidad y comunicación.<sup>28</sup>

El odontólogo deberá establecer una buena comunicación con su paciente y lograr determinar los deseos del paciente y realizar un proceso de interacción y educación de acuerdo a la factibilidad del mismo.<sup>28</sup>

### **2.2.4 Satisfacción de los pacientes**

#### **Concepto**

La satisfacción es un fenómeno psicológico que asume una valoración subjetiva sobre el éxito alcanzado por un sistema. Para su evaluación se debe enfocar las

expectativas, percepciones y actitudes del paciente con el uso de criterios objetivos y concretos.<sup>14</sup>

La satisfacción es un concepto multidimensional relacionado con muchos aspectos del cuidado de la salud. Dentro de las dimensiones más asociadas se encuentran aspectos como las relaciones interpersonales, accesibilidad, disponibilidad, costos, eficacia, resultados, facilidades, etc.<sup>28</sup>

Actualmente se considera a la satisfacción como uno de los aspectos a evaluar en la calidad de los servicios de salud, por ello este tema a empezado a aumentar su importancia en la salud pública. La calidad de atención evalúa todas las cualidades que posee un producto o servicio, en el caso de un servicio medirá las características tangibles e intangibles, así como la satisfacción de las necesidades y expectativas de los pacientes.<sup>29</sup>

Se puede definir a la satisfacción del paciente como la diferencia entre la percepción sobre el servicio recibido y las expectativas que se tenía al iniciar el procedimiento. Las expectativas de los pacientes se basan en experiencias propias previas o de personas conocidas, así como también de promesas que se le da. Debido a ello, la satisfacción no es una situación estática, sino está en constante cambio y evolución.<sup>30</sup>

### **Medición de satisfacción del paciente**

Para realizar la medición de satisfacción se deben considerar varios aspectos del paciente, entre ellos se encuentra su participación activa en la toma de decisiones relacionada a su salud, la recepción de toda la información necesaria sobre su tratamiento, el trato humano y el respeto de todos sus derechos sin ningún tipo de agravio.<sup>14,8</sup>

Por ello se considera que la satisfacción de los pacientes se relaciona con factores o características personales de los usuarios y con las particularidades de los servicios de salud en los cuales son atendidos.<sup>31</sup>

Entre las características del paciente que se consideran con mayor influencia se encuentran la edad, el nivel socioeconómico y nivel educativo. Así también sea observado que, según el sexo, las mujeres tienen la tendencia de dar una valoración más positiva con respecto a su satisfacción, en especial sobre los aspectos del

entorno. También una característica propia importante a considerar es el estado de salud del paciente y su percepción sobre el mismo. De tal manera que en casos en los cuales el paciente sufra de patologías crónicas podrían manifestar insatisfacción sobre los cuidados recibidos. Y esta satisfacción se ha mostrado como un buen indicador de los niveles de calidad de vida del paciente que tendría después de su tratamiento.<sup>32</sup>

### **Características propias de los servicios de salud**

Dentro del aspecto interno de los servicios de salud se encuentra el personal que labora en especial aquellos que tienen trato directo con el paciente, como lo es el personal médico, en ese caso, la satisfacción del paciente se considera que se encuentra con las condiciones en las cuales se realiza la interacción médico paciente, como el tiempo de espera, el tiempo de la consulta, actividades realizadas por el médico durante la consulta, habilidad en su comunicación y transmisión de ideas, etc.<sup>33</sup>

Por lo tanto, la forma en la cual se realiza la atención se relaciona con la satisfacción del paciente y a posterior, de un mejor seguimiento de las recomendaciones e indicaciones de la terapia. Observándose que en situaciones en las cuales al paciente se le permite expresarse, se le da suficiente información y se le permite plantear todas las preguntas que considere, está relacionado con un alto nivel de satisfacción.<sup>34</sup>

La forma de realizar la medición de satisfacción varía dependiendo de la metodología a seguir, sin embargo, para la mayoría de los estudios se utiliza las encuestas o cuestionarios basados en preguntas y respuestas estructurados según la escala de Likert, ya que permite un ordenamiento en las respuestas de los participantes desde aspectos muy negativos o desfavorables hasta respuestas muy positivas o favorables.<sup>35</sup>

### **Satisfacción de los servicios odontológicos**

En la literatura se encuentra que muchas veces existe una discrepancia entre las necesidades de tratamiento percibidas por los pacientes y detectadas por los odontólogos. A consecuencia de ello en muchas ocasiones la satisfacción por los servicios odontológicos se ve mermada, sin que esto signifique un tratamiento odontológico mal realizado.<sup>21</sup>

Esta situación se ve en aumento, en el campo de la estética dental ya que las características estéticas para los pacientes provienen de una necesidad subjetiva más que de una funcionalidad correcta. Llegando incluso para los pacientes a ser indispensable la correcta conformación y presencia de los dientes anteriores, pero aceptando ausencia de piezas dentales en la zona posterior.<sup>21</sup>

Durante la consulta odontológica ya sea especializada o general se puede llegar a identificar diversos motivos que afectan negativamente la satisfacción del paciente, entre los que resaltan:<sup>36</sup>

En el aspecto de relación médico-paciente, se observa falta de cortesía o un trato que es considerado rudo por el paciente, llegando incluso a ser percibido como maltrato por parte del profesional.<sup>36</sup>

En la comunicación del profesional con el paciente, se puede presentar una ausencia o insuficiente información compartida, o la falta de confidencialidad o respeto a la intimidad del paciente.<sup>37</sup>

Durante el diagnóstico y tratamiento, se presentan resultados adversos o inesperados que en muchas ocasiones están fuera del control del profesional, o situaciones que retraso durante la admisión o de manera injustificada lo que conlleva a una sensación de no progresión que percibe el paciente.<sup>38</sup>

En cuanto a la accesibilidad y disponibilidad, se involucran los cambios injustificados en el cambio de citas, no atender las llamadas o comunicaciones del paciente lo que perjudica la continuidad del tratamiento.<sup>35</sup>

## 2.3 Definición de términos básicos

**Percepción estética:** Observación sensitiva del objeto observado que produce reacciones de agrado o placer para el observador.<sup>26</sup>

**Alteraciones dentales:** Presencia de situaciones fuera de los parámetros estéticamente aceptables ya sea de tamaño o posición.<sup>27</sup>

**Satisfacción en la atención:** Valoración subjetiva sobre el éxito alcanzado en una acción o situación.<sup>32</sup>

**Institución prestadora de servicios de salud oral privada:** Empresa no estatal cuyo rubro de actividades es la atención odontológica.<sup>17</sup>

**Expectativas del servicio:** Situaciones ideales que la persona espera encontrar al recibir algún servicio basado en su conocimiento o experiencia previa.<sup>37</sup>

**Percepción del servicio:** Observación del servicio recibido por parte del cliente.

**Línea media dental:** Línea vertical imaginaria conformada por el lado mesial de los incisivos centrales superiores.<sup>4</sup>

**Diastema:** Separación de los dientes provocado por un desorden en el tamaño o ubicación de los dientes.<sup>8</sup>

**Margen gingival:** Espacio que se puede encontrar entre la propia superficie del diente y el epitelio del surco.<sup>16</sup>

**Exposición gingival:** Aspecto se le considera a la distancia de la encía a los labios desde el margen gingival en los dientes.<sup>9</sup>

## CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES DE INVESTIGACION

### 3.1 Formulación de hipótesis principal

#### 3.1.1 Hipótesis principal

La percepción estética de las alteraciones dentales está relacionada significativamente con la satisfacción en la atención de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2021.

