REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Gerencia en Salud

Relación de la naturaleza y calidad del tratamiento odontológico no quirúrgico con el nivel de satisfacción de los pacientes adultos del Centro Especializado Arguident. Arequipa, 2022

Tesis presentada por la Bachiller:

Arias Guillen, Amanda Rocio Milagros

ORCID: 0009-0006-4932-7444

para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia en Salud

Asesora:

Dra. Pacheco Chirinos, Bethzabet Marina

ORCID: 0000-0003-2169-1122

Arequipa - Perú

2025

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESCUELA DE POSTGRADO

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 25 de Octubre del 2024

Dictamen: 007522-C-EPG-2024

Visto el borrador del expediente 007522, presentado por:

2019002622 - ARIAS GUILLEN AMANDA ROCIO MILAGROS

Titulado:

RELACIÓN DE LA NATURALEZA Y CALIDAD DEL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO NO QUIRÚRGICO CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ADULTOS DEL CENTRO ESPECIALIZADO ARGUIDENT. AREQUIPA, 2022

Nuestro dictamen es:

APROBADO

29714707 - QUIROZ HUERTA CARLOS ALBERTO
DICTAMINADOR

29576665 - RIVAS VARGAS URSULA IRENE
DICTAMINADOR

29522578 - CALDERON RONDON BERTHING SERAFIN
DICTAMINADOR

Relación de la naturaleza y calidad del tratamiento odontológico no quirúrgico con el nivel de satisfacción de los pacientes adultos del Centro Especializado Arguident. Arequipa, 202

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%	28%	5%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	medicina.bogota.unal.edu.co Fuente de Internet	4%
2	dev.scielo.org.pe Fuente de Internet	3%
3	perioimplant.es Fuente de Internet	3%
4	www.repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	apps.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	www.horizontemedico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	2%
7	gacetadental.com Fuente de Internet	2%
8	www.scielo.cl Fuente de Internet	1%

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

DEDICATORIA

A Dios, a la Virgen María A mis padres José y Silvya, por su apoyo incondicional son mi fuerza, y ejemplo para lograr todo lo que soy.

A mi esposo Yosimar, mis hijas Antonella y Micaela por su amor y compresión para lograr concretar mis metas.

A mis hermanas Mayi y Cinthya junto a mis sobrinos Luciano, Mathias y Valeria por ese optimismo, cariño que siempre me impulso a seguir adelante.

Les dedico a ustedes mi amada familia este logro, como una meta más conquistada.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

EPÍGRAFE

Es necesario aprender lo que necesitamos y no únicamente lo que queremos.

Paulo Coelho

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

RESUMEN

Esta investigación tiene por objeto relacionar la naturaleza y calidad del tratamiento odontológico no quirúrgico con el nivel de satisfacción de los pacientes del Centro Especializado Arguident.

Corresponde a un estudio comunicacional, prospectivo, transversal, descriptivo, de nivel relacional, en que las variables de interés mencionadas han sido estudiadas a través de la técnica de cuestionario mediante un formulario debidamente validado constituido por 15 preguntas en 41 pacientes elegidos en base a los criterios de inclusión. El tratamiento estadístico descriptivo constó en frecuencias absolutas y porcentuales, en tanto que la prueba utilizada fue el X^2 de independencia, considerando el carácter categórico de las variables y el objetivo estadístico.

En cuanto a los resultados los hallazgos más importantes de la presente investigación están referidos a que los pacientes adultos de la Consulta Privada refirieron haber recibido mayormente un tratamiento odontológico no quirúrgico mixto con el 51.22%; mismo que mostró calidad plena en la percepción de la mayoría de los pacientes, con el 48.78%, y un muy alto nivel de satisfacción predominante con el 43.90% entre naturaleza del tratamiento odontológico. La prueba X^2 indicó no haber relación estadística significativa y calidad del mismo; y, entre la primera variable y el nivel de satisfacción ($p > 0.05$). Sin embargo, evidenció haber asociación estadística entre calidad del tratamiento y nivel de satisfacción ($p < 0.05$).

Palabras Claves: Naturaleza del tratamiento odontológico no quirúrgico, Calidad, Nivel de satisfacción

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ABSTRACT

This research has the aim to relation the nature and quality of odontologic non-surgical treatment with satisfaction level in Arguident Especialized Center.

It is a communicational, prospective, sectional and descriptive study of relational level on which variables of interest mentioned were studied through cuestionary technique, by a rightly validated formulary constituted by 15 items in 41 patients chosen in base to incluyent criteria. The descriptive statistical treatment consisted in absolute and porcentual frequencies, and the test used was independence X^2, considering the categoric character of variables and the statistical objective.

About results, the more important findings of this research are referred that adult patients of Private Consult expressed to have received mostly a mixed non-surgical odontologic treatment with 51.22%, that showed plenty quality on the percepcion of the majory of patients, with 48.78%, and a very high level of predominant of satisfaction with 43.90%. X^2 test indicated that there is no statistical significative relationship between the nature of odontologic treatment and quality of the same one; and, between the first variable and satisfaction level ($p > 0.05$). However, it evidenced statistical association between quality of treatment and satisfaction level ($p < 0.05$).

Key Words: Nature of non-surgical odontologic treatment, Quality, Satisfaction level.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE

DEDICATORIA

EPÍGRAFE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN **1**

HIPÓTESIS **2**

OBJETIVOS **3**

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL **4**

1. BASES TEÓRICAS 4
   - 1.1. Calidad de los servicios de odontología 4
   - 1.2. Naturaleza o tipo de tratamientos odontológicos 7
   - 1.3. Satisfacción del usuario en salud odontológica 9
   - 1.4. Indicadores de calidad y satisfacción en Odontología Restauradora y Rehabilitadora 10
2. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS 11

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA **16**

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN 16
   - 1.1. Técnicas 16
   - 1.2. Instrumentos 17
   - 1.3. Materiales de verificación 19
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN 19
   - 2.1. Ubicación espacial 19
   - 2.2. Ubicación temporal 19
   - 2.3. Unidades de estudio: 19
3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS 21
   - 3.1. Organización 21
   - 3.2. Recursos 21
   - 3.3. Validación de los instrumentos 21
   - 3.4. Consideraciones éticas 21

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.5. Criterios para el manejo de resultados 22
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 23
1. RESULTADOS 23
1.1. Naturaleza del tratamiento odontológico 23
1.2. Calidad del tratamiento odontológico 25
1.3. Nivel de satisfacción 41
1.4. Tablas relacionales 45
2. DISCUSIÓN 51
CONCLUSIONES 52
RECOMENDACIONES 53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 54
ANEXOS 58

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA Nº 1 Naturaleza del tratamiento odontológico no quirúrgico en pacientes adultos del Centro Especializado Arguident 23

TABLA Nº 2 Cumplimiento de la morfología del tratamiento odontológico no quirúrgico en la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident..... 25

TABLA Nº 3 Cumplimiento de la función del tratamiento odontológico no quirúrgico en la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident..... 27

TABLA Nº 4 Cumplimiento de la estética del tratamiento odontológico no quirúrgico en la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident..... 29

TABLA Nº 5 Cumplimiento del confort o comodidad del tratamiento odontológico no quirúrgico en la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident 31

TABLA Nº 6 Observancia del requisito de inocuidad del tratamiento odontológico no quirúrgico en la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident 33

TABLA Nº 7 Durabilidad del tratamiento odontológico no quirúrgico según la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident..... 35

TABLA Nº 8 Calidez del trato en la atención odontológica según la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident..... 37

TABLA Nº 9 Calidad global del tratamiento odontológico no quirúrgico según la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident..... 39

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 10 Nivel de satisfacción al tratamiento odontológico no quirúrgico recibido según criterio en pacientes adultos del Centro Especializado Arguident 41

TABLA Nº 11 Nivel de satisfacción global al tratamiento odontológico no quirúrgico en pacientes adultos del Centro Especializado Arguident 43

TABLA Nº 12 Relación entre naturaleza del tratamiento odontológico no quirúrgico y calidad global del mismo en pacientes adultos del Centro Especializado Arguident 45

TABLA Nº 13 Relación entre la naturaleza del tratamiento odontológico no quirúrgico y el nivel de satisfacción global en pacientes adultos del Centro Especializado Arguident 47

TABLA Nº 14 Relación entre nivel de calidad y nivel de satisfacción global en pacientes adultos del Centro Especializado Arguident 49

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA Nº 1 Naturaleza del tratamiento odontológico no quirúrgico en pacientes adultos del Centro Especializado Arguident 24

FIGURA Nº 2 Cumplimiento de la morfología del tratamiento odontológico no quirúrgico en la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident..... 26

FIGURA Nº 3 Cumplimiento de la función del tratamiento odontológico no quirúrgico en la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident..... 28

FIGURA Nº 4 Cumplimiento de la estética del tratamiento odontológico no quirúrgico en la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident..... 30

FIGURA Nº 5 Cumplimiento del confort o comodidad del tratamiento odontológico no quirúrgico en la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident 32

FIGURA Nº 6 Observancia del requisito de inocuidad del tratamiento odontológico no quirúrgico en la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident 34

FIGURA Nº 7 Durabilidad del tratamiento odontológico no quirúrgico según la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident..... 36

FIGURA Nº 8 Calidez del trato en la atención odontológica según la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident..... 38

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 9 Calidad global del tratamiento odontológico no quirúrgico según la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident 40

FIGURA Nº 10 Nivel de satisfacción al tratamiento odontológico no quirúrgico recibido según criterio en pacientes adultos del Centro Especializado Arguident 42

FIGURA Nº 11 Nivel de satisfacción global al tratamiento odontológico no quirúrgico en pacientes adultos del Centro Especializado Arguident 44

FIGURA Nº 12 Relación entre naturaleza del tratamiento odontológico no quirúrgico y calidad global del mismo en pacientes adultos del Centro Especializado Arguident 46

FIGURA Nº 13 Relación entre la naturaleza del tratamiento odontológico no quirúrgico y el nivel de satisfacción global en pacientes adultos del Centro Especializado Arguident 48

FIGURA Nº 14 Relación entre nivel de calidad y nivel de satisfacción global al tratamiento odontológico no quirúrgico en pacientes adultos del Centro Especializado Arguident 50

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO Nº 1: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN 59

ANEXO Nº 2: CÁLCULOS ESTADÍSTICOS..... 63

ANEXO Nº 3: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO..... 67

ANEXO Nº 4: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO..... 69

ANEXO Nº 5: DICTAMEN DE COMITÉ DE ÉTICA 71

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

INTRODUCCIÓN

Si se ha de hablar de la naturaleza del tratamiento odontológico no quirúrgico, corresponde aludir a dos especialidades centrales: la odontología restauradora y la odontología rehabilitadora. La primera de ellas referida a la destistica u operatoria dental, en algún momento denominada carielogía, ahora rotulada nominalmente como odontología estética y restauradora, cuyo propósito primordial es el tratamiento de la caries dental y sus efectos en el órgano dentario, mediante precisamente obturaciones y restauraciones. La segunda corresponde a la rehabilitación oral, es decir, al tratamiento del edéntulo total y parcial, con propósito removibles o fijas convencionales o sobre implantes.

La calidad del tratamiento odontológico corresponde en sentido estricto y práctico al cumplimiento irrestricto de los requisitos que enmarcan y distinguen al tratamiento idóneo y satisfactorio, como son las premisas morfológicas, funcionales, estéticas, aceptabilidad (confort e inocuidad) y sostenibilidad en el tiempo (durabilidad).

Naturalmente que se sabe de la calidad del tratamiento, cuando dicha condición de idoneidad resiste la aceptabilidad y expectancia que configuran el nivel de satisfacción del paciente, es decir, hablando en términos más concretos y directos, cuando la restauración o prótesis, según el caso, funcionen, restituyan la anatomía, la estética, armonía y el confort, y dicha condición persista en el tiempo, a efecto de garantizar el necesario equilibrio biodinámico entre el elemento restaurativo o prostodóntico instalado y los tejidos blandos y duros remanentes de la cavidad oral. En razón a estos basamentos es que los indicadores de calidad del tratamiento odontológico y nivel de satisfacción podrían ser los mismos, dada la inobjetable vinculación entre ambas.

Basada en las premisas anteriormente expuestas, se pretende evaluar la potencial relación que habría entre naturaleza y calidad del tratamiento odontológico, y el nivel de satisfacción del paciente.

En la esperanza de que los resultados de la presente investigación contribuyan al proceso investigativo de la Escuela de Postgrado, de la Maestría en Gerencia en Salud y la línea investigativa pertinente.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

HIPÓTESIS

Dado que, en la oferta de los servicios de salud existe un principio axiomático incuestionable cimentado a su vez en la realidad y la experiencia, cual es, la conformidad del usuario ante una atención de excelencia:

Es probable que, exista una relación directa de la calidad y naturaleza del tratamiento odontológico no quirúrgico con el nivel de satisfacción de los pacientes adultos en el Centro Especializado ARGUIDENT.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

OBJETIVOS

Objetivo general

Relacionar la naturaleza y calidad del tratamiento odontológico no quirúrgico con el nivel de satisfacción de los pacientes adultos del centro especializado ARGUIDENT. Arequipa, 2022.

Objetivos específicos

- Identificar la naturaleza del tratamiento odontológico en pacientes del Centro Especializado ARGUIDENT.
- Evaluar la calidad del tratamiento odontológico no quirúrgico recibido en la percepción de dichos pacientes.
- Determinar el nivel de satisfacción del paciente atendidos en el Centro Especializado ARGUIDENT.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO I:
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

1. BASES TEÓRICAS

1.1. Calidad de los servicios de odontología

a. Concepto

En 1984, la Asociación Médica Americana definió la atención de alta calidad como atención "que consistentemente contribuye al mantenimiento o mejoramiento de la calidad y/o duración de la vida". La Asociación identificó los atributos específicos de la atención que debían ser examinados al determinar su calidad, haciendo énfasis en la promoción de salud y la prevención de enfermedades, los servicios efectuados sin pérdida de tiempo, la participación informada de los pacientes, la atención a las bases científicas de la Medicina y el uso eficiente de los recursos (1).

El Instituto Norteamericano de Medicina, 1990, sostiene que la calidad consiste en el "grado en el cual los servicios de salud para los individuos y la población incrementan la probabilidad de resultados deseables de salud y son consistentes con un conocimiento profesional actualizado". La calidad de la atención en su dimensión interpersonal se expresa en el cumplimiento, por el odontólogo, de los modos de actuación definidos por la ética médica y la ética general de la sociedad. El odontólogo debe satisfacer las expectativas de los pacientes en cuanto a esta relación personal. No es raro la contradicción entre lo que cree el odontólogo que debe brindar y lo que espera el paciente de él y en lo que puede deberse a errores en la formación de este profesional, o a expectativas inadecuadas del paciente. Si las expectativas de un paciente no pueden ser satisfechas por la práctica odontológica o son impropias a la moral vigente debe, por la vía de la labor educativa inherente a toda práctica odontológica, transformarse dichas expectativas (1).

La dirección de la relación entre el profesional y el paciente debe estar siempre en manos del odontólogo y éste debe dirigir sus esfuerzos al logro de una participación cada vez más activa del paciente en aras de resolver su situación de salud, por lo que en la misma medida que se logre este objetivo se estará mejorando la calidad de la atención (1).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

b. Principios o criterios para medir la calidad de los servicios de salud bucal

La medición constituye la base de la evaluación y se ha convertido en uno de los fundamentos de los esfuerzos actuales para mejorar la calidad de la atención médica. Las medidas de desempeño son herramientas para evaluar la atención médica en comparación con estándares reconocidos y son importantes para los proveedores, pacientes, pagadores y responsables políticos (2).