### 3.2 Variables, dimensiones e indicadores

#### 3.2.1 Variable dependiente:

Satisfacción en la atención

#### 3.2.3 Variable independiente:

Percepción estética de alteraciones dentales.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA Y TIPO	VALOR
----------	-----------	-----------	---------------	-------

<b>Percepción estética de alteraciones dentales</b>	Percepción estética de la línea media	Respuestas del paciente en la Escala	Cualitativa	Muy desagradable
	Percepción estética del espacio interdental	Visual Análoga para la Percepción Estética Dental	Ordinal	Desagradable Aceptable Estético Muy Estético
<b>Satisfacción por la atención</b>	Satisfacción sobre el confort	Respuestas del paciente en el cuestionario de satisfacción	Cualitativa	Insatisfecho
	Satisfacción sobre la tecnología		Ordinal	Indiferente
	Satisfacción sobre la empatía		Satisfecho	
	Satisfacción sobre la infraestructura		Muy satisfecho	
	Satisfacción sobre el tiempo de espera			
	Satisfacción sobre la accesibilidad			

## CAPITULO IV: METODOLOGIA

### 4.1 Diseño metodológico

Este estudio según Hernández Sampieri correspondió a un enfoque cuantitativo. De diseño no experimental ya que la investigación solo observó el comportamiento de las variables y su posible asociación. Tipo transversal ya que se recolectaron datos en un solo día, prospectivo porque se realizó posterior al inicio de la investigación, y de nivel correlacional porque hay interacción de variables.

## 4.2 Diseño muestral

### 4.2.1. Población y muestra

**a) Población de estudio:** estuvo conformada por los pacientes registrados en la clínica dental privada durante los meses de enero a junio del 2021, el cual ascienden a un total de 338.

**b) Muestra de estudio: 144 pacientes**

**a. Tipo de muestra:** Probabilístico, según la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

N : Población total

Z : nivel de confianza (95%)

P: Probabilidad del suceso

Q: Contra probabilidad del suceso (1 – P)

D: Error estadístico

$$n = \frac{(1.96)^2 * 338 * 0.8 * 0.2}{(0.05)^2 * 337 + 1.96^2 * 0.8 * 0.2} = \frac{207.75}{1.45} = 143.27$$



n = 144

**b. Técnica de muestreo:** Aleatorio simple

**c. Criterios de inclusión y exclusión**

**Criterios de inclusión**

Pacientes mayores de edad.

Pacientes que hayan aceptado participar mediante la afirmación del consentimiento informado.

Pacientes sin problemas visuales severos.

Pacientes que se hayan realizado un tratamiento estético dental.

**Criterios de Exclusión**

Pacientes que aún no han terminado su tratamiento.

Pacientes con enfermedades sistémicas.

Pacientes que no respondan de forma completa el instrumento de recolección de datos.

**4.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos.**

**4.3.1. Técnica de recolección de datos.**

La técnica de recolección de datos que se utilizó fue observación.

**4.3.2. *Instrumento de recolección de datos:***

a) Ficha de recolección de datos (ver anexo)

**4.4 Técnicas de procesamiento de información.**

Este estudio se realizó por medio de la observación directa; por cuanto ésta permitió obtener y evaluar una considerable cantidad de información.

**4.4.1. Procedimiento de recolección de datos:**

Para la variable: Percepción de las alteraciones dentales:

Se estableció una imagen fotográfica frontal que enmarque solo el área de la sonrisa, para ello se tomó en cuenta que cumpla con los criterios teóricos de estética dental.

Usando el programa Adobe Software Photoshop CS6 (Adobe Systems Inc., San José, CA) se modificó la fotografía en las características de la línea media dental, el ancho dental y el espacio interdental de los incisivos centrales.

Se les envió vía virtual una serie de fotografías de 1 sonrisa normal y 2 con alteraciones dentales solicitándoles evalúen según el nivel de estética que consideren.

Para el espacio interdental de los incisivos centrales (diastema) se creó una separación de 1mm.

En el caso de la línea media, se modificó hacia la derecha 2 mm.

De igual manera se les envió un cuestionario virtual con la finalidad de determinar su satisfacción en cuanto la atención odontológica. Este cuestionario constó de 10 preguntas teniendo en cada una, alternativas de respuesta (si/no), fue basado en el instrumento elaborado por Muza R. y col.<sup>14</sup> Este instrumento tomó en cuenta para su evaluación diversos aspectos sobre el servicio odontológico brindado como la información manejada y comunicada por el odontólogo, su trato, su competencia técnica, accesibilidad del servicio, etc.

Para los resultados obtenidos se tomó la categorización de las dos variables de estudios principales de la siguiente manera.

Para la variable de Percepción estética de alteraciones dentales, se consideró las categorías en:

Muy desagradable

Desagradable

Aceptable

Estético

Muy Estético

Para la variable Satisfacción de la atención se consideró cada respuesta positiva en cada ítem tendrá un valor de 1 mientras que una respuesta negativa será de 0. Para la valoración total de la variable se realizó una sumatoria de la siguiente manera:

Insatisfecho (de 0 a 2 puntos)

Indiferente (de 3 a 5 puntos)

Satisfecho (de 6 a 8 puntos)

Muy satisfecho (de 9 a 10 puntos)

#### **4.5 Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información.**

Se utilizó el programa estadístico SPSS V.24 para realizar la elaboración de estadística descriptiva, considerando:

Tablas de frecuencia

Gráfico de barras

Tablas de doble entrada para la variable de estudio según cada una de las variables intervinientes

Gráfico de barras dobles para la variable de estudio según cada una de las variables intervinientes.

Así también se realizó pruebas de estadística inferencial para buscar una posible asociación entre las variables, utilizando la prueba de correlación de Spearman debido a que las variables son de tipo cualitativa y con escala ordinal

#### **4.6 Aspectos éticos contemplados.**

Se cumplieron los lineamientos establecidos por el código de ética y Deontología del Colegio Odontológico del Perú donde todo odontólogo que investiga debe hacerlo respetando la normativa internacional y nacional que regula la investigación con seres humanos, tales como las "Buenas Prácticas Clínicas", la Declaración de Helsinki, la Conferencia Internacional de Armonización, el Consejo Internacional de

Organizaciones de las Ciencias Médicas (CIOMS) y el Reglamento de Ensayos Clínicos del Ministerio de Salud.