Las medidas de calidad impulsan la mejora al permitir que los proveedores de atención médica revisen su propio desempeño y realicen ajustes, compartan éxitos y exploren las causas, cuando el progreso se queda corto, todo en el camino hacia una mejor salud del paciente. Las medidas de calidad nos permiten cuantificar la atención brindada a los pacientes y evaluar cómo las actividades de mejora realmente mejoran la atención o los resultados para ciertas afecciones en diversos entornos o durante un período de tiempo específico. Cuando se utilizan en la práctica de la salud o en actividades de mejora del rendimiento, las medidas ayudan a determinar qué tan bien se proporciona atención para ciertos aspectos de la atención, para ciertas condiciones o para varias poblaciones o comunidades. Existen muchas formas y funciones de las medidas, lo común entre ellas es que buscan mejorar los resultados de salud al mejorar la calidad de la atención (2).

La medición puede ocurrir en diferentes niveles de salud. En el nivel más alto, la atención médica se puede dividir en dos sistemas separados y diferentes. Las medidas pueden aplicarse al sistema de salud basado en la población (por ejemplo, a través de programas basados en la comunidad, como la fluoración del agua, el programa de selladores escolares, etc.) o al sistema de prestación de asistencia sanitaria clínica, equipos, organizaciones de prestación de servicios o planes de seguro de salud. Las medidas de prestación de asistencia sanitaria y las medidas de salud de la población pueden clasificarse en tres subgrupos paralelos: medidas de calidad, medidas relacionadas con la atención clínica y medidas de eficiencia (2).

El desarrollo de buenos indicadores no es una tarea fácil ni puede abordarse sin un conocimiento profundo de diversas áreas como la medicina, administración de salud, la 14 estadística y la epidemiología. Un buen indicador por lo menos deberá cumplir al menos con cuatro características:

– Validez: debe reflejar el aspecto de la calidad para el que se creó o estableció y no otro,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Confiabilidad: debe brindar el mismo resultado en iguales circunstancias.
- Comprensibilidad: debe comprenderse fácilmente qué aspecto de la calidad pretende reflejar,
- Sencillez: debe ser sencillo de administrar, de aplicar y de explicar. El desarrollo y utilización de indicadores debe adicionalmente sustentarse sobre adecuados sistemas de información (3).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que en el concepto de calidad en los servicios de salud deben estar presentes los siguientes atributos:

- Alto nivel de excelencia profesional,
- Uso eficiente de los recursos,
- Mínimo de riesgos para el paciente,
- Alto grado de satisfacción por parte del paciente,
- Impacto final en la salud (3).

En el concepto calidad de la atención médica según Donabedian (1989) puede diferenciar de modo muy general tres dimensiones principales:

- El componente técnico de la atención,
- El componente determinado por el desarrollo de la interacción personal consustancial a la atención,
- El componente del entorno o ambiente físico donde se desarrolla dicha gestión (1).

La calidad de la atención en su dimensión técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología odontológica de modo que reporte el máximo de beneficio a la salud del paciente minimizando sus riesgos (1).

El SERVPERF. Un avance para la medición de la calidad de los servicios basado en intangibles, realizada mediante la discrepancia entre expectativas y percepciones de los consumidores, es el SERVQUAL desarrollado por Zeithaml *et al.* (1993) y consiste en un instrumento resumido de escala múltiple, de confirmada fiabilidad y validez, de 22 ítems, con una reagrupación de las dimensiones en 5 factores o criterios (4).

- Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa,
- Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido,
- Seguridad: Conocimiento y atención mostrado por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Encierra las dimensiones profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad,
- Empatía: Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores. Incorpora las dimensiones accesibilidad, comunicación, comprensión del usuario (4).

Las expectativas son los componentes del instrumento SERVQUAL que más controversias han suscitado por los problemas de interpretación de los encuestados, ya que las percepciones están influenciadas por las expectativas y por su variabilidad en los diferentes momentos de la prestación del servicio (4).

1.2. Naturaleza o tipo de tratamientos odontológicos

a. Tratamientos restauradores

La odontología restauradora abarca todos los tratamientos que el odontólogo realiza para recomponer las piezas dentales; comprende tanto la estética como la funcionalidad de la boca. Por lo tanto, integra soluciones a problemas del aspecto de la dentadura y también de su funcionamiento en la alimentación. La sustitución de piezas dentales faltantes o dañadas es una de las acciones más frecuentes en el área de la odontología restauradora. También se incluyen en esta especialidad los empastes, las fundas o coronas y los puentes. La salud de la boca y de los dientes es parte importante de la salud general de la persona. Tiene un gran impacto en la alimentación y, por supuesto, en la estética. ¿Por qué son importantes estos procedimientos? (5).

- Cuando falta una pieza dental, las demás tienden a moverse. La estética se perjudica y la masticación se afecta,
- La placa bacteriana se acumula en los espacios en los que faltan piezas y la boca se enferma con más facilidad,
- El problema de estética que se origina cuando se pierden piezas dentales puede afectar la autoestima y el ánimo (5).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Existen varias causas que exigen la reparación de las piezas dentales. Las más frecuentes son:

- Caries,
- Golpes en los dientes,
- Malformaciones genéticas,
- Desgaste de las piezas dentales,
- Pérdida por enfermedades bucales (5).

Es importante atender estos problemas lo antes posible para evitar sorpresas desagradables, problemas en la salud bucal, e incluso enfermedades. Esta área de la odontología es muy amplia y dispone de diferentes opciones de tratamientos**.** El objetivo del odontólogo siempre debe ser preservar la mayor cantidad de piezas naturales, mejorándolas (5).

Los tratamientos más conocidos son:

- **Implantes.** Es el procedimiento más conveniente cuando hay pérdida de piezas. Se trata de un tornillo de titanio que sostiene un diente artificial. Se inserta en el hueso maxilar y la pieza posee la apariencia y la funcionalidad de un diete o muela natural. Los implantes quedan fijos y la persona los ve y los siente como naturales,
- **Prótesis.** Es un aparato que reemplaza los dientes perdidos. Es removible, es decir, que se extraen para higienizarlos y se vuelven a colocar. Es más económica que el implante, aunque a veces provoca incomodidades,
- **Puente**. Es una alternativa que se emplea cuando faltan varias piezas dentales. Con los puentes se ocupan los espacios con dientes artificiales que se sostienen con soportes anclados en los dientes existentes o en implantes,
- **Corona.** Se utiliza cuando una pieza está dañada. Es una cubierta protectora del diente que refuerza el maxilar (5).

b. Tratamientos rehabilitadores

La odontología conservadora es el conjunto de tratamientos que proporcionan las medidas necesarias para evitar la extracción de los dientes dañados por la caries dental u otras afecciones, como los traumatismos dentales (6).

El tratamiento global de pacientes con enfermedad periodontal se divide en tres fases diferentes, que con frecuencia se superponen. La *fase de terapia causal inicial* va dirigida

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

a controlar las caries y la gingivitis y tiene como objetivo detener la progresión de la destrucción de los tejidos periodontales. El raspado y alisado radicular es, en la mayoría de los casos, junto con instrucciones de higiene oral, el arma terapéutica utilizada. Tras la fase inicial de tratamiento se sigue la *fase correctiva*, dirigida a establecer la función y la estética. Tras la fase inicial y correctiva, los pacientes pasan a una *fase de soporte periodontal o de mantenimiento* caracterizada por la adopción de medidas destinadas a prevenir la recidiva de la caries y de la enfermedad periodontal (7).

1.3. Satisfacción del usuario en salud odontológica

a. Concepto

Es derecho de las personas ser atendidos en forma digna en los centros de salud; parte de esa forma de atención se refiere a la calidad en la atención (8). En el caso de Perú es misión del Ministerio de Salud (MINSA) el "proteger la dignidad personal, promoviendo la salud, previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de salud de todos los habitantes del país" (9); la satisfacción del usuario o paciente en sus demandas y expectativas es parte del estándar o indicador de calidad de atención (10).

La satisfacción del usuario respecto a la calidad de los servicios de salud es un tema complejo pues está relacionado a factores como edad, ingresos, educación, entre otros. Siendo actualmente un factor importante para generar planes de gestión en las instituciones de salud (11).

La forma de tratar la satisfacción del usuario ha cambiado con el tiempo. Primero se ligó a expresiones como calidad asistencial y rendimiento del servicio (evaluado directamente por el usuario). Luego fue concebida como una medida del resultado de la interacción profesional-paciente. Asimismo, se empezó a considerar su carácter multifactorial (12), relacionándolo con variables como sexo, edad, condición laboral, entre otras (13).

Un estudio en Perú [7] en el 2015 a nivel nacional encontró en usuarios de consulta externa un nivel de satisfacción del servicio del 73,7% (el resto, 26,3% "ni satisfecho ni insatisfecho" e "insatisfecho"); incluyeron usuarios entre 15 a 18 años y no muestran resultados del área de odontología. Otro estudio a nivel nacional muestra similares resultados (14).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

b. Bases para medir la satisfacción

El modelo SERVPERF evalúa el desempeño del servicio utilizando 5 dimensiones:

1) Tangibilidad (considera la evidencia física del servicio como las instalaciones, equipos de cómputo, equipos de comunicaciones),
2) Fiabilidad (considera la precisión en la entrega del servicio),
3) Capacidad de respuesta (evalúa la disposición del personal para prestar el servicio de forma oportuna),
4) Empatía (considera los aspectos como la cortesía, el respeto, la consideración, la amabilidad del personal de contacto, la consideración por la propiedad del consumidor; incluye características del personal de contacto como aspecto pulcro y ordenado) y seguridad (respecto a la seguridad física, la seguridad de la información, la seguridad financiera y el respaldo económico de la empresa);
5) Percepción del desempeño podremos medir la satisfacción, que determina el éxito o fracaso de una organización. De aquí su importancia: los clientes satisfechos son nuestros mejores embajadores para atraer nuevos clientes (15,16).

1.4. Indicadores de calidad y satisfacción en Odontología Restauradora y Rehabilitadora

Winkler, considera como requisitos de primordial importancia en un tratamiento restaurador y/o rehabilitador en la práctica odontológica, los siguientes:

- **Morfología**: restitución de las características anatómicas del sistema dentario,
- **Funcionalismo**: que el dispositivo protésico o la restauración cumple con las funciones masticatoria y fonética,
- **Estética**: que armonicen con los demás componentes del complejo orofacial.
- **Confort**: que el tratamiento instaurado y aplicado brinde comodidad al paciente,
- **Inocuidad**: que las prótesis o restauraciones, una vez instalada, no case daño a las estructuras duras y blandas de la cavidad oral,
- **Durabilidad**: que dichos elementos una vez colocados sean duraderos en el tiempo, merced a sus propiedades de estabilidad dimensional y resistencia (17).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1. Internacionales

a. Lora, Tirado Amador, Montoya Mendoza, & Simancas Pallares (18). **Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia 2016**. Objetivo general: Describir el nivel de calidad y satisfacción percibida por los usuarios de los servicios odontológicos de una Clínica Universitaria en Cartagena, Colombia. Tipo y Diseño: Descriptivo, estudio de corte transversal. Muestra: 277 pacientes que acudieron a los servicios odontológicos de la Clínica Universitaria de Cartagena. Instrumento: Aplicó una encuesta estructurada autosuministrada que contenía variables demográficas, información asociada a la prestación del servicio y preguntas específicas para calidad y satisfacción en los servicios. Conclusiones: el nivel de calidad y la satisfacción global en los servicios Odontológicos se percibe satisfactoriamente por parte de los usuarios; sin embargo, esto no es evidencia fehaciente de la existencia de tal calidad, lo que obliga continuamente a la institución a realizar seguimiento en la satisfacción de los usuarios ya que para algunos indicadores como el recurso humano aún existe evidencia de inconformidad.

b. Iglesias, Arencibia García, & Labrador Falero (19). **Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica, Cuba. 2018**. Evaluar el nivel de satisfacción de la población que acude al servicio de salud de prótesis. Tipo y diseño: Prospectivo y longitudinal. Muestra: 489 pacientes, representando el total de registrados para esa atención y la muestra por 481. Instrumento: Encuesta con variables establecidas como: muy satisfecho, satisfecho e insatisfecho que conforman el índice de satisfacción. Se aplicó la prueba de comparación de proporciones para conocer grado de significación. Conclusiones: se evaluó la satisfacción de la población, demostrándose niveles elevados de la misma con el tratamiento recibido. Siendo el grado de satisfacción del paciente muy influenciado por las expectativas, que dependen a su vez de otros factores como las experiencias previas con la atención recibida.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.2. Nacionales

a. Baez Delgado Elizabeth (20). **Relación del nivel de satisfacción con el tratamiento odontológico recibido en pacientes adultos atendidos en el Servicio de Odontoestomatología del Hospital De Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017**. Este estudio fue de tipo aplicada, nivel relacional, método interrogatorio y diseño no experimental, prospectivo y transversal, con el instrumento de medición de calidad de atención en consulta externa SERVQUAL, de los 273 pacientes encuestados se encontró en mayor frecuencia del grupo etáreo 35 a 39 años (24,9%), del género femenino (68,9%); grado de instrucción secundaria (37,4%), nivel de satisfacción satisfecho (73,6%) y tratamiento odontológico realizado de curaciones dentales (67,0%). El nivel de satisfacción no tiene relación estadísticamente significativa con el tratamiento odontológico (p=0,861), con la edad (p=0,214), con el género (p=0,267) y con el grado de instrucción (p=0,278) de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. Concluyendo mediante la prueba estadística de Chi cuadrado, de que no existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción con el tratamiento odontológico recibido por los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. (p=0,861 >p=0,05). Recomendando mejorar en los resultados de insatisfacción encontrada, como en las señalizaciones adecuadas en la ubicación del servicio de Odontoestomatología, publicar la cartera de servicios y costos de tratamiento, respetar el horario de inicio de atención y el tiempo de espera y los tratamientos odontológicos realizados que tuvieron mayor frecuencia de insatisfacción, como la profilaxis dental y las exodoncias.

b. Fabian-Sánchez Andrea Carolina, Podestá-Gavilano Luis Enrique, Ruiz-Arias Raúl Alberto (21). **Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020**. El objetivo principal de la presente investigación es evaluar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en una cadena de clínicas odontológicas. Materiales y métodos: Enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y transversal. Se aplicaron dos encuestas: SERVPERF (conformada por 5 dimensiones) y la encuesta de satisfacción elaborada por Ramírez (3

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

dimensiones). Las encuestas fueron dirigidas a los pacientes atendidos durante el periodo 2019-2020. Resultados: De los 150 encuestados se identificó que el 93,30% de ellos percibieron una alta calidad (Parcialmente de acuerdo y Totalmente de acuerdo); el 3,30 % evidenciaron su desacuerdo con la calidad (Totalmente en desacuerdo y Parcialmente en desacuerdo) y, por tanto, fueron clasificados en un nivel de calidad baja. También se observó que el 96,70 % (145) de los pacientes entrevistados mostraron estar satisfechos con la atención recibida en la cadena de clínicas odontológicas; el 3,30% estuvieron insatisfechos, y ninguno evidenció estar moderadamente satisfecho. Conclusiones: Se concluye que existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. En la dimensión fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, la percepción de calidad también fue alta. Igualmente, en la dimensión humana, técnico-científica y entorno, los pacientes manifestaron estar satisfechos con la atención recibida.

c. Soria Villanes, Jessica María. Huancayo (22). **Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en el Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen – Huancayo, 2019**. Los niveles de satisfacción del paciente con relación al tratamiento odontológico se miden posterior a los tratamientos realizados. Esta medición posibilita precisar las opiniones, percepciones e insatisfacciones de pacientes con respecto a la atención recibida. El objetivo fue determinar la correlación existente entre la calidad y satisfacción de los pacientes y la calidad de atención odontológica. Se consideró el Método científico, mediante el tipo de investigación aplicada, de nivel correlacional, diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, con una muestra de 76 pacientes que acuden al área de odontología del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, se utilizó dos cuestionarios debidamente validados con una fiabilidad de 0,915 y 0,907 mediante la prueba alfa de Cronbach. Los Resultados nos muestran que 2.63% presentan mala calidad de atención, el 36.84% regular calidad, el 59.21% buena calidad de atención y el 1.32% de muy buena calidad de atención. Así también el 14.5% estuvo indeciso al responder acerca de la satisfacción, el 63.2% estuvo satisfecho y el 22.4% estuvo muy satisfecho. Encontrando así que existe asociación estadísticamente significativa (p =0,000) entre la satisfacción y la calidad de atención del usuario con un nivel de correlación moderada (rs=0,429). Conclusión,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

la calidad de atención existe una buena satisfacción del paciente sin embargo hay muchos factores que influyen en el grado de satisfacción aumente, esto debido al temor y ansiedad de los pacientes frente al tratamiento de odontología en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen.