Los aspectos éticos mencionados presentaron las siguientes pautas:

El investigador tuvo presente que todo estudio en seres humanos debe necesariamente contar con el consentimiento informado de los sujetos competentes, el consentimiento sustituto en caso de incompetencia o incapacidad.

El investigador tuvo presente la información proveniente de un estudio, para su publicación, independientemente de los resultados, sin incurrir en falsificación ni plagio y declarando si tiene o no conflicto de interés.

Se cumplieron y aceptaron los lineamientos establecidos por el comité de Ética de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud.

Se respetó los principios autónomos de cada individuo y la autonomía estuvo siempre encaminada al bien de la persona humana y nunca fue en contra de su dignidad.

Se desarrolló la presente investigación conservando el anonimato de los participantes, respetando además el principio de igualdad, justicia y equidad: este principio hace referencia a ser equitativo o justo.

Cabe señalar que para este estudio se utilizó el consentimiento informado por ello el registro de los datos se mantuvo en absoluta discreción.

## CAPITULO V: ANALISIS Y RESULTADOS

### 5.1 Análisis descriptivo (tablas de frecuencia, gráficos)

Tabla 01. Frecuencia de pacientes según el sexo atendidos en una clínica dental privada, Lima 2020

	N	%
Mujer	77	53,5
Varón	67	46,5
Total	144	100,0

Gráfico 01. Frecuencia de pacientes según el sexo atendidos en una clínica dental privada, Lima 2020

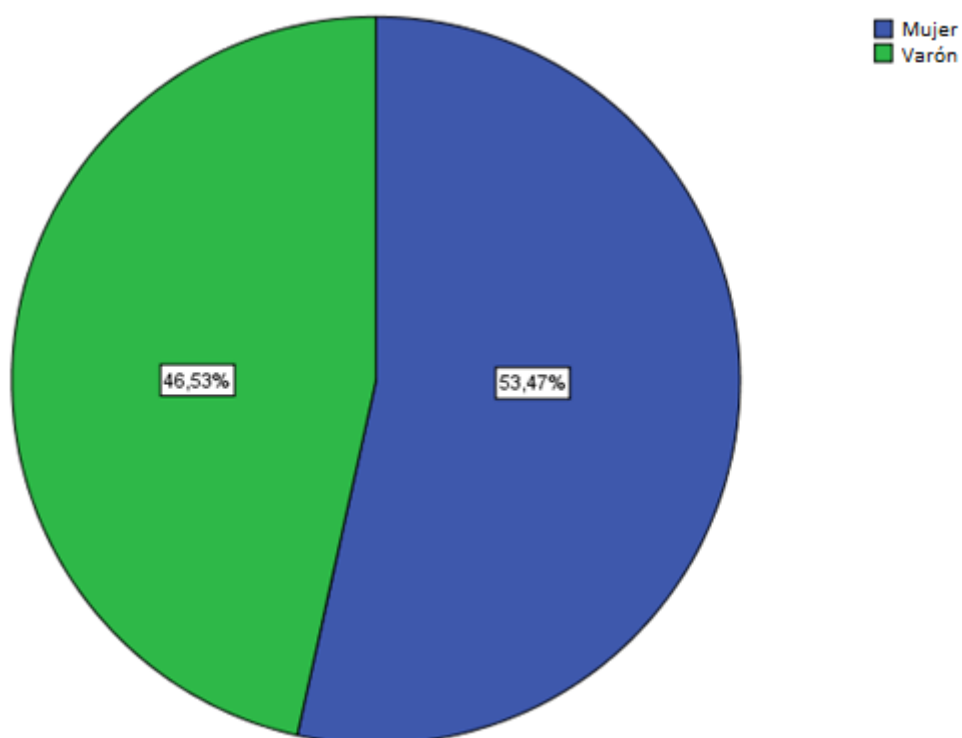


Tabla 02. Percepción estética de las alteraciones dentales en pacientes de una clínica dental privada, Lima 2020.

		N	%
Percepción de la línea media	Muy desagradable	6	4,2
	Desagradable	31	21,5
	Aceptable	77	53,5
	Estético	26	18,1
	Muy Estético	4	2,8
Percepción del espacio interdental	Muy desagradable	1	,7
	Desagradable	35	24,3
	Aceptable	93	64,6
	Estético	8	5,6
	Muy Estético	7	4,9

Gráfico 02. Percepción estética de las alteraciones dentales en pacientes de una clínica dental privada, Lima 2020.

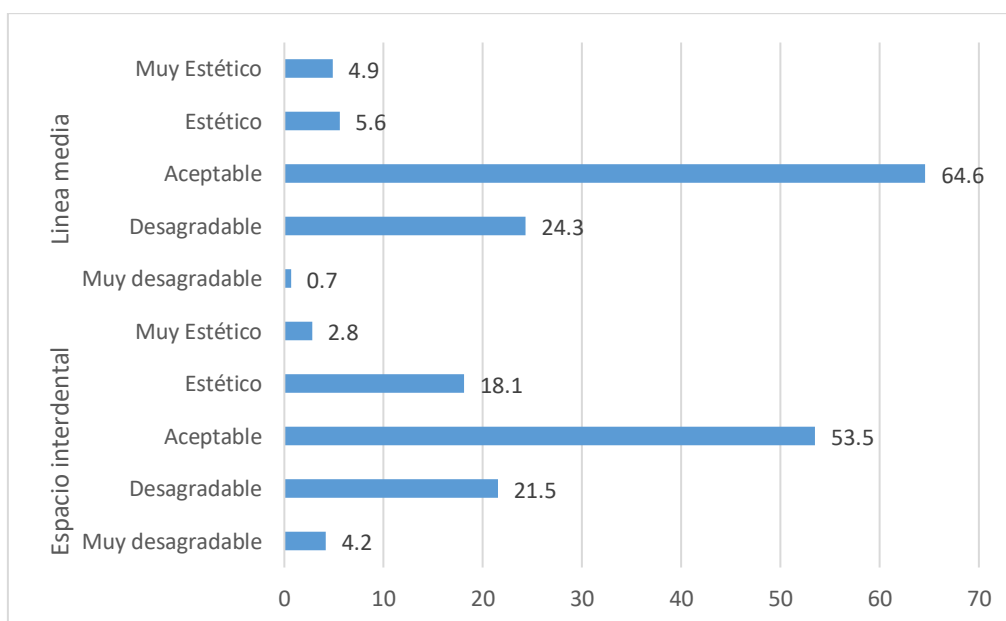


Tabla 03. Percepción de la estética sobre la alteración de la línea media y el nivel de satisfacción de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2020.

Percepción de la línea media	Satisfacción de la atención			Total	
	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho		
Muy desagradable	N	1	1	4	6
	%	16,7%	16,7%	66,7%	100,0%
Desagradable	N	0	11	20	31
	%	,0%	35,5%	64,5%	100,0%
Aceptable	N	0	14	63	77
	%	,0%	18,2%	81,8%	100,0%
Estético	N	2	8	16	26
	%	7,7%	30,8%	61,5%	100,0%
Muy Estético	N	0	2	2	4
	%	,0%	50,0%	50,0%	100,0%
Total	N	3	36	105	144
	%	2,1%	25,0%	72,9%	100,0%

Gráfico 03. Percepción de la estética sobre la alteración de la línea media y el nivel de satisfacción de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2020.

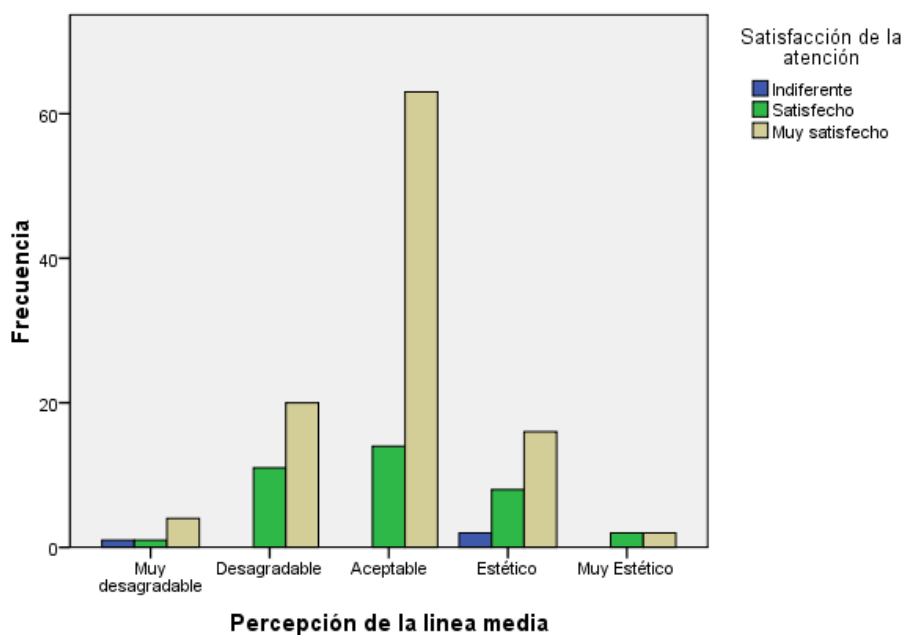


Tabla 04. Percepción de la estética sobre la alteración sobre el espacio interdental y el nivel de satisfacción de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2020.

Percepción del espacio interdental	Satisfacción de la atención			Total
	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Muy desagradable	N 0 % ,0%	0 ,0%	1 100,0%	1 100,0%
Desagradable	N 0 % ,0%	8 22,9%	27 77,1%	35 100,0%
Aceptable	N 0 % ,0%	28 30,1%	65 69,9%	93 100,0%
Estético	N 3 % 37,5%	0 ,0%	5 62,5%	8 100,0%
Muy Estético	N 0 % ,0%	0 ,0%	7 100,0%	7 100,0%
Total	N 3 % 2,1%	36 25,0%	105 72,9%	144 100,0%

Gráfico 04. Percepción de la estética sobre la alteración sobre el espacio interdental y el nivel de satisfacción de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2020.

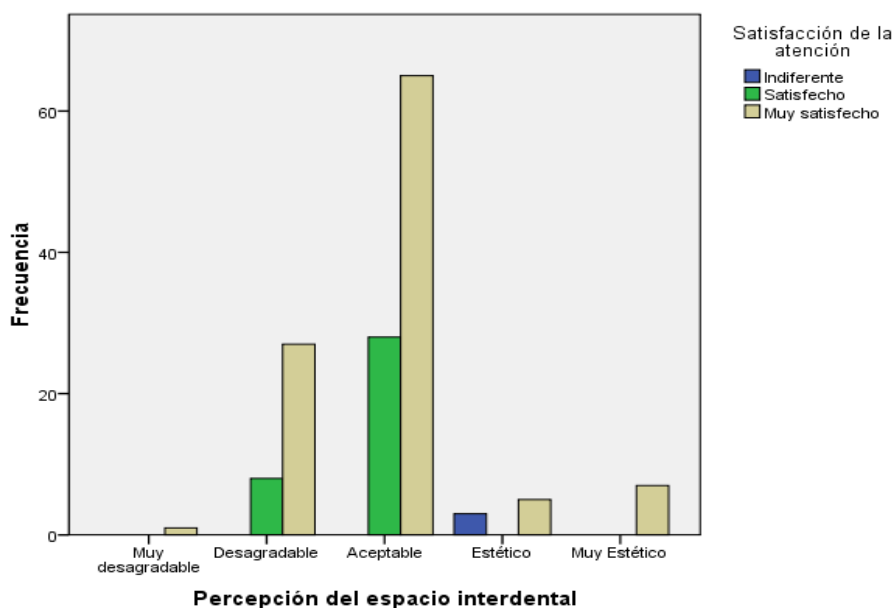




Tabla 05. Nivel de satisfacción en la atención de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2020.

	N	%	% acumulad o
Indiferente	3	2,1	2,1
Satisfecho	36	25,0	27,1
Muy satisfecho	105	72,9	100,0
Total	144	100,0	

Gráfico 05. Nivel de satisfacción en la atención de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2020.