2.3. Locales

a. Aréstegui Jares, Ana Graciela (23). **Calidad de atención odontológica y satisfacción en los pacientes atendidos en la clínica dental Mister Dentis Paucarpata Arequipa - 2021**. El objetivo fue determinar relación que existe entre la calidad de atención y de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021. En los materiales y métodos concierne a investigación, descriptiva y correlacional, el diseño fue no experimental, transeccional y prospectivo. Se realizó la investigación a 109 pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata en el 2021. Recolectando los datos a través de la ficha odontológica debidamente estructurada utilizando las encuestas SERVPEF para la calidad de atención y una encuesta para la satisfacción de los pacientes. En los resultados se encontró que respecto a las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes, 106 pacientes (98.1%) tuvieron satisfacción nivel alto de los cuales 105 (97,2%) tuvieron nivel de fiabilidad; 99 (91,7%) presentaron nivel de capacidad de respuesta alto; 103 (95,4%) presentaron nivel de seguridad alto; 99 (91,7%) presentaron nivel de empatía alto y 101 (93,5%) presentaron nivel de elementos tangibles alto; además hallamos certezas que son estadísticamente importantes para no aceptar la hipótesis nula, los valores de sig. p (0,00) < 0,05 afirmando que existe relación de las variables y el valor rho de spearman (0,514) manifiesta una relación positiva moderada entre las variables. Concluyendo que Existe relación positiva moderada entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis, Paucarpata, Arequipa, 2021.

b. Guillen Martinez, Daniella Katiusca (24). **Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de pregrado en el Centro Odontológico UCSM Arequipa 2024**, tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que son tratados por estudiantes de pregrado en el Centro Odontológico de la UCSM. Material y métodos: Se realizó un estudio comunicacional, prospectivo, transversal y descriptivo, aplicado en pacientes que asistieron al Centro Odontológico de la UCSM.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Se recolectaron los consentimientos de participación voluntaria de los pacientes que recibieron tratamientos en diferentes asignaturas odontológicas, se aplicó un cuestionario validado SERVQUAL modificado para la recolección de 23 preguntas agrupadas en 6 dimensiones orientadas a obtener el nivel de satisfacción de los estudiantes tratantes de la facultad de odontología medido con la escala de Likert. El tratamiento estadístico se realizó mediante el programa SPSS versión 25. Para poder concluir dicho estudio, se utilizó el análisis estadístico descriptivo con carácter cualitativo ordinal. Resultados: Los pacientes atendidos por estudiantes tratantes perciben mayor nivel de satisfacción en la asignatura de Cirugía Buco-periodontal en 65,5%, seguido Integral del Adulto en 63,8% y Odontología Restauradora en 63,2% respectivamente, finalmente en Rehabilitación Oral fue 62%. Al identificar la calidad de atención que percibe el paciente por parte del estudiante tratante de pregrado, el promedio fue 74% entre buena y muy buena, hubo indiferencia en el 16,4% y mala calidad de atención en el 9,2%, siendo este un porcentaje mínimo. Conclusiones: El nivel de satisfacción de los pacientes que son tratados por estudiantes de pregrado fue bueno a muy bueno en 65,5% en las diferentes especialidades que ofrece el Centro Odontológico.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO II:
METODOLOGÍA

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. Técnicas

Se empleó la técnica del CUESTIONARIO, para recoger información de las variables naturaleza y calidad del odontólogo; y nivel de satisfacción.

1.1.1. Esquematización

VARIABLES	TÉCNICAS
Naturaleza del tratamiento odontológico no quirúrgico	Cuestionario
Calidad del tratamiento odontológico no quirúrgico	
Nivel de satisfacción	

1.1.2. Descripción de la técnica

Previo consentimiento y selección de los pacientes, se les entregó un formulario de preguntas, para ser llenado en función a las variables y sus respectivos indicadores.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.2. Instrumentos

1.2.1. Instrumentos documentales

a. Especificación del instrumento

Se elaboró un instrumento estructurado, denominado FORMULARIO, elaborado en base a las variables y sus indicadores. Consta de 15 ítems de respuesta única dicotómica para naturaleza y calidad del tratamiento odontológico; y, única politómica para el nivel de satisfacción.

b. Estructura del instrumento

VARIABLES	EJES	INDICADORES	ITEMS
Naturaleza del tratamiento odontológico no quirúrgico	I	• Restaurador • Rehabilitador • Mixto	1
Calidad del tratamiento odontológico no quirúrgico	II	• Morfología • Funcionalismo • Estética • Confort • Inocuidad • Durabilidad • Calidez	2 3 4 5 6 7 8
Nivel de satisfacción	III	• En la morfología • En el funcionalismo • En la estética • En el confort • En la inocuidad • En la durabilidad • En la calidez	9 10 11 12 13 14 15

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

c. Modelo del instrumento

FORMULARIO

Formulario Nº .....

ENUNCIADO: RELACIÓN DE LA NATURALEZA Y CALIDAD DEL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO NO QUIRÚRGICO CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ADULTOS DEL CENTRO ESPECIALIZADO ARGUIDENT. AREQUIPA, 2022

EDAD: ..... GÉNERO: (M) (F)

INSTRUCCIONES:

Marque la opción que corresponda, o responda al requerimiento de la pregunta.

I. NATURALEZA DEL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO

1. ¿Qué tipo de tratamiento odontológico ha recibido?
   a. Restaurador ( ) .....
   b. Rehabilitador ( ) .....
   c. Mixto ( ) .....

II. CALIDAD DEL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO

2. ¿Considera usted que el tratamiento que le ha sido instaurado cumple con los requisitos morfológicos?
   a) Si ( ); b) No ( )
3. En su opinión cree usted que las restauraciones o prótesis dentales que le han sido instaladas funcionan adecuadamente ¿puede usted comer?
   a) Si ( ); b) No ( )
4. En su percepción, considera que el tratamiento que le han aplicado cumple con las demandas estéticas indispensables ¿se ve bien con el tratamiento?
   a) Si ( ); b) No ( )
5. ¿Luego de utilizada la prótesis o restauración considera que dichos dispositivos le generan comodidad al cumplir la función masticatoria y fonética?
   a) Si ( ); b) No ( )
6. ¿El tratamiento restaurador y/o protésico no le ha causado daño ni valor en los tejidos orales conexos?
   a) Si ( ); b) No ( )
7. ¿La prótesis o restauración que le ha sido instalada ha durado el tiempo previsto como para cumplir su cometido en boca?
   a) Si ( ); b) No ( )
8. ¿El trato interpersonal recibido del odontólogo tratante ha sido cordial y respetuoso con usted?
   a) Si ( ); b) No ( )

III. NIVEL DE SATISFACCIÓN

¿Cómo calificaría su satisfacción al tratamiento recibido?

CRITERIO	Muy alta	Alta	Media	Baja	Nula
9. En lo morfológico					
10. En lo funcional					
11. En lo estético					
12. En lo confort					
13. En la inocuidad					
14. En la durabilidad					
15. En la calidez					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.2.2. Instrumentos mecánicos

- Computadora
- Accesorios

1.3. Materiales de verificación

- Útiles de escritorio

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación espacial

a. Ámbito general

Distrito de Yanahuara.

b. Ámbito específico

Centro Odontológico ARGUIDENT, ubicado en la calle Jerusalén Nº 506.

2.2. Ubicación temporal

La investigación se llevó a cabo en el Semestre Par 2022.

2.3. Unidades de estudio:

2.3.1. Decisión:

Casos.

2.3.2. Caracterización de los casos

a. Criterios de inclusión

- Pacientes adultos de 40 a 60 años
- De ambos géneros
- Que hayan dado su consentimiento expreso

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

b. Criterios de exclusión

- Pacientes niños
- Pacientes jóvenes
- Deserción

2.3.3. Cuantificación de los casos

Datos

Zα: 1.96

P: 0.40

i (nivel de precisión para estimar la proporción)

$$i = \frac{W}{2} = \frac{0.30}{2} = 0.15$$

W (amplitud total del intervalo de confianza)

W = 0.30

Formula:

$$n = \frac{Z \propto^2 . P\ (1 - P)}{i^2} = \frac{(1.96)^2\ 0.40\ (1 - 0.40)}{(0.15)^2} = \frac{0.95}{0.0225}$$

$$n = 40.91$$

$$n = 41\ pacientes\ con\ los\ criterios\ de\ inclusión$$

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Organización

- Autorización del odontólogo
- Consentimiento expreso
- Selección de casos

3.2. Recursos

a. Recursos Humanos:

Investigadora : Bach. Arias Guillen, Amanda Rocio Milagros.

Asesor : Dra. Pacheco Chirinos, Bethzabet Marina.

b. Recursos Físicos:

Infraestructura, mobiliario y ambientes del Centro Odontológico.

c. Recursos Económicos:

Autofinanciado por la investigadora.

3.3. Validación de los instrumentos

El instrumento fue sido validado por juicio de expertos. Véase matriz validatoria en anexos.

3.4. Consideraciones éticas

En la presente investigación se aplicó un formato de consentimiento informado a los pacientes, con la finalidad de cumplir con los siguientes principios éticos:

- **Justicia**: Los pacientes tuvieron derecho a un trato justo y respetuoso antes, durante y posterior a la investigación**.**

- **Beneficencia:** Este principio implicó no causar daño de ninguna naturaleza a los participantes del estudio.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- **Libre determinación y autonomía**: Los pacientes que participaron en el presente estudio tuvieron derecho inviolable para decidir su participación, inclusive su deserción una vez iniciada el estudio.

- **Anonimato y confidencialidad:** Se conservó el anonimato de los pacientes, los hallazgos de la investigación sólo se expondrán en la tesis, así como a las autoridades correspondientes, con el fin de tomar medidas correctivas si fuese necesario.

3.5. Criterios para el manejo de resultados

a. Plan de procesamiento:

Se empleó un procesamiento manual y computarizado de acuerdo con el paquete informático SPSS, Versión 25. Se ordenó la información obtenida en una matriz de sistematización, matrices de conteo, su clasificación y análisis fue a través de tablas y gráficas.

b. Plan de análisis

Se utilizó un análisis cuantitativo, trivariado, relacional y categórico.

VARIABLES	TIPO ESTADÍSTICO DE LA VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA	ESTADÍSTICA INFERENCIAL
Naturaleza del tratamiento odontológico	Cualitativa	Nominal	Frecuencias absolutas y porcentuales	X^2 de independencia
Calidad del tratamiento odontológico	Ordinal	Ordinal		
Nivel de satisfacción	Ordinal	Ordinal		

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO III:
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. RESULTADOS

1.1. Naturaleza del tratamiento odontológico

TABLA Nº 1

Naturaleza del tratamiento odontológico no quirúrgico en pacientes adultos del Centro Especializado Arguident

NATURALEZA	Nº	%
Restaurador	8	19,51
Rehabilitador	12	29,27
Ambos	21	51,22
TOTAL	**41**	**100,00**

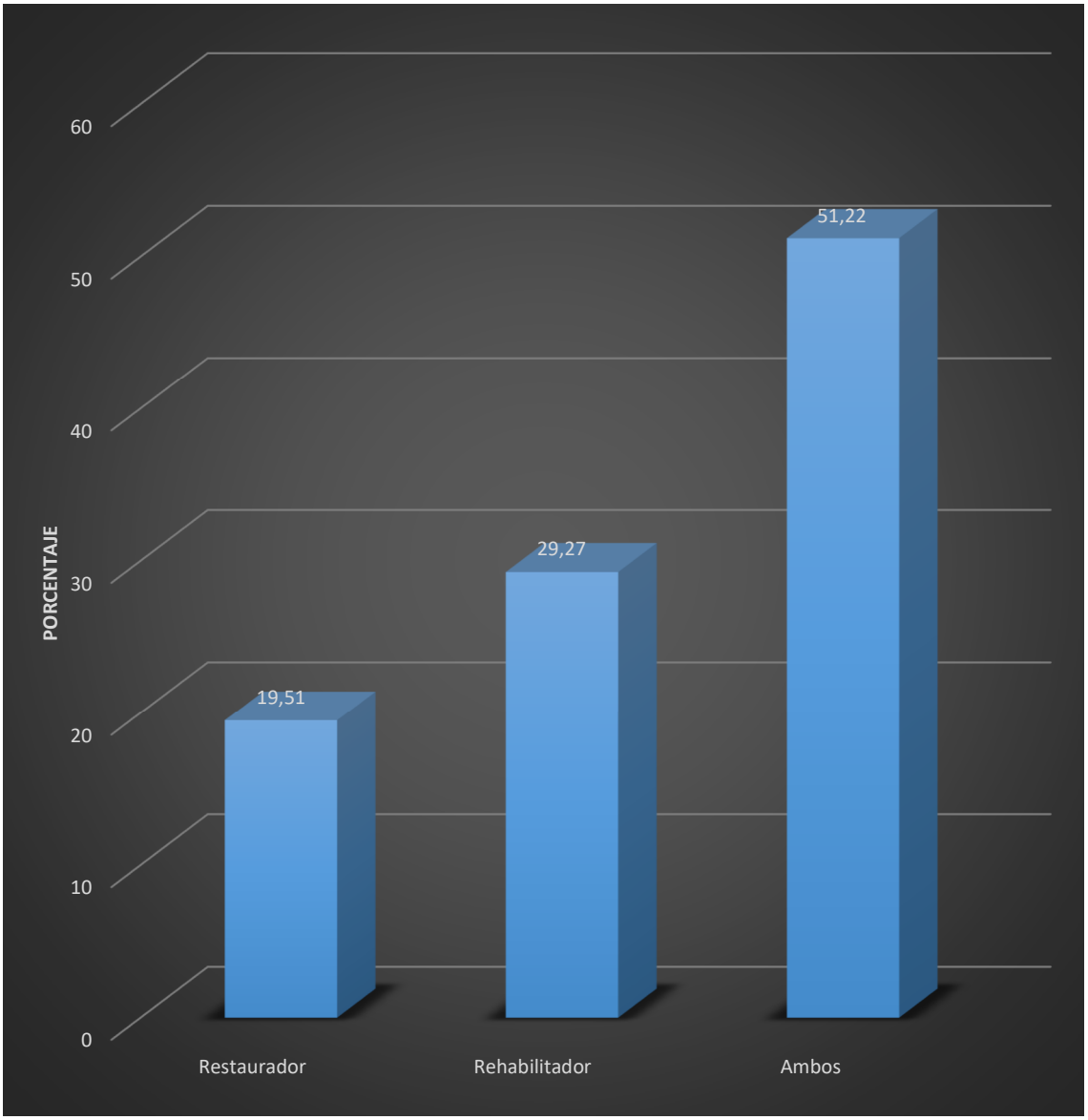
El tratamiento odontológico no quirúrgico más realizado en pacientes del Centro Especializado Arguident fue el tratamiento combinado o mixto (restaurador y rehabilitador) con un porcentaje del 51.22%; seguido por el tratamiento rehabilitador con el 29.27%; y finalmente, el restaurador con el 19.51%. Lo que sugiere que antes de la confección e instalación de las prótesis, el paciente ha tenido que recibir obturación y/o restauraciones dentarias previas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 1

Naturaleza del tratamiento odontológico no quirúrgico en pacientes adultos del Centro Especializado Arguident



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.2. Calidad del tratamiento odontológico

TABLA Nº 2

Cumplimiento de la morfología del tratamiento odontológico no quirúrgico en la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident

MORFOLOGÍA	Nº	%
SI	33	80,49
NO	8	19,51
TOTAL	**41**	**100,00**

Según la tabla 2, la mayoría de los pacientes refirieron que los tratamientos odontológicos no quirúrgicos que recibieron cumplieron con las exigencias morfológicas, alcanzando un 80.49%, y sólo el 19.51%, manifestó lo contrario.

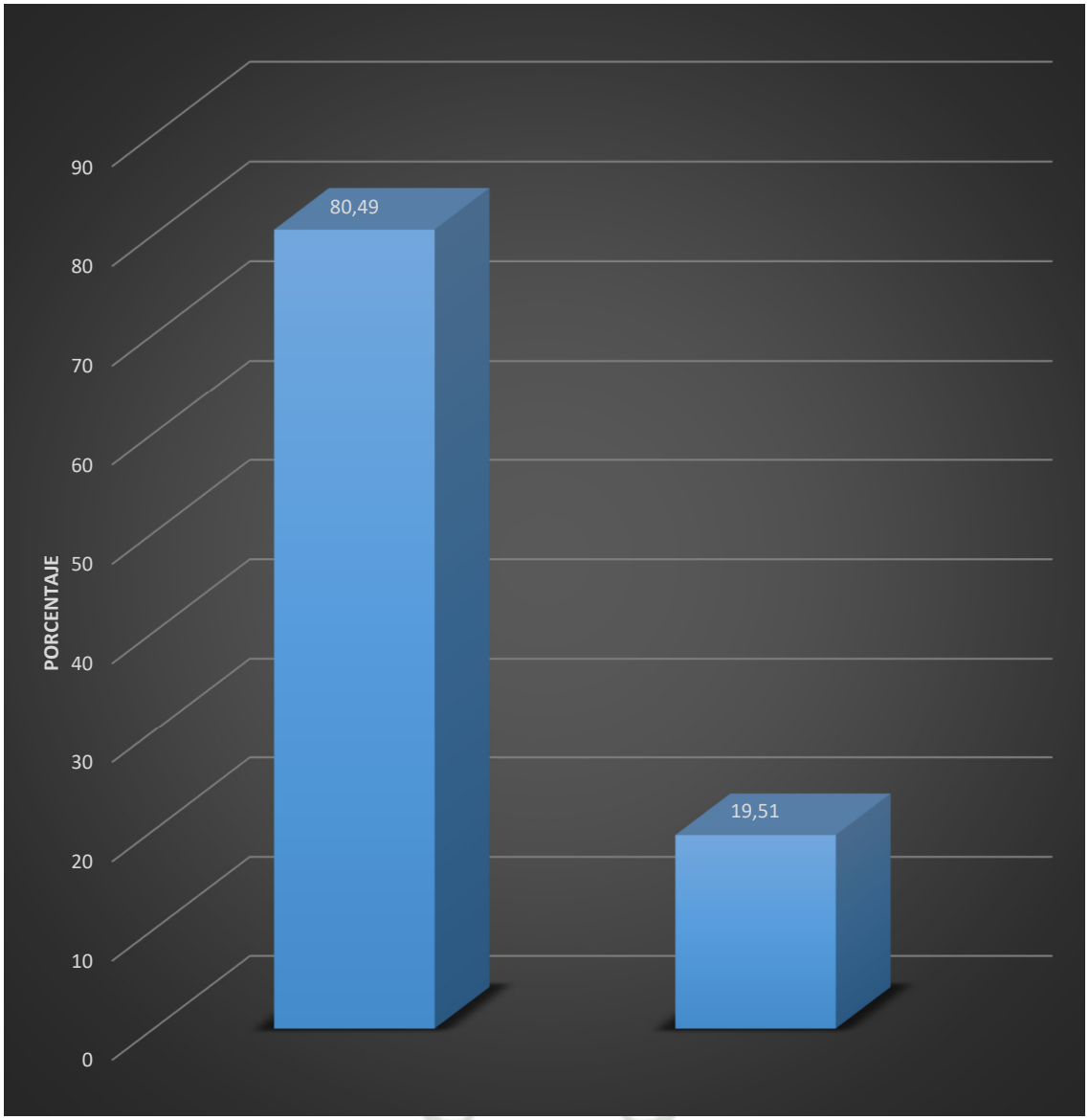
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 2

Cumplimiento de la morfología del tratamiento odontológico no quirúrgico en la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 3

Cumplimiento de la función del tratamiento odontológico no quirúrgico en la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident

FUNCIÓN	Nº	%
SI	34	82,93
NO	7	17,07
TOTAL	**41**	**100,00**

Respecto a la restitución de la función, la mayoría de los pacientes, esto es el 82.93% manifestaron que los tratamientos odontológicos no quirúrgicos recibidos cumplieron con este requerimiento, y sólo el 17.07% refirieron lo opuesto, es decir, 7 pacientes de los 41.

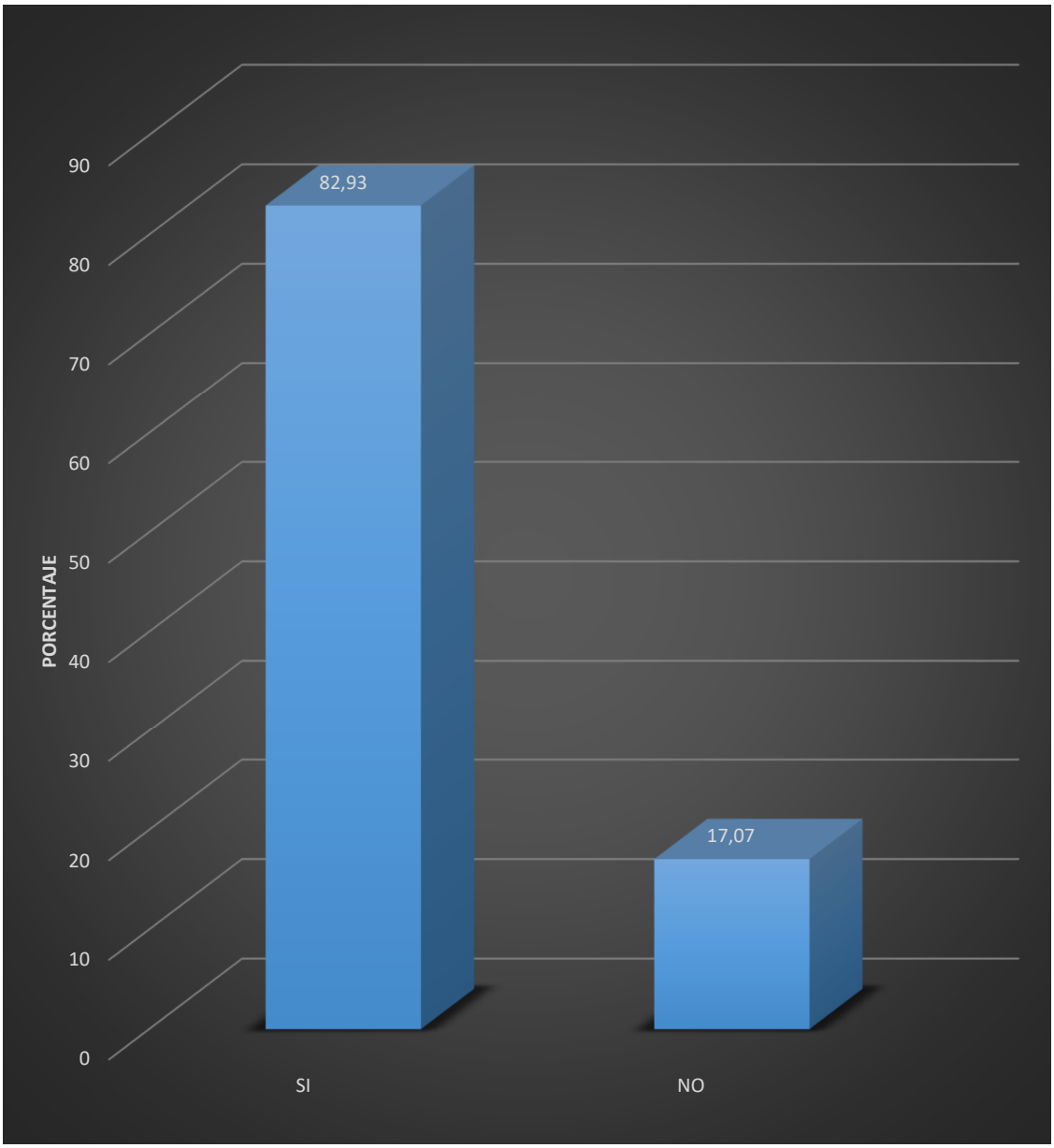
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 3

Cumplimiento de la función del tratamiento odontológico no quirúrgico en la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 4

Cumplimiento de la estética del tratamiento odontológico no quirúrgico en la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident

ESTÉTICA	Nº	%
SI	33	80,48
NO	8	19,51
TOTAL	**41**	**100,00**

En relación a la restitución de la estética, la mayoría de los pacientes estudiados refirieron que el tratamiento recibido cumplió con los requisitos de armonía, alcanzando un 80.48% representativo, y sólo 8 pacientes que constituyen el 19.51%, manifestaron que no.

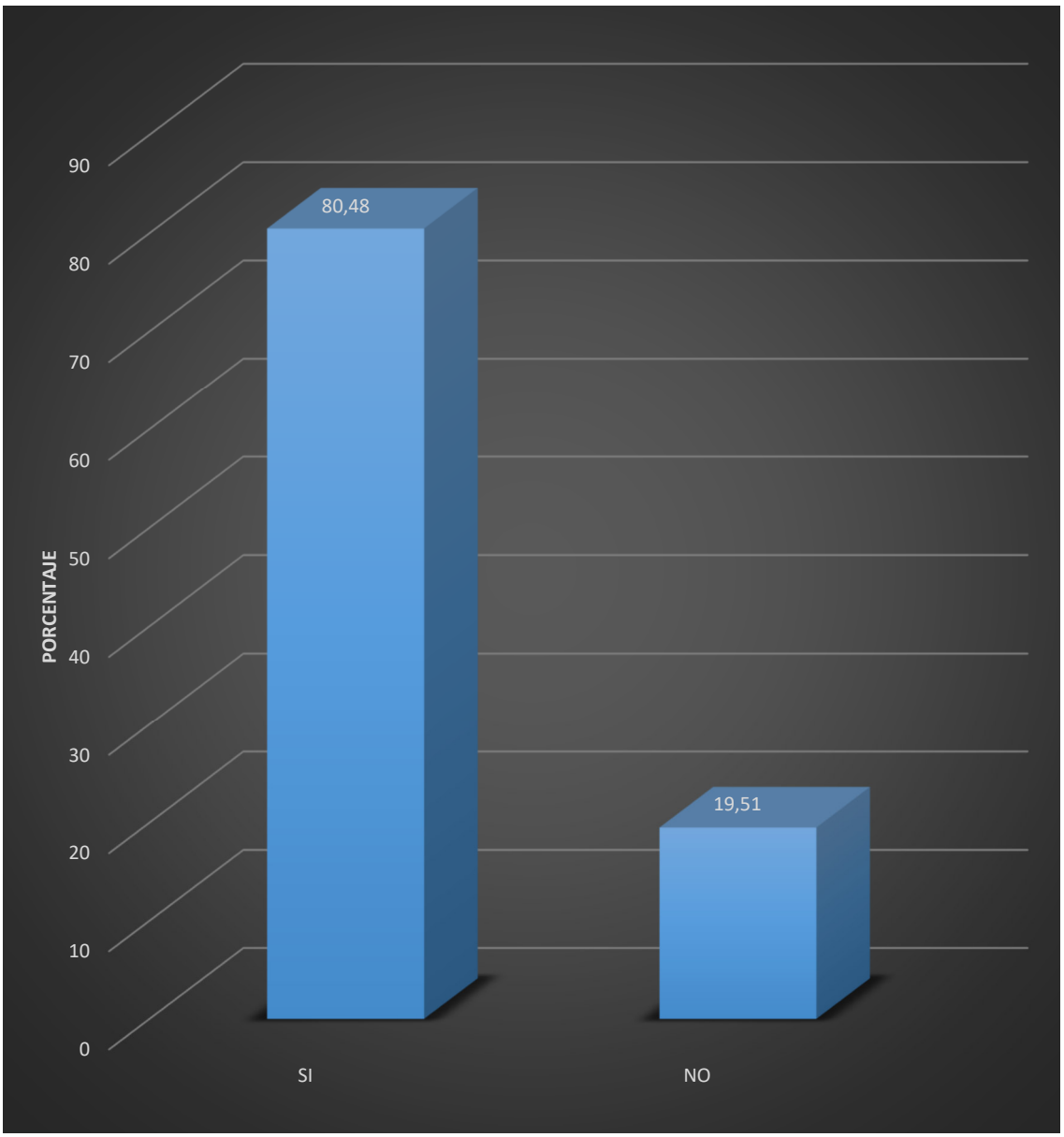
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 4

Cumplimiento de la estética del tratamiento odontológico no quirúrgico en la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 5

Cumplimiento del confort o comodidad del tratamiento odontológico no quirúrgico en la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident

CONFORT	Nº	%
SI	32	78,05
NO	9	21,95
TOTAL	**41**	**100,00**

Respecto a la comodidad o confort, el 78.05% de los pacientes estudiados indicó que el tratamiento odontológico no quirúrgico recibido cumplió con este requisito que por cierto constituye una gran mayoría, y solo 9 pacientes refirieron lo contrario, con el 21.95%.