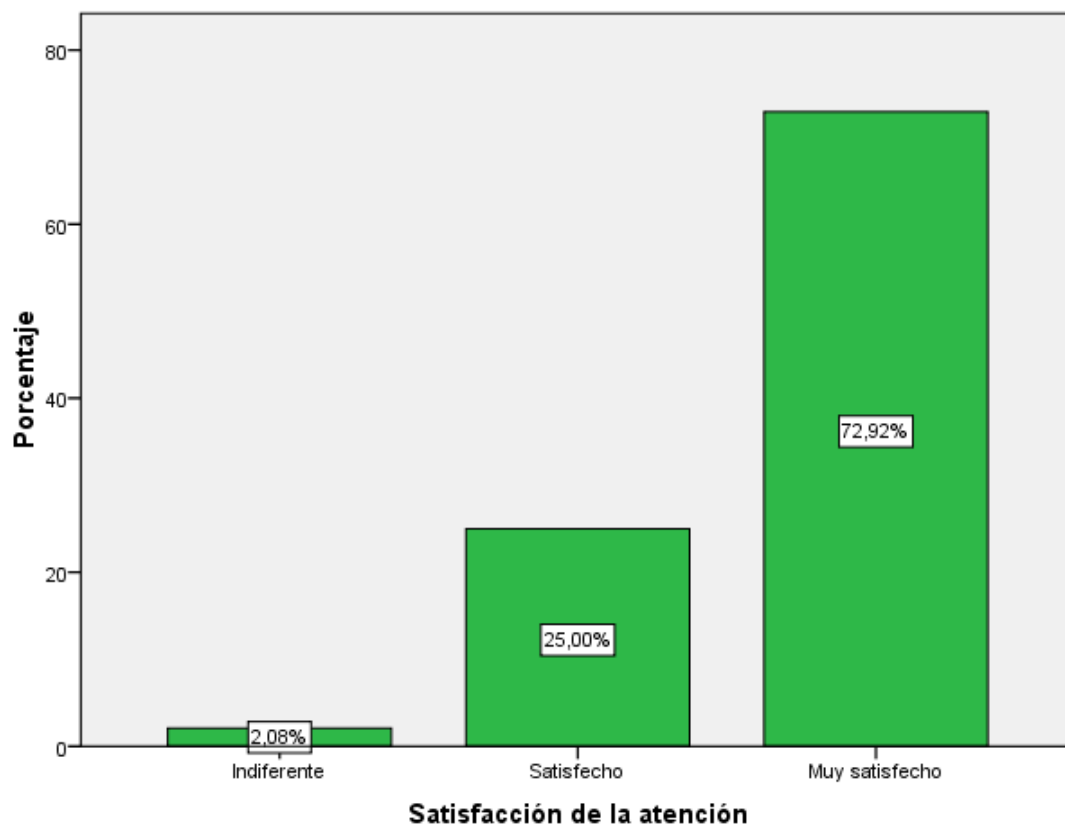
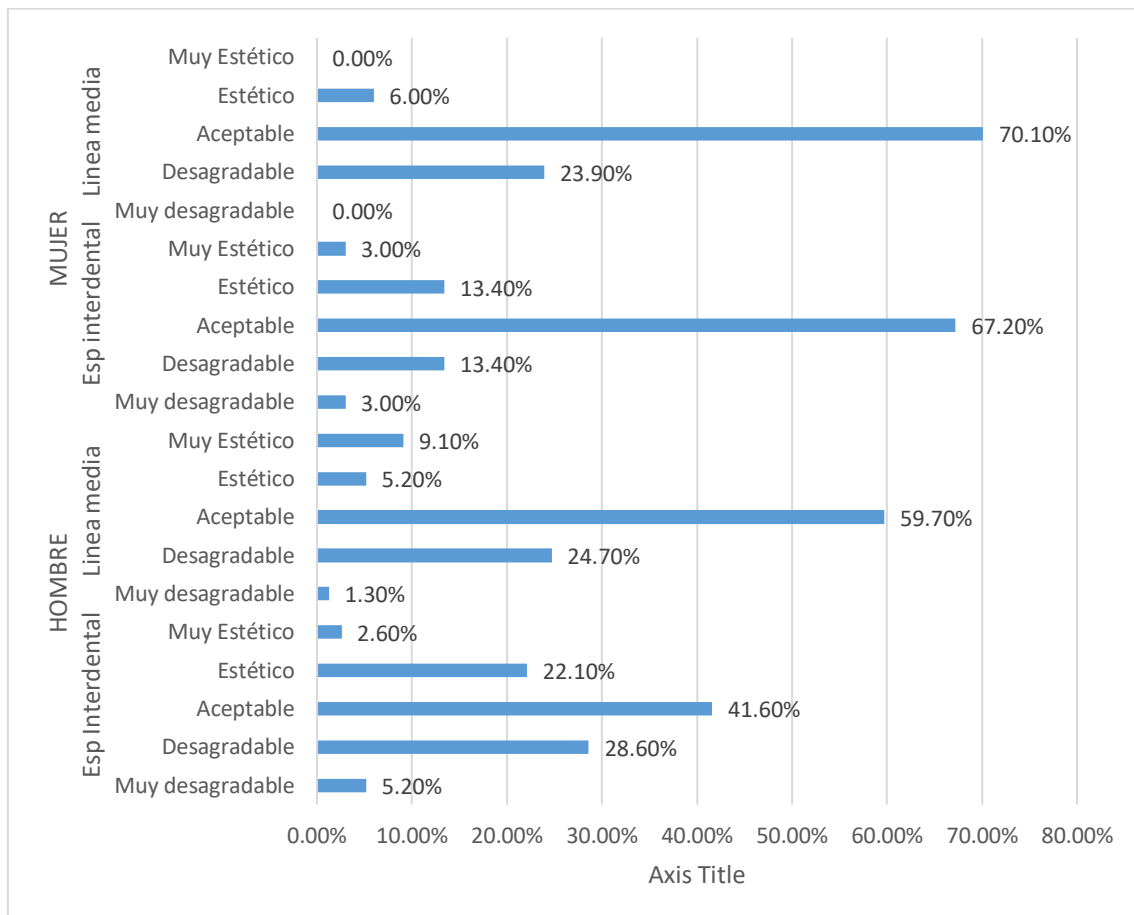


Tabla 06. Percepción de la estética de las alteraciones dentales y la satisfacción en la atención según el sexo de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2020.

<b>Sexo</b>	<b>Percepción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	
Mujer	De la línea media	Muy desagradable	4	5,2%
		Desagradable	22	28,6%
		Aceptable	32	41,6%
		Estético	17	22,1%
		Muy Estético	2	2,6%
		Muy desagradable	1	1,3%
	Del espacio interdental	Desagradable	19	24,7%
		Aceptable	46	59,7%
		Estético	4	5,2%
		Muy Estético	7	9,1%
		Muy desagradable	2	3,0%
		Desagradable	9	13,4%
		Aceptable	45	67,2%
		Estético	9	13,4%
Hombre	De la línea media	Muy Estético	2	3,0%
		Muy desagradable	0	,0%
	Del espacio interdental	Desagradable	16	23,9%
		Aceptable	47	70,1%
		Estético	4	6,0%
		Muy Estético	0	,0%

Gráfico 06. Percepción de la estética de las alteraciones dentales y la satisfacción en la atención según el sexo de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2020.



## 5.2 Análisis inferencial – Comprobación de hipótesis

Relación de la percepción de la línea media y el nivel de satisfacción

### 1. Planteamiento de hipótesis

Hipótesis Nula (Ho) No existe relación significativa entre la percepción de la línea media y el nivel de satisfacción en los pacientes de una clínica dental privada

Hipótesis de investigador (Ha) Existe relación significativa entre la percepción de la línea media y el nivel de satisfacción en los pacientes de una clínica dental privada

2. Nivel de significancia : 0.05

3. Estadístico de prueba:

Prueba de Correlación de Spearman

4. Lectura del error:

		Percepción	
		línea media	Satisfacción de atención
Percepción de la línea media	Correlation	1.000	-.023
	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.	.786
	N	144	144
Satisfacción de la atención	Correlation	-.023	1.000
	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.786	.
	N	144	144

5. Toma de decisión

El valor p encontrado fue mayor al valor alfa por ello se acepta la hipótesis nula (Ho) al 95% de confianza, se puede afirmar que no existe una relación significativa entre la percepción de la línea media y el nivel de satisfacción

## Relación de la percepción del espacio interdental y el nivel de satisfacción

### 1. Planteamiento de hipótesis

Hipótesis Nula (Ho) No existe relación significativa entre la percepción del espacio interdental y el nivel de satisfacción en los pacientes de una clínica dental privada

Hipótesis de investigador (Ha) Existe relación significativa entre la percepción del espacio interdental y el nivel de satisfacción en los pacientes de una clínica dental privada

### 2. Nivel de significancia : 0.05

### 3. Estadístico de prueba:

Prueba de Correlación de Spearman

### 4. Lectura del error:

		Satisfacción de la atención	Percepción del espacio interdental
Satisfacción de la atención	Correlation	1.000	-.043
	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.	.607
	N	144	144
Percepción del espacio interdental	Correlation	-.043	1.000
	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.607	.
	N	144	144

### 5. Toma de decisión

El valor p encontrado fue mayor al valor alfa por ello se acepta la hipótesis nula (Ho) al 95% de confianza, se puede afirmar que no existe una relación significativa entre la percepción del espacio interdental y el nivel de satisfacción

### 5.3 DISCUSIÓN

En la presente investigación se evaluó la percepción sobre las alteraciones estéticas dentales y su relación con la satisfacción por parte del paciente que fue atendido en una clínica odontológica privada. Se encontró que con respecto a la percepción el mayor porcentaje se los participantes evaluaron ambas alteraciones (desviación de línea media y presencia de espacio interdental) como aceptables (53.5% y 64.6%, respectivamente). Al observar los resultados en cuanto a la satisfacción de los pacientes atendidos se halló que la gran mayoría (72.9%) se consideraron muy satisfechos con la atención.

Al analizar la existencia de una relación entre ambas variables no se encontró una correlación significativa lo cual es distinto a lo hallado por la investigación de Isiekwe y col (2019)<sup>1</sup> el cual determino la existencia de una relación significativa entre la estética dental considerada por los pacientes y su satisfacción personal. Cabe resaltar que en ese trabajo la diferencia fundamental fue la conceptualización de satisfacción, ya que fue tomado desde un punto de vista individual, es decir, se consideró el nivel de aceptación con respecto a la estética dental personal, lo cual es diferente a este estudio, ya que se evaluó la satisfacción desde un enfoque de la atención realizada al paciente.

En cuanto a la percepción de las alteraciones dentarias se consideraron dos características muy visibles en el sector anterior los cuales fueron la desviación de la línea media y la presencia de espacio interdental. Esos mismos parámetros fueron usados en la investigación de Guzmán y col (2015)<sup>2</sup> el cual encontró el mayor porcentaje de participantes en la categoría de “nada estético” lo cual difiere a lo hallado en este estudio ya que la mayoría de los pacientes consideraron las alteraciones presentadas como aceptables. Se debe tener presente que en ese trabajo se comparó las percepciones de odontólogos con una población general de pacientes, por lo que se toma en cuenta que la pericia

en la evaluación de un profesional de la salud no siempre es coincidente con pacientes no entrenado.

Otro trabajo que también comparó la percepción entre odontólogos y pacientes fue el desarrollado por Cabello (2015)<sup>4</sup> sin embargo, en ese trabajo adicionalmente considero un grupo conformado por especialistas de ortodoncia, y fueron ellos los que finalmente resultaron más críticos frente a alteraciones dentarias. En el caso de desviaciones de la línea media hubo diferencias significativas de percepción al plantearse de 1 hasta 4 mm hacia la derecha

Cabe resaltar que en este estudio para la evaluación de la desviación de la línea media se utilizó un software de imágenes en el cual se preparó una fotografía alterada con una desviación de 2mm y de igual manera se recreó otra fotografía un espacio interdental de 2 mm. Esta consideración fue tomada de la revisión sistemática de Parrini (2017)<sup>3</sup> la cual evidencio que distancia de hasta 2 mm para diastemas y hasta 3 mm en línea media fueron mayormente percibidas de forma negativa por parte de las poblaciones estudiadas, considerando que se llevó a cabo un análisis de 66 investigaciones para llegar a esa conclusión.

## CONCLUSIONES

La percepción estética de las alteraciones dentales no presenta relación estadísticamente significativa con la satisfacción en la atención de pacientes de una clínica dental privada, Lima 2021.

La relación entre la percepción de la estética sobre la alteración de la línea media no tiene relación estadísticamente significativa con el nivel de satisfacción de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2021.

La relación entre la percepción de la estética sobre la alteración sobre el espacio interdental no tiene relación estadísticamente significativa con el nivel de satisfacción de los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2021.

La mayoría de los pacientes se encuentran muy satisfechos con su atención en la clínica dental privada, Lima 2021.

Las mujeres participantes tuvieron una mayor percepción aceptable sobre las alteraciones dentales en los pacientes de una clínica dental privada, Lima 2021.



## RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar investigaciones que consideren adicionalmente otras alteraciones dentales como variaciones en el ancho y largo dental, y su relación con el margen gingival respectivo.

Realizar estudios que evalúen alteraciones cromáticas de las piezas dentales, así como su percepción en odontólogos y pacientes.

Considerar estudios sobre otros factores que puedan influir sobre la satisfacción de un servicio odontológico como tiempo de espera, trato del profesional, estructura y ambiente.

Realizar encuestas en los pacientes sobre los aspectos que consideren no se encuentran en buen nivel en la clínica privada para realizar proyectos de mejora y elevar la satisfacción de los usuarios.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Isiekwe G. Aikins E. Self-perception of dental appearance aesthetics in a student population. *International J Orthodontics*. 2019; 17(1): 506-512. En línea: <https://doi.org/10.1016/j.ortho.2019.06.010>
2. Guzmán M. Vera M. Flores A. Percepción de la estética de la sonrisa por odontólogos especialistas y pacientes. *Rev. Mex. De Ortodoncia*. 2015; 3(1): 13-21. En línea: <https://www.medigraphic.com/pdfs/ortodoncia/mo-2015/mo151c.pdf>
3. Parrini S. Rossini G. Castroflorio T. Fortini A. Deregibus A. Debernardi C. Laypeople's perceptions of frontal smile esthetics: A systematic review. *American J Orthod Dentofacial Orthopedics* 2016 150(5) : 740-750
4. Cabello S. Soldevilla L. Paredes N. Percepción de la desviación de la línea media de la sonrisa por individuos no relacionados a la odontología y por especialistas en ortodoncia. *Rev. Odontol. Sanmarquina*. 2017; 20(2): 67-73. En línea: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/odont/article/view/13975/12331>
5. Romero K, Cayo C, Cervantes L. Apreciación de la estética dental e impacto psicosocial asociados a la presencia de alteraciones cromáticas y de oclusión en jóvenes estudiantes de ciencias de la salud, Lima – 2017. *KIRU*. 2018; 15(1): 26 - 35. <https://doi.org/10.24265/kiru.2018.v15n1.03>
6. González E. Valoración y percepción de la estética dental y necesidad de tratamiento mediante dos índices ortodónticos en una población de escolares de la comunidad de Madrid. Tesis para grado de Doctor. Universidad Rey Juan Carlos. 2017
7. Palma C. Análisis de la percepción estética de la sonrisa. Trabajo de investigación para título profesional. Universidad de Chile. 2010
8. Valverde W. Percepción estética de los parámetros de la sonrisa en pacientes de la facultad de odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal-2018. Tesis para título profesional. Universidad Nacional Federico Villarreal. 2018. En línea: [http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3561/UNFV\\_Valverde](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3561/UNFV_Valverde)