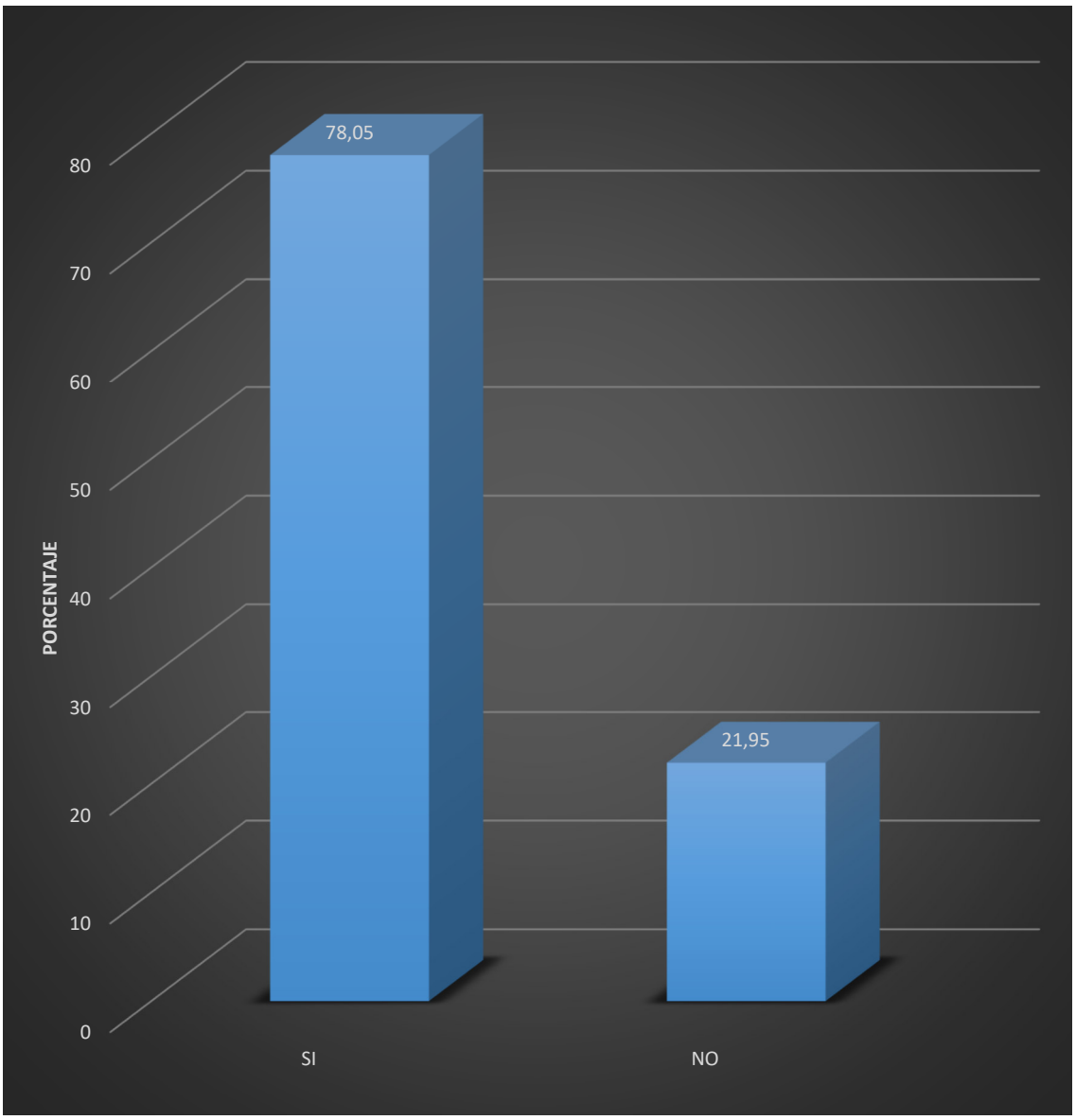
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 5

Cumplimiento del confort o comodidad del tratamiento odontológico no quirúrgico en la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 6

Observancia del requisito de inocuidad del tratamiento odontológico no quirúrgico en la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident

INOCUIDAD	Nº	%
SI	37	90,24
NO	4	9,76
TOTAL	**41**	**100,00**

De acuerdo a estos datos la mayoría de pacientes estudiados manifestó que el tratamiento odontológico recibido fue inocuo, alcanzando un 90.24%; y sólo el 9.76% manifestó lo contrario de un total de 41 pacientes.

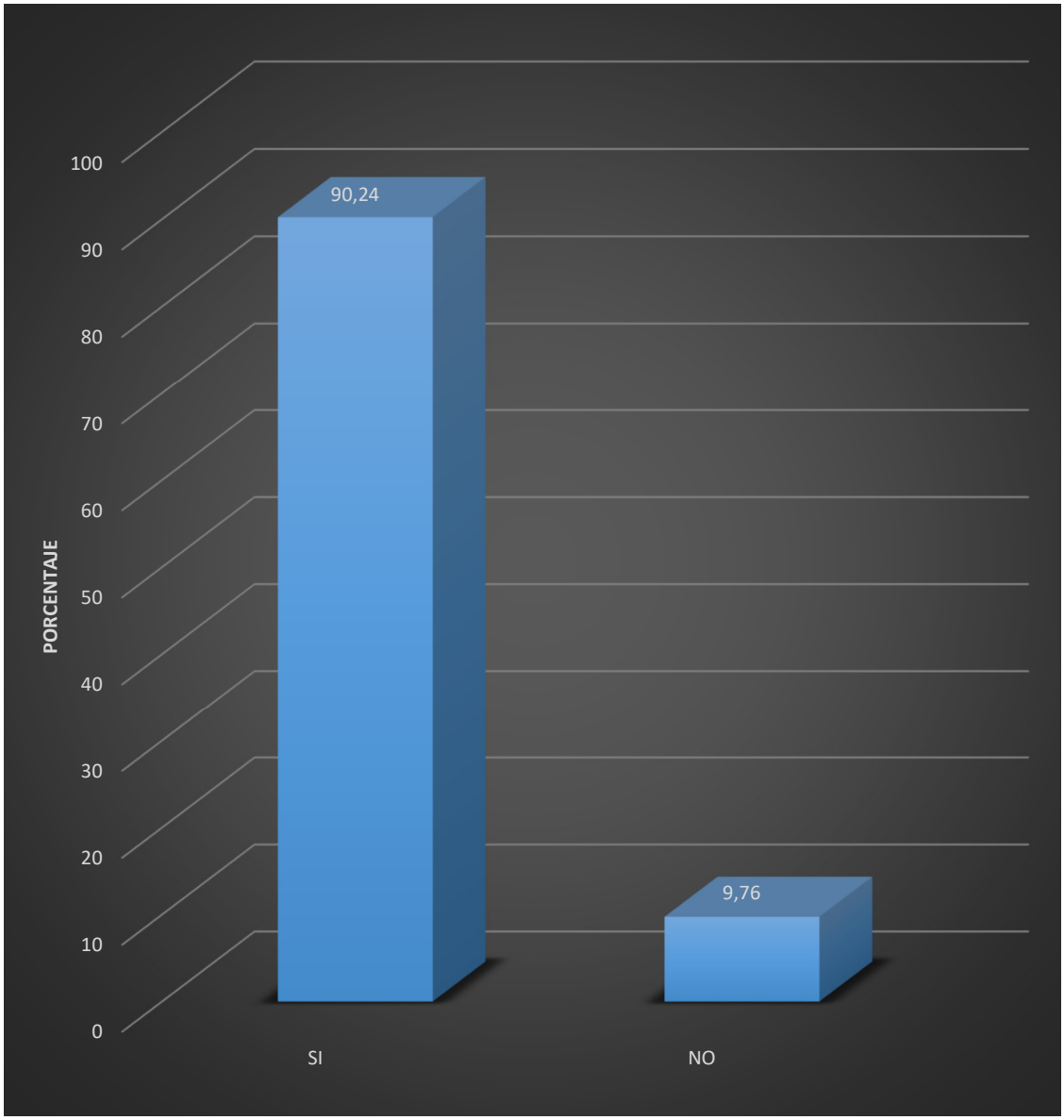
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 6

Observancia del requisito de inocuidad del tratamiento odontológico no quirúrgico en la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 7

Durabilidad del tratamiento odontológico no quirúrgico según la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident

DURABILIDAD	Nº	%
SI	35	85,37
NO	6	14,63
TOTAL	**41**	**100,00**

Respecto a la durabilidad del tratamiento odontológico recibido, la mayoría de pacientes reportaron que sus tratamientos cumplieron con este requisito, registrando un 85.37%; y sólo el 14.63%, indicaron lo contrario.

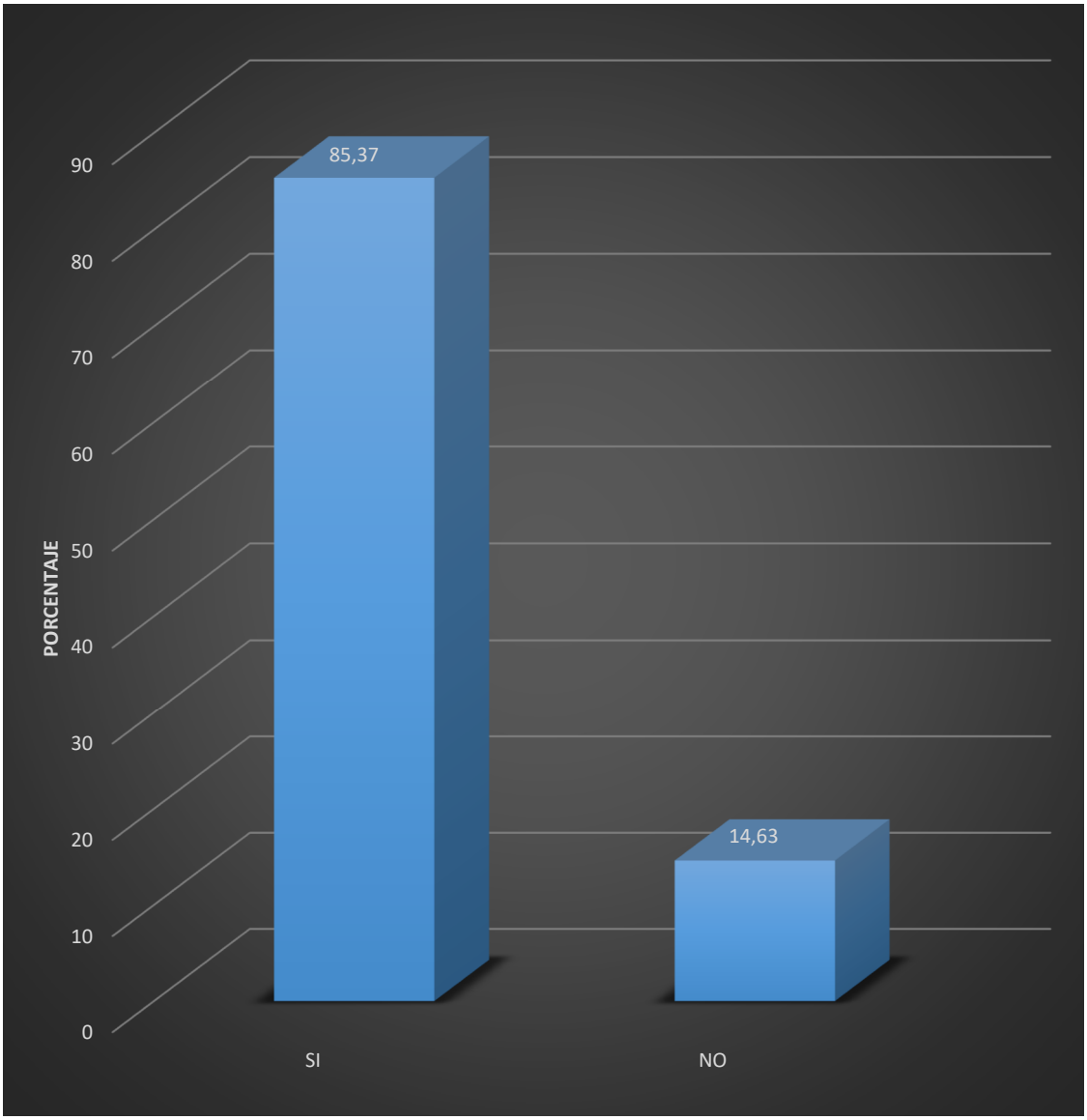
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 7

Durabilidad del tratamiento odontológico no quirúrgico según la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 8

Calidez del trato en la atención odontológica según la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident

CALIDEZ	Nº	%
SI	38	92,68
NO	3	7,32
TOTAL	**41**	**100,00**

Una gran mayoría de pacientes, esto es el 92.68%, manifestaron que durante el tratamiento odontológico fueron atendidos con especial cordialidad, y sólo un 7.32% refirió lo opuesto.

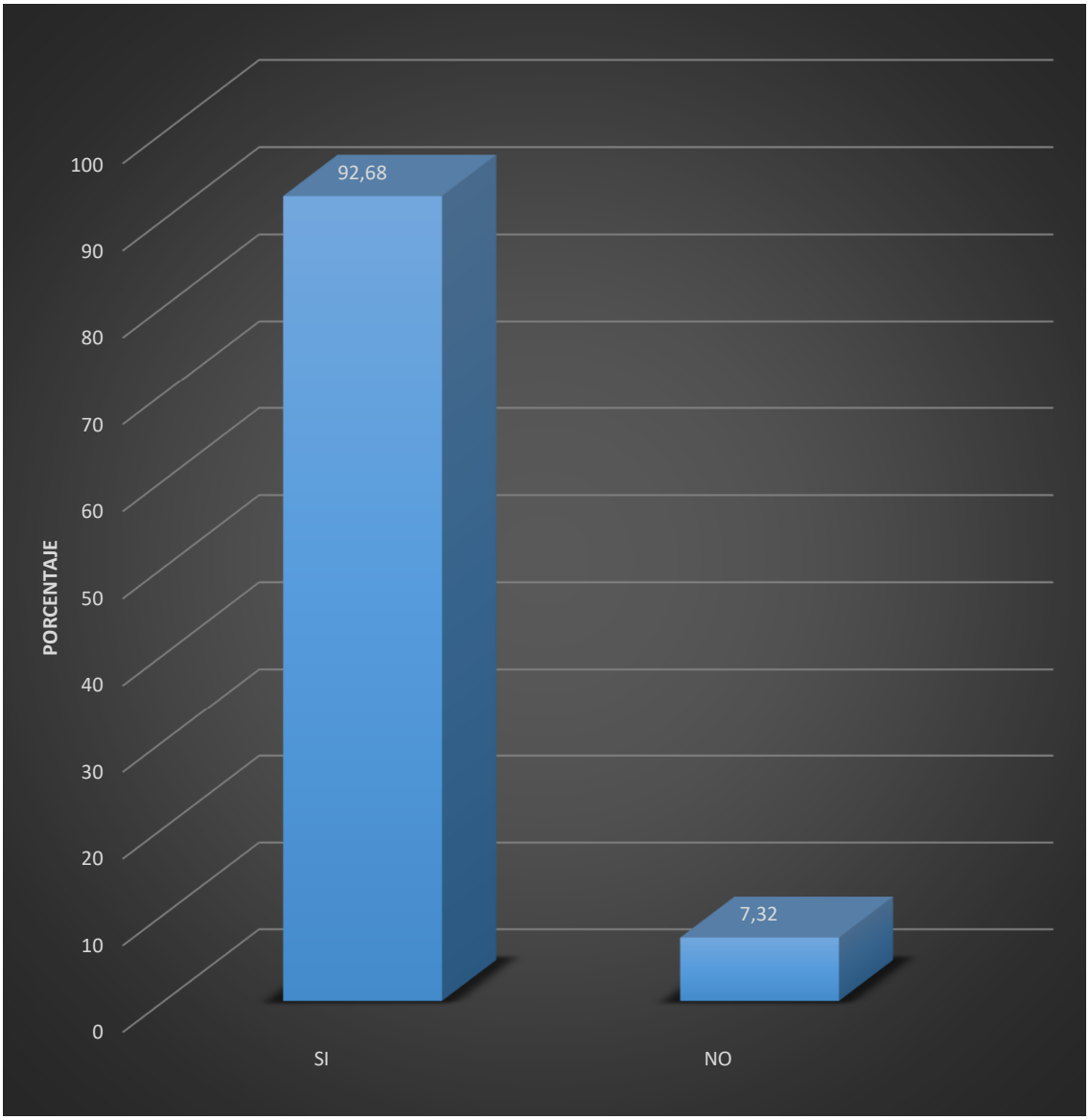
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 8

Calidez del trato en la atención odontológica según la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 9

Calidad global del tratamiento odontológico no quirúrgico según la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident

CALIDAD GLOBAL	Nº	%
Plena	20	48,78
Alta	14	34,15
Media	6	14,63
Baja	1	2,44
Nula	0	0,00
TOTAL	**41**	**100,00**

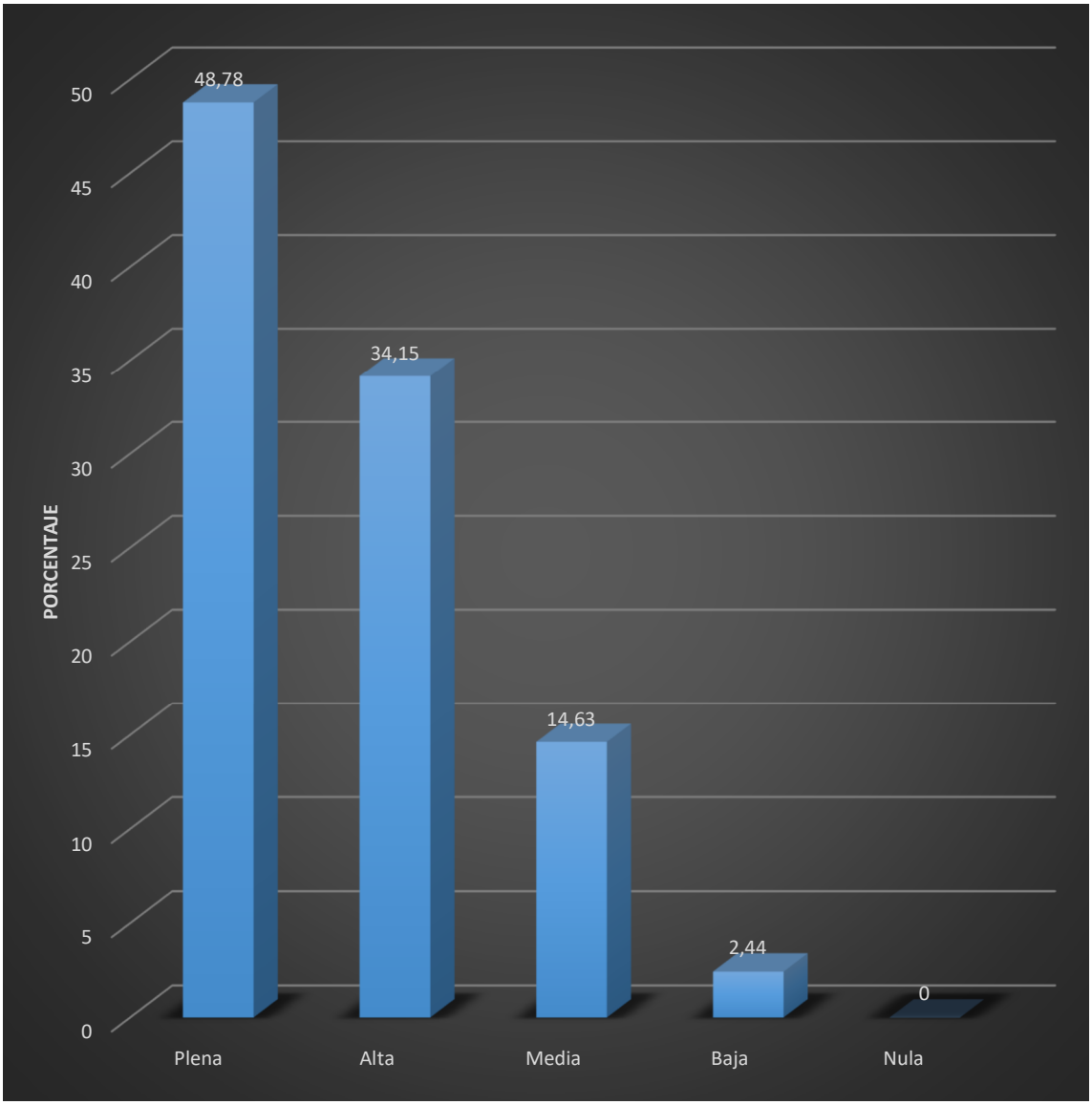
La mayoría de pacientes adultos estudiados refirieron haber recibido un tratamiento odontológico no quirúrgico con una calidad plena, con el 48.78%; seguido por aquellos que reportaron una calidad alta, con el 34.15%; luego los que manifestaron una calidad media, con el 14.63%; y, finalmente los que expresaron una calidad baja con el 2.44%.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 9

Calidad global del tratamiento odontológico no quirúrgico según la percepción del paciente adulto del Centro Especializado Arguident



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.3. Nivel de satisfacción

TABLA Nº 10

Nivel de satisfacción al tratamiento odontológico no quirúrgico recibido según criterio en pacientes adultos del Centro Especializado Arguident

CRITERIO	NIVEL DE SATISFACCIÓN										TOTAL	
	Muy alta		Alta		Media		Baja		Nula			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Morfología	22	53,66	11	26,83	0	0,00	8	19,51	0	0,00	41	100,00
Función	13	31,71	18	43,90	2	4,88	8	19,51	0	0,00	41	100,00
Estética	8	19,51	20	48,78	8	19,51	5	12,20	0	0,00	41	100,00
Confort	13	31,70	19	46,34	5	12,20	4	9,76	0	0,00	41	100,00
Inocuidad	15	36,59	22	53,66	2	4,88	2	4,88	0	0,00	41	100,00
Durabilidad	17	41,46	19	46,34	3	7,32	2	4,88	0	0,00	41	100,00
Calidez	18	43,90	18	43,90	3	7,32	2	4,88	0	0,00	41	100,00

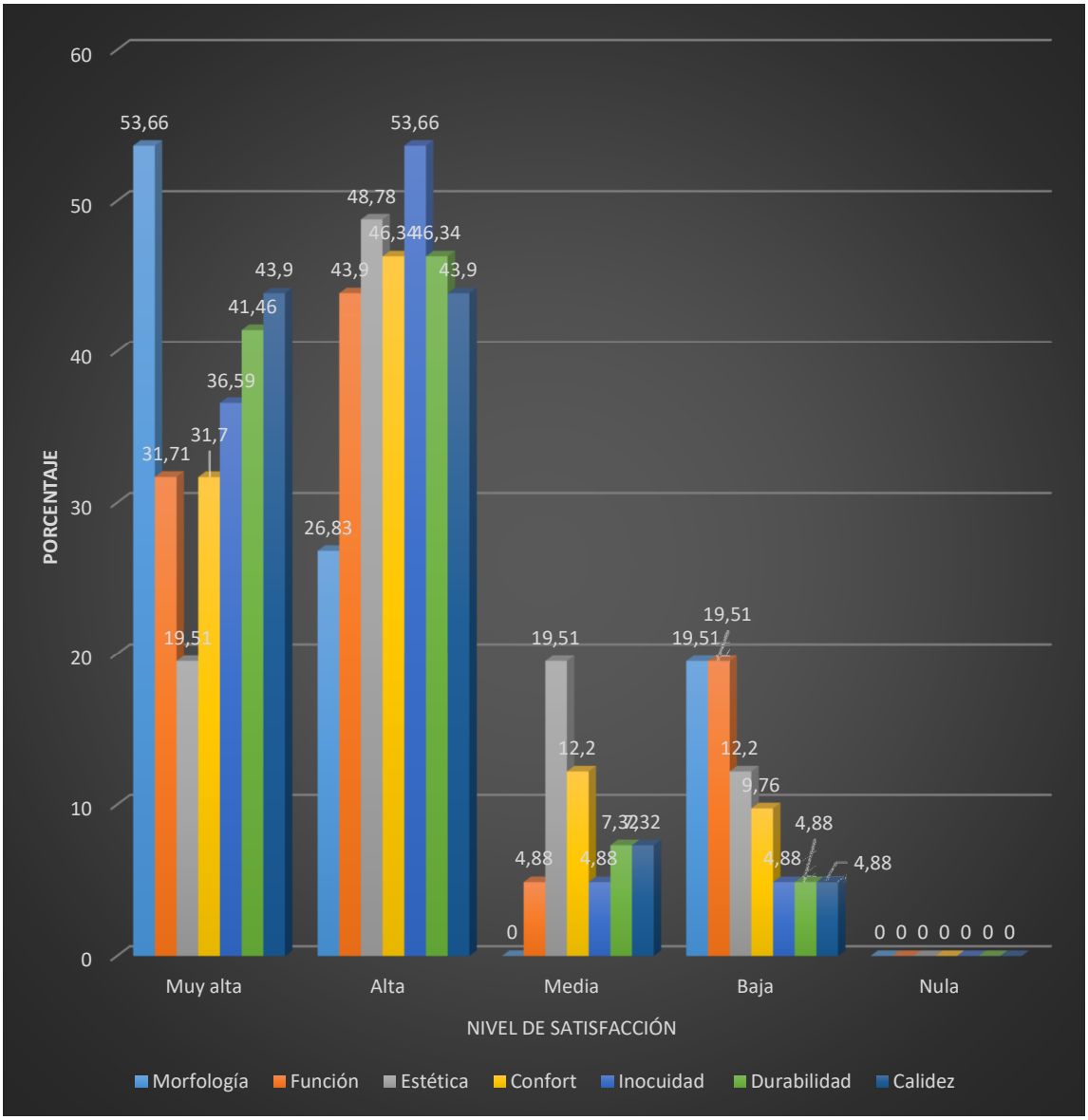
La restitución de la morfología en el tratamiento odontológico no quirúrgico generó mayormente una satisfacción muy alta en los pacientes, con el 53.66%. En cambio, el restablecimiento de la función, estética, confort, inocuidad y durabilidad produjeron fundamentalmente una satisfacción alta, con porcentajes respectivos de 43.90%, 48.78%, 46.34%, 53.66% y 46.34%. De otro lado, la calidez en el trato generó por igual una satisfacción alta y muy alta, con un porcentaje común del 43.90%.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 10

Nivel de satisfacción al tratamiento odontológico no quirúrgico recibido según criterio en pacientes adultos del Centro Especializado Arguident



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 11

Nivel de satisfacción global al tratamiento odontológico no quirúrgico en pacientes adultos del Centro Especializado Arguident

NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL	Nº	%
Muy alta	18	43,90
Alta	14	34,15
Media	8	19,51
Baja	1	2,44
Nula	0	0,00
TOTAL	**41**	**100,00**

Frente al tratamiento odontológico no quirúrgico, los pacientes adultos estudiados revelaron una satisfacción mayormente muy alta con el 43.90%, seguido por una satisfacción alta con el 34.15%; luego de modo decreciente, una satisfacción media, con el 19.51%; y, finalmente una satisfacción con el 2.44%.

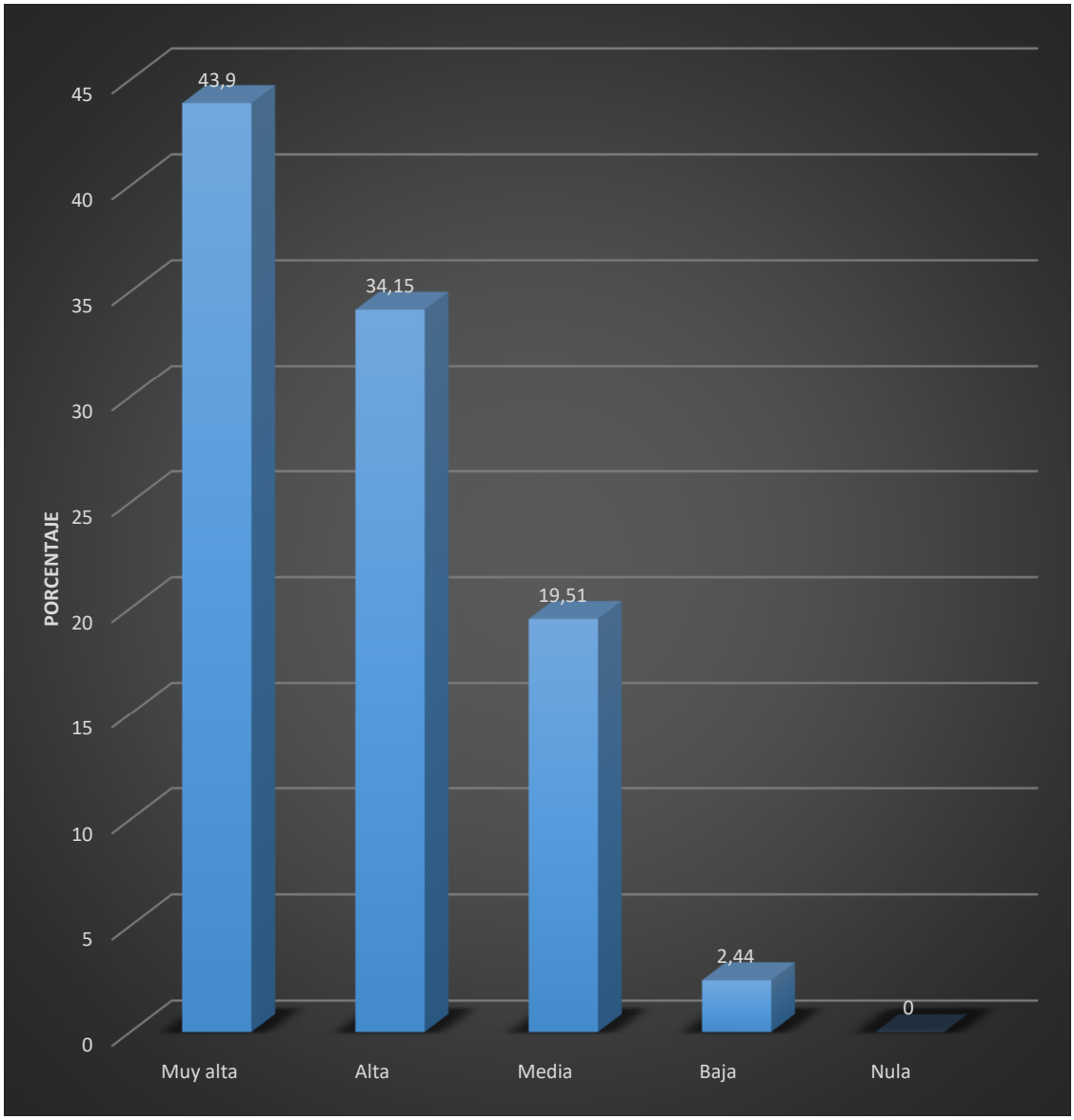
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 11

Nivel de satisfacción global al tratamiento odontológico no quirúrgico en pacientes adultos del Centro Especializado Arguident



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.4. Tablas relacionales

TABLA Nº 12

Relación entre naturaleza del tratamiento odontológico no quirúrgico y calidad global del mismo en pacientes adultos del Centro Especializado Arguident

NATURALEZA DEL TRATAMIENTO	CALIDAD										TOTAL	
	Plena		Alta		Media		Baja		Nula			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Restaurador	3	7,32	4	9,76	1	2,44	0	0,00	0	0,00	8	19,51
Rehabilitador	7	17,07	3	7,32	1	2,44	1	2,44	0	0,00	12	29,27
Ambos	10	24,39	7	17,07	4	9,76	0	0,00	0	0,00	21	51,222
TOTAL	**20**	**48,78**	**14**	**34,15**	**6**	**14,63**	**1**	**2,44**	**0**	**0,00**	**41**	**100,00**

X^2: 4.41 < VC: 12.59

El tratamiento odontológico restaurador se relacionó mayormente con una calidad alta, en el 9.76%; el tratamiento rehabilitador, con una calidad plena en el 17.07%, y el tratamiento combinado de ambos, igualmente con una calidad plena en el 24.39%, de los casos.