[Aguilar William T% C3% ADtulo Profesional 2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

9. Ruiz K. Percepción estética de diferentes tipos de sonrisa entre cirujanos dentistas, estudiantes de estomatología y personas comunes, Trujillo-2017. Tesis para título profesional. Universidad Privada Antenor Orrego. 2017. En línea:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2909/1/RE\\_ESTO\\_KRIST.RUIZ\\_PERCEPCION.ESTETICA.DE.SONRISAS\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2909/1/RE_ESTO_KRIST.RUIZ_PERCEPCION.ESTETICA.DE.SONRISAS_DATOS.PDF)
10. Núñez A. Percepción estética de cirujanos dentistas ortodoncistas y personas comunes a diferentes tipos de perfiles faciales modificados por un programa de diseño según el análisis de Arnett y Bergman en la ciudad de Tacna 2017. Tesis para título profesional. Universidad Privada de Tacna. 2017. En línea:  
<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/594/1/Nunes-del-Prado-Vizcarra-Alessandra.pdf>
11. Fiallos K. Percepción de la estética de la sonrisa por odontólogos especialistas, estudiantes de último semestre y pacientes de la Facultad de Odontología de la Universidad Central de Ecuador. Tesis para título profesional Universidad Central de Ecuador. 2017. En línea:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13627/1/T-UCE-0015-825.pdf>
12. Córdova K. Guerreros J. Nivel de satisfacción de pacientes con tratamiento ortodontico concluido, atendidos en el Centro Especializado en Formación Odontológica en la Especialidad de Ortodoncia del año 2017. Tesis para título profesional. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. 2017. En línea:  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1055/3/TL\\_CordovaNu% C3 % B1ezKarla\\_GuerrerosTapiaJuan.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1055/3/TL_CordovaNu% C3 % B1ezKarla_GuerrerosTapiaJuan.pdf)
13. Marcelo I. Percepción de la estética dentofacial mediante fotografía extraoral de la sonrisa en lo operadores de la clínica estomatológica. Tesis para título profesional. Universidad Inca Garcilazo de la Vega. 2018. En línea:  
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2863/TESIS\\_% 20INGRID% 20ROXANA% 20MARCELO% 20HUARI.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2863/TESIS_% 20INGRID% 20ROXANA% 20MARCELO% 20HUARI.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
14. Santacruz D. Salud bucal y la autopercepción estética de la sonrisa en estudiantes de la Universidad “UNIANDÉS” Matriz Ambato. Proyecto de investigación para título profesional. Universidad Regional Autónoma de los

- Andes. 2019. En línea:  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/10731/1/PIUAODONT016-2019.pdf>
15. Muza R. Muza P. Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. Rev. Chil Salud Publica 2008; 12(1): 12-17
  16. Paredes L. Percepción estética de los componentes de la sonrisa en personas sin conocimiento odontológico. Tesis para título profesional. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2017.
  17. Valero C. Nivel de satisfacción en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastián. Tesis para título profesional. Universidad Andina del Cusco. 2017. En línea:  
[http://190.119.204.136/bitstream/UAC/1332/3/Cynthia\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.PDF](http://190.119.204.136/bitstream/UAC/1332/3/Cynthia_Tesis_bachiller_2017.PDF)
  18. Al-Zarea B. Satisfaction with appearance and the desired treatment to improve aesthetics. Int J of Dentistry 2013; 2(1): 1-7. En línea:  
<https://www.hindawi.com/journals/ijid/2013/912368/>
  19. Lujan A. Percepción estética de la sonrisa en un grupo de odontólogos y pacientes según la exposición gingival. Tesis para obtener el grado de magister. Universidad Nacional de Trujillo. 2018. En línea:  
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12660/Luján%20Torres%20Anyela%20Susana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  20. Chávez F. Nivel de satisfacción de los pacientes que han recibido tratamiento de ortodoncia, en el distrito de Trujillo, 2017. Tesis para título profesional. Universidad Privada Antenor Orrego. 2017. En línea:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2964/1/RE\\_ESTO\\_FRANS.CHAVEZ\\_PACIENTES.QUE.HAN.RECIBIDO\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2964/1/RE_ESTO_FRANS.CHAVEZ_PACIENTES.QUE.HAN.RECIBIDO_DATOS.PDF)
  21. Samorodnitzky G. Gelger S. Levin L. Patients' satisfaction with dental esthetics. JADA 2007 138(1): 805-810. En línea:  
[https://www.researchgate.net/publication/6291763\\_Patients'\\_satisfaction\\_with\\_dental\\_esthetics](https://www.researchgate.net/publication/6291763_Patients'_satisfaction_with_dental_esthetics)
  22. Torres M. Comparación de la percepción de los parámetros de la sonrisa entre rehabilitadores orales y pacientes. Tesis para título profesional. Universidad de las Américas. 2014. En línea:

<http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/1870/3/UDLA-EC-TOD-2014-15.pdf>

23. Revilla M. Ashby M. Meyer M. Umorin M. Barrington J. Zandinejad A. Layperson and dental profesional perception when evaluating theri own virtually 2D or 3D simulated esthetic discrepancies. *J Prosthodontics*. 2020. 29 (6): 14-21. En línea: <https://doi.org/10.1111/jopr.13182>
24. Uthaman C. Sequeira P. Jain J. Shamarao S. Jain V. Perception of personal dental appearance and Dental aesthetic Index among 18 to 20 year old college students in rural Soth India. *Oral Health Prev Dent*. 2015. 13(1) : 495-499. En línea: <https://ohpd.quintessenz.de/index.php?doc=abstract&abstractID=34374/>
25. Sriphadungporn C. Chamnannidiadha N. Perception of smile esthetics by laypeople of different ages. *Progress in Orthodontics*. 2017; 18(8): 1-8 DOI 10.1186/s40510-017-0162-4
26. Alhammadi M. Halboub E. Al-Mashraqui A. Al Homoud M. Wafi S. Zakari A. Mashali W. Perception of facial, dental, and smile esthetics by dental students. *J Esthet Restor Dent*. 2018; 1-12. <https://doi.org/10.1111/jerd.12405>
27. Armalite J. Jarutiene M. Vasiliauskas A. Sidlauskas A. Svalkauskiene V. Sidlauskas M Skarbalius G. Smile aesthetics as perceived by dental students: a cross-sectional study. *BMC Oral Health*. 2018; 18(1): 1-7. En línea: <https://bmcoralhealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12903-018-0673-5>
28. Ribeiro E. Valadares A. Soares A. Braga S. Percpetion of adults´smile esthetics among orthodontists, clinicians and laypeople. *Dental Press J Orthod*. 2015. 20(1): 40-44. En línea: [http:// dx.doi.org/10.1590/2176-9451.20.1.040-044.oar](http://dx.doi.org/10.1590/2176-9451.20.1.040-044.oar)
29. Lajnert V. Kovacevic D. Pavlic A. Pokrajac A. Spalj S. Smile Aesthetics satisfaction scale: development and validation of an new brief five-item measure of satisfaction with smile aesthetics in adults and the elderly. *Inter Dent J*. 2018. En línea: doi: 10.1111/idj.12362
30. Mehl C. Harder S. Lin J. Vollrath O. Kern M. Perception of dental esthetics: Influence of restoration type, symmetry and color in four different countries. *Int J Prosthodont* 2015; 28(1): 60-64. doi: 10.11607/ijp.4005