Según la prueba X^2, no existe relación estadística significativa entre la naturaleza del tratamiento odontológico no quirúrgico y la calidad del mismo, a pesar de los diferentes tipos de tratamiento odontológico se relacionaron mayormente a niveles altos y muy altos de calidad, desde el punto de vista matemático.

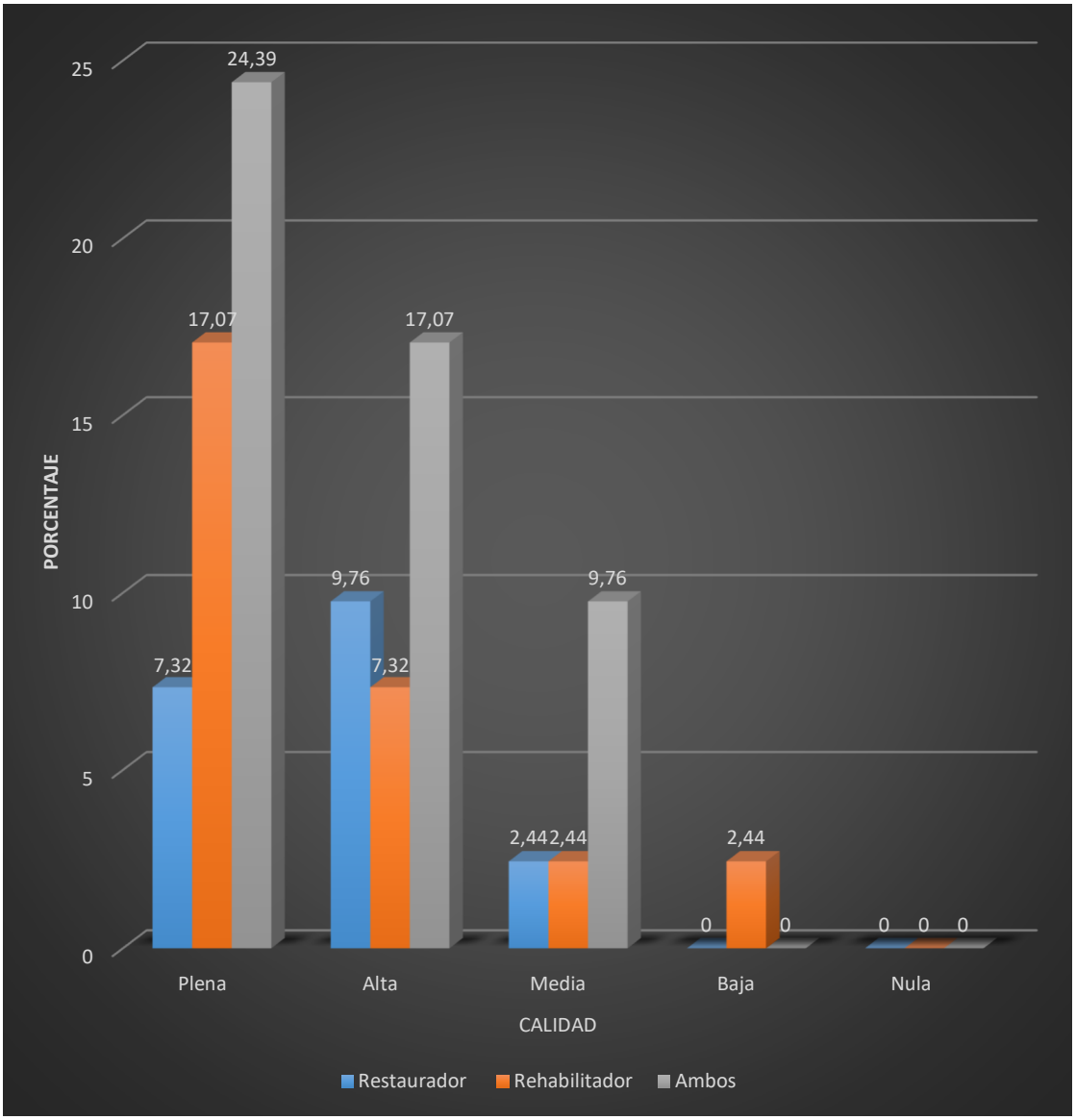
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 12

Relación entre naturaleza del tratamiento odontológico no quirúrgico y calidad global del mismo en pacientes adultos del Centro Especializado Arguident



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 13

Relación entre la naturaleza del tratamiento odontológico no quirúrgico y el nivel de satisfacción global en pacientes adultos del Centro Especializado Arguident

NATURALEZA DEL TRATAMIENTO	SATISFACCIÓN GLOBAL										TOTAL	
	Muy alta		Alta		Media		Baja		Nula			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Restaurador	3	7,32	4	9,76	1	2,44	0	0,00	0	0,00	8	19,81
Rehabilitador	6	14,63	3	7,32	2	4,88	1	2,44	0	0,00	12	29,27
Ambos	9	21,95	7	17,07	5	12,20	0	0,00	0	0,00	21	51,32
TOTAL	**18**	**43,90**	**14**	**34,15**	**8**	**19,51**	**1**	**2,44**	**0**	**0,00**	**41**	**100,00**

X^2: 3.95 < VC: 12.54

El tratamiento odontológico restaurador se relacionó mayormente a una satisfacción alta con el 9.76%; el tratamiento rehabilitador y la combinación de ambos se asociaron mayormente a una satisfacción muy alta, con porcentajes respectivos de 14.63% y 21.95%.

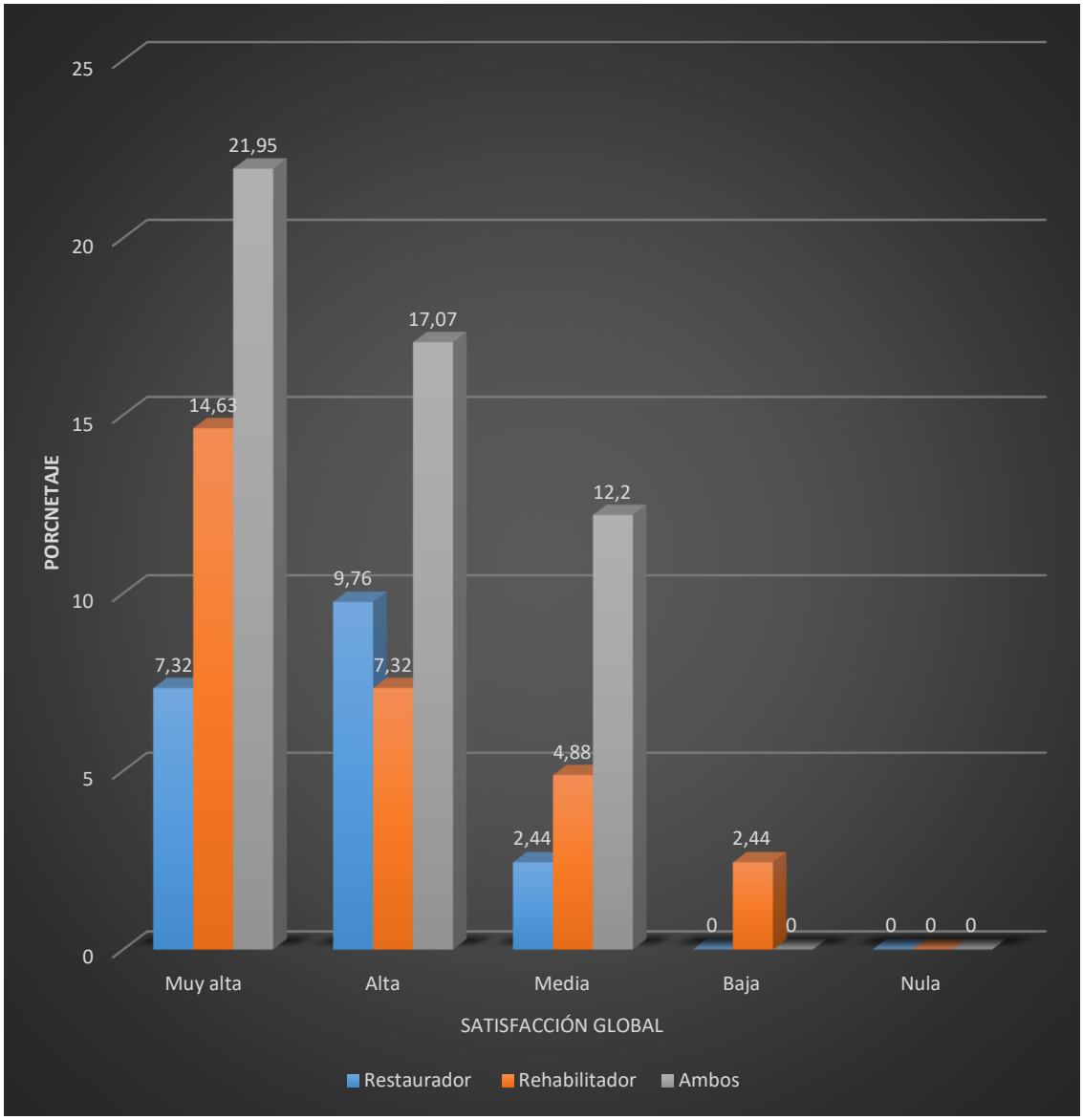
A pesar de los tratamientos restaurador, rehabilitador y ambos se relacionaron matemáticamente en mayor proporción a una satisfacción alta y muy alta; la prueba X^2 indicó no haber asociación estadística significativa entre la naturaleza del tratamiento odontológico no quirúrgico y el nivel de satisfacción global del paciente.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 13

Relación entre la naturaleza del tratamiento odontológico no quirúrgico y el nivel de satisfacción global en pacientes adultos del Centro Especializado Arguident



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 14

Relación entre nivel de calidad y nivel de satisfacción global al tratamiento odontológico no quirúrgico en pacientes adultos del Centro Especializado Arguident

CALIDAD GLOBAL	NIVEL DE SATISFACCIÓN										TOTAL	
	Muy alta		Alta		Media		Baja		Nula			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Plena	18	43,90	2	4,88	0	0,00	0	0,00	0	0,00	20	48,78
Alta	0	0,00	12	29,27	2	4,88	0	0,00	0	0,00	14	34,15
Media	0	0,00	0	0,00	6	14,63	0	0,00	0	0,00	6	14,63
Baja	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	2,94	0	0,00	1	2,44
Nula	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
TOTAL	**18**	**43,90**	**14**	**34,15**	**8**	**19,51**	**1**	**2,44**	**0**	**0,00**	**41**	**100,00**

X^2: 41 > VC: 3,84

La calidad global plena se vinculó mayormente a una satisfacción muy alta con el 43.90%. La calidad alta se relacionó con mayor frecuencia a una satisfacción análoga, con el 29.27%. La calidad media se asoció exclusivamente a una satisfacción del mismo nombre, con el 14.63%. La calidad baja se vinculó con la satisfacción homónima, con el 2.49%.

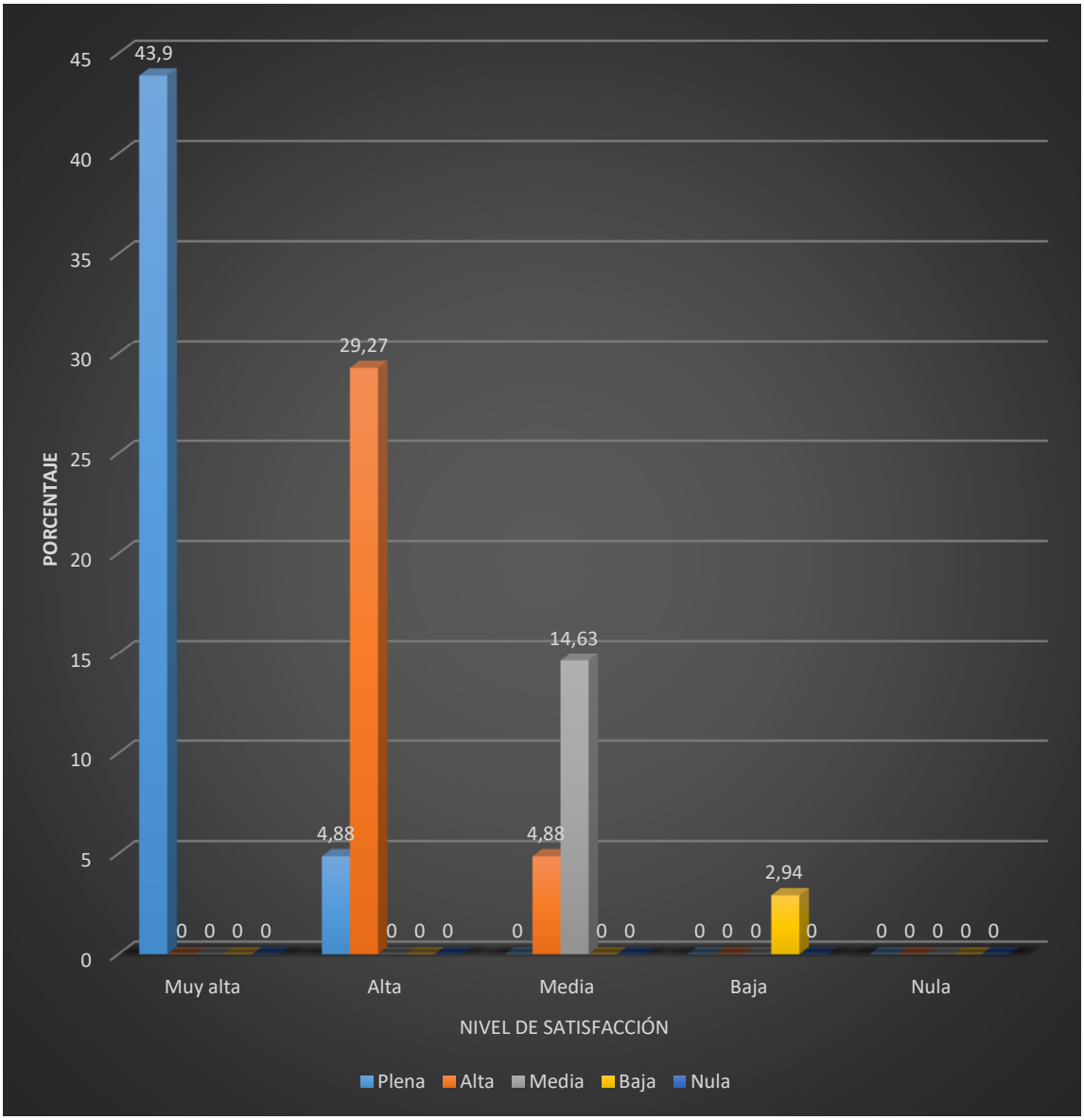
Según la prueba X^2, existe relación estadística significativa entre calidad del tratamiento odontológico y nivel de satisfacción del paciente.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 14

Relación entre nivel de calidad y nivel de satisfacción global al tratamiento odontológico no quirúrgico en pacientes adultos del Centro Especializado Arguident



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2. DISCUSIÓN

Los hallazgos más importantes de la presente investigación están referidos a que los pacientes adultos de la Consulta Privada refirieron haber recibido mayormente un tratamiento odontológico no quirúrgico mixto con el 51.22%; mismo que mostró calidad plena en la percepción de la mayoría de los pacientes, con el 48.78%, y un muy alto nivel de satisfacción predominante con el 43.90% entre la primera variable y el nivel de satisfacción ($p > 0.05$). Sin embargo, evidenció haber asociación estadística entre calidad del tratamiento y nivel de satisfacción ($p < 0.05$).