31. Mendoza NB, Placencia M. Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta Med Peru.* 2020;37(1):19-26. doi: <https://doi.org/10.35663/amp.2020.371.964>
32. Arteta L, Palacio k. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Rev Salud Publica.* 2018; 20 (5):629-636. Doi: <http://dx.doi.org/10.15446/rsap.v20n5.61032>
33. Vásquez Gonzalo, Corsini Gilda, Silva Monica, Fuentes Jorge, Chahin Mariana, Santibáñez Juan Diego. Instrument to Measure Patient Satisfaction about Dental Care Clinic. *Int. J. Odontostomat.* [Internet]. 2016 Abr [citado 2021 Jun 19]; 10( 1 ): 129-134
34. ixto Iglesias Marlys Susel, Arencibia García Evelyn, Labrador Falero Dunia Milagros. Rating the levels of satisfaction of the clinical services of dental prostheses. *Rev Ciencias Médicas* [Internet]. 2018 Abr [citado 2021 Jun 19]; 22( 2 ): 85-93.
35. ELSyad MA, Elgamal M, Mohammed Askar O, Youssef Al-Tonbary G. Patient satisfaction and oral health-related quality of life (OHRQoL) of conventional denture, fixed prosthesis and milled bar overdenture for All-on-4 implant rehabilitation. A crossover study. *Clin Oral Implants Res.* 2019 Nov;30(11):1107-1117. doi: 10.1111/clr.13524. Epub 2019 Sep 18
36. Walton TR, Layton DM. Satisfaction and Patient-Related Outcomes in 128 Patients with Single Implant Crowns In Situ for up to 14 Years. *Int J Oral Maxillofac Implants.* 2017 May/Jun;32(3):667-674. doi: 10.11607/jomi.5443. PMID: 28494048
37. Aljaberi MA, Juni MH, Al-Maqtari RA, Lye MS, Saeed MA, Al-Dubai SAR, Kadir Shahar H. Relationships among perceived quality of healthcare services, satisfaction and behavioural intentions of international students in Kuala Lumpur, Malaysia: a cross-sectional study. *BMJ Open.* 2018 Sep 12;8(9):e021180. doi: 10.1136/bmjopen-2017-021180.
38. Rocha J, Pinto A, Batista M, Paula JS, Ambrosano G. The importance of the evaluation of expectations and perceptions to improve the dental service quality. *Int J Health Care Qual Assur.* 2017 Jul 10;30(6):568-576. doi: 10.1108/IJHCQA-01-2016-0008

## Anexo 1: Constancia de desarrollo de la investigación

Lima, 3 de mayo del 2021

**CD. VIZACARRA VERA FELIPA NIEVES**

Gerente general de la clínica "ODONTOMAR"

Presente. -

De mi especial consideración.

Me es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y a la vez presentarme como egresada CONTRERAS AGUIRRE ELIZABETH con código N° 2011210007 de la Escuela Profesional de Estomatología – Facultad de Ciencias de la salud- Universidad Alas Peruanas, que requiero recabar información de mi trabajo de investigación titulado:

PERCEPCIÓN ESTÉTICA DE LAS ALTERACIONES DENTALES ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE PACIENTES EN UNA CLINICA DENTAL PRIVADA, LIMA 2021.

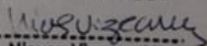
Correspondiente a su tesis por titulación.

Por lo tanto, le solicito la autorización a la clínica los datos de sus pacientes para la recolección de datos.

Agradeciendo de antemano queda de usted

Atentamente

ODONTOMAR S.A.C.

  
Nieves Vizcarra V  
Gerente General

**Anexo2: Consentimiento informado**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

Fecha: \_\_\_\_\_

Mediante el presente documento, yo: .....,  
identificado (a) con DNI N° ..... manifiesto que he sido informado  
(a) por la bachiller **Elizabeth Contreras Aguirre** de la Escuela Profesional de  
Estomatología, de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud, de  
la Universidad Alas Peruanas, sobre el objetivo del estudio “PERCEPCIÓN  
ESTÉTICA DE ALTERACIONES DENTALES ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN  
EN LA ATENCIÓN DE PACIENTES EN UNA CLINICA DENTAL PRIVADA, LIMA  
2020”. Así mismo me ha informado que cualquier imagen obtenida se hará  
protegiendo mi identidad; sobre el manejo de la información obtenida con un  
carácter de confidencialidad y su no uso para otro propósito fuera de este estudio  
sin mi consentimiento expreso, así como de la posibilidad que tengo para revocar  
la participación cuando así lo decida.

En caso necesite más información, o tenga una duda sobre esta investigación  
puede contactarse por teléfono con la investigadora principal al número  
975767767.

Ante lo explicado, yo, de manera consciente y voluntaria, a continuación, firmo  
en señal de aceptación y conformidad.

Firma: \_\_\_\_\_

N° de DNI: \_\_\_\_\_

Investigador



**Anexos 3: Instrumento de recolección de datos**

**PERCEPCIÓN ESTÉTICA DE ALTERACIONES DENTALES ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE PACIENTES EN UNA CLINICA DENTAL PRIVADA, LIMA 2020**

Código de identificación del participante:

Edad.....años      Sexo: Hombre - Mujer

**Indicaciones:** Observe detenidamente la fotografía y escoja la respuesta que mejor con su percepción sobre la:

De la línea media:

Muy desagradable      Desagradable

Aceptable      Estético      Muy Estético



Del espacio interdental:

Muy desagradable      Desagradable

Aceptable      Estético      Muy Estético



**Satisfacción del Servicio:**

Usted se encuentra satisfecho con:

Con la competencia técnica del odontólogo	SI	NO
Con la información recibida acerca de su tratamiento	SI	NO
Con el tiempo de espera en la clínica para acceder al dentista	SI	NO
Con el trato dado por el odontólogo	SI	NO
Con la comunicación por parte del dentista	SI	NO
Con el costo del tratamiento	SI	NO
Con la accesibilidad a la clínica dental	SI	NO
Con el orden y la limpieza de la sala de espera	SI	NO
Con la programación de las citas	SI	NO
Con los servicios complementarios a la atención (servicios higiénicos, recepción)	SI	NO

## **Anexo4: Fotografías**

**FOTOGRAFIA 1**



**FOTOGRAFIA 2**



FOTOGRAFIA 3



FOTOGRAFIA 4



FOTOGRAFIA 5