Lora, et al (18), hallazgos que concuerdan muy relativamente con lo obtenido en el presente estudio en lo que respecta a la asociación entre calidad del tratamiento odontológico y nivel de satisfacción de la percepción del usuario.

Iglesias, et al (19), evaluaron la satisfacción de la población, demostrándose niveles elevados de la misma con el tratamiento recibido, resultado que concuerda con lo informado en la tesis, la cual reportó un muy alto nivel de satisfacción predominante con el 43.90%.

Baez (20) informó en base a la prueba X^2 no haber relación estadística significativa entre el nivel de satisfacción y el tratamiento y nivel de satisfacción y el tratamiento odontológico recibido por pacientes adultos, hallazgo que concuerda parcialmente con lo obtenido en la tesis, misma que expresó no haber relación estadística entre la naturaleza del tratamiento y nivel de satisfacción, pero sí entre calidad del tratamiento y esta última variable.

Fabian-Sánchez, et al (21) identificó asociación estadística directa significativa entre calidad de la atención odontológica y satisfacción del paciente, que concuerda con lo reportado por la presente investigación en ese sentido.

Soria (22) encontró asociación estadística significativa ($p = 0.000$) entre satisfacción del paciente y calidad del tratamiento recibido, resultado que coincide con lo obtenido por el presente estudio en ese respecto, y, con lo reportado por Aréstegui (23).

Guillen (24), informó un nivel de satisfacción de bueno a muy bueno con el 65.5% en las diferentes especialidades que ofrece el Centro Odontológico, concordante con lo registrado en la tesis, misma que encontró un muy alto nivel de satisfacción predominante.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CONCLUSIONES

PRIMERA

Respecto a la NATURALEZA del tratamiento odontológico no quirúrgico, los pacientes adultos del Centro Especializado Arguident recibieron mayor un tratamiento mixto, con el 51.22%; seguido por el tratamiento rehabilitador con el 27.27%; y luego el restaurador, con el 19.51%.

SEGUNDA

En referencia a la CALIDAD del tratamiento odontológico la mayoría de pacientes manifestaron calidad plena, con el 48.78%; seguido por los que refirieron calidad alta, con el 34.15%; y luego aquellos que expresaron una calidad media, con el 14.63%.

TERCERA

Acerca del NIVEL DE SATISFACCIÓN, la mayoría de pacientes revelaron una satisfacción muy alta al tratamiento odontológico recibido, con el 43.90%; seguidos por los que refirieron una satisfacción alta, con el 34.15%; y luego aquellos que reportaron una satisfacción media con el 19.51%.

CUARTA

Según la prueba X^2, no existe relación estadística significativa entre naturaleza del tratamiento odontológico no quirúrgico, calidad del mismo y nivel de satisfacción. Pero si existe asociación estadística significativa entre calidad del tratamiento y nivel de satisfacción.

QUINTA

Se acepta la hipótesis nula en lo que respecta a la independencia entre naturaleza del tratamiento y calidad del mismo; entre la primera variable y nivel de satisfacción ($p > 0.05$). Se acepta la hipótesis investigativa en lo concerniente a la relación entre calidad terapéutica y nivel de satisfacción ($p < 0.05$).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

RECOMENDACIONES

Se recomienda a nuevos tesistas de la Facultad de Odontología de la UCSM:

1. Investigar la relación entre calidad de servicios odontológicos y capacitación académica profesional de los cirujanos dentistas de las clínicas privadas de la ciudad, a efecto de determinar en qué proporción y medida influiría la segunda variable en la primera.

2. Investigar la relación entre clima organizacional de las clínicas privadas y calidad de los servicios odontológicos, con la finalidad de establecer alguna regularidad en la posible asociación.

3. Investigar la influencia de la modernización del equipo e infraestructura odontológica de las clínicas privadas en la calidad de los servicios prestados y su repercusión en el nivel de satisfacción de los usuarios.

4. Investigar la relación probable entre calidad de servicios odontológicos y rendimiento productivo, con el objeto de establecer si la cantidad de atenciones esta soportada por tratamiento de calidad.

5. Investigar factores de riesgo y de protección que podría influir en la calidad de los servicios odontológicos y por ende en el nivel de satisfacción de los pacientes.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sosa Rosales M. ¿Cómo lograr la calidad en la clínica dental? [Online].; 2019 [cited 2022 junio 1. Available from: https://gacetadental.com/2009/05/cmo-lograr-la-calidad-en-la-clnica-dental-30949/#:~:text=La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20su%20dimensi%C3%B3n%20interpersonal%20se,cuanto%20a%20esta%20relaci%C3%B3n%20personal.

2. National Quality Forum. ¿Como sabemos? Medimos. [Online].; 2019 [cited 2022 junio. Available from: https://www.qualityforum.org/Measuring_Performance/ABCs_of_Measurement.aspx.

3. Jiménez Paneque R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios Una mirada actual.. Rev Cubana Salud Pública. 2004; 30(1).

4. Araya Vallespir C, Bustos Leal A, Castillo F, Oliva Belmar P, Javier AG. Determinación de la Calidad del Servicio Odontológico de un Centro de Salud Pública Basado en Intangibles. Talcahuano, Chile. Int. J. Odontostomat. 2012; 6(3): p. 349-354.

5. Perio&Implant. Odontología restauradora. [Online].; 2022. Available from: https://perioimplant.es/odontologia-restauradora-en-que-consiste/.

6. Clínica Dental Galindo. Odontología conservadora. [Online].; 2020 [cited 2022 junio 10. Available from: https://www.dentalgalindo.com/odontologia-conservadora/#:~:text=La%20odontolog%C3%ADa%20conservadora%20es%20el,afecciones%2C%20como%20los%20traumatismos%20dentales.

7. Matos Cruz R, Bascones-Martínez A. Tratamiento periodontal quirúrgico: Revisión. Conceptos. Consideraciones. Procedimientos. Técnicas. Avances en Periodoncia. 2011; 23(3).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

8. World Health Organization. Salud y derechos humanos. Ginebra: World Health Organization. [Online].; 2017 [cited 2022 junio 10. Available from: http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/.

9. Ministerio de Salud. Misión y visión. Lima: Ministerio de Salud. [Online].; 2020 [cited 2022 junio 10. Available from: https://www.minsa.gob.pe/transparencia/index.asp?op=103.

10. Ministerio de Salud. Reglamento de establecimientos de salud y servicios médico de apoyo D.S. 013-2006-SA. Lima: Diario Oficial El Peruano; 2006. Available from: https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OGTI/SINADEF/DS-013-2006-SA.pdf

11. Numpaque-Pacabaque, A, Rocha-Buelvas, A.. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Rev Fac Med. 2016; 64(4). Available from: https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839.

12. Cófreces P, Ofman S, Stefani D. La comunicación en la relación médico-paciente. Análisis de la literatura científica entre 1990 y 2010. Rev Comun Salud. 2014; 4: p. 19-34. Available from: https://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2014.4(1).19-34

13. Soto-Becerra P, Virú-Loza M, Elorreaga O, et al. Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. Rev Cuerpo Med HNAAA. 2020; 13(1): p. 14-25. Available from: https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.595

14. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro F, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2019; 36(4): p. 620-8. Available from: https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515

15. Rahman M, Khan A, Haque M. A Conceptual Study on the Relationship between Service Quality towards Customer Satisfaction: Servqual and Gronroos's Service Quality Model Perspective. Asian Social Science. 2012; 1(2). Available from: 10.5539/ass.v8n13p201

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

16. Neira D. Satisfaccion y Fidelidad de los consumidores (Caso: Banca en Perú). Research Network. 2015; 19(5). Available from: https://www.dichter-neira.com/wp-content/uploads/2016/02/La_Satisfaccion_de_los_bancos_en_Peru.pdf

17. Winkler S. Prostodoncia total. Segunda ed. España: Limusa; 2004.

18. Lora Salgado IM, Tirado Amador LR, Montoya Mendoza JL, Simancas Pallares MA. Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia. Revista Nacional De Odontología. 2016; 12(23): p. 31-40. Available from: https://doi.org/10.16925/od.v12i23.1378

19. Sixto Iglesias MS, Arencibia García E, Labrador Falero DM. Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica. Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río. 2018 marzo-abril; 22(2). Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942018000200011&lng=es

20. Baez Delgado E. Relación del nivel de satisfacción con el tratamiento odontológico recibido en pacientes adultos atendidos en el Servicio de Odontoestomatología del Hospital De Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. Tesis para Titulo Profesional de Cirujano Dentista. Ayacucho, Perú: Universidad Alas Peruanas; 2017. Available from: https://hdl.handle.net/20.500.12990/4704

21. Fabian-Sánchez AC, Podestá-Gavilano LE, Ruiz-Arias RA. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz. Med. 2022; 22(1). Available from: http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02

22. Soria Villanes JM. Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en el Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen – Huancayo, 2019. Tesis para Titulo Profesional. Huancayo, Perú: Universidad Peruana Los Andes; 2021. Available from: https://hdl.handle.net/20.500.12848/2168

23. Aréstegui Jares AG. Calidad de atención odontológica y satisfacción en los pacientes atendidos en la clínica dental Mister Dentis Paucarpata Arequipa. Tesis para optar por

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

el Título Profesional. Arequipa: Universidad Alas Peruanas; 2021. Available from: https://hdl.handle.net/20.500.12990/9692

24. Guillen Martinez DK. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de pregrado en el Centro Odontológico UCSM. Tesis para optar por el Título Profesional. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2024. Available from: https://hdl.handle.net/20.500.12920/13790

25. Espejo Loyola DF. Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martin de Porres en el Año 2017. Tesis para obtener el Título de Cirujano Dentista. Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Available from: https://hdl.handle.net/20.500.12866/1502

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO Nº 1:

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN

ENUNCIADO: RELACIÓN DE LA NATURALEZA Y CALIDAD DEL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO NO QUIRÚRGICO CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ADULTOS DEL CENTRO ESPECIALIZADO ARGUIDENT. AREQUIPA, 2022.

UE	Naturaleza del tratamiento	CALIDAD								NIVEL DE SATISFACCIÓN							
		Morfología	Función	Estética	Confort	Inocuidad	Durabilidad	Calidez	Global	Morfología	Función	Estética	Confort	Inocuidad	Durabilidad	Calidez	Global
1)	RT	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Plena	MA	MA	A	MA	A	MA	MA	MA
2)	RH	NO	NO	SI	NO	SI	NO	SI	Baja	B	B	B	B	A	M	A	B
3)	RT	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Plena	MA	MA	A	MA	MA	MA	A	MA
4)	RT	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	Media	B	B	B	A	A	A	A	M
5)	Ambos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Plena	MA	MA	A	MA	MA	MA	MA	MA
6)	Ambos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Plena	MA	MA	MA	MA	A	A	MA	MA
7)	RH	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	Alta	A	A	A	M	A	A	M	A
8)	RT	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	Alta	B	B	M	A	A	A	MA	A
9)	Ambos	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	Alta	MA	A	A	A	A	B	A	A
10)	Ambos	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	Media	A	A	M	B	M	A	A	M
11)	Ambos	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	Alta	B	B	A	A	A	A	A	A
12)	Ambos	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	Media	A	A	A	B	A	B	B	M
13)	RH	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Plena	MA	MA	A	MA	MA	MA	MA	MA
14)	Ambos	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	Alta	A	B	M	A	A	A	A	A
15)	Ambos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Plena	MA	A	A	MA	A	A	MA	A

UE	Naturaleza del tratamiento	CALIDAD								NIVEL DE SATISFACCIÓN							
		Morfología	Función	Estética	Confort	Inocuidad	Durabilidad	Calidez	Global	Morfología	Función	Estética	Confort	Inocuidad	Durabilidad	Calidez	Global
16)	Ambos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Plena	MA	MA	MA	A	MA	MA	MA	MA
17)	Ambos	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	Media	B	B	M	M	A	A	A	M
18)	RH	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	Alta	A	A	A	A	B	M	A	A
19)	RT	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	Alta	A	B	M	A	A	A	A	A
20)	Ambos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	Alta	A	A	A	A	A	A	B	A
21)	Ambos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Plena	MA	MA	A	MA	A	MA	MA	MA
22)	Ambos	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	Media	MA	M	M	M	B	A	A	M
23)	Ambos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Plena	B	MA	MA	MA	A	MA	MA	MA
24)	RH	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Plena	MA	MA	MA	MA	MA	A	MA	MA
25)	Ambos	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	Alta	MA	A	A	A	A	M	A	A
26)	Ambos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Plena	MA	A	A	A	MA	MA	MA	MA
27)	RH	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Plena	MA	MA	A	MA	A	MA	MA	MA
28)	RT	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	Alta	A	A	M	B	A	A	A	A
29)	RT	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	Alta	A	A	A	A	M	A	A	A
30)	RH	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Alta	B	M	M	A	A	A	M	M
31)	Ambos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Plena	MA	A	MA	A	MA	MA	MA	MA
32)	RH	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Plena	MA	MA	MA	MA	MA	MA	A	MA
33)	Ambos	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	Alta	B	B	B	M	A	A	A	M
34)	RT	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Plena	MA	MA	MA	A	MA	MA	MA	MA

UE	Naturaleza del tratamiento	CALIDAD								NIVEL DE SATISFACCIÓN							
		Morfología	Función	Estética	Confort	Inocuidad	Durabilidad	Calidez	Global	Morfología	Función	Estética	Confort	Inocuidad	Durabilidad	Calidez	Global
35)	RH	SI	SI	NO	NO	SI	NO	SI	Media	A	A	B	M	A	A	M	M
36)	Ambos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Plena	MA	MA	MA	MA	MA	MA	MA	MA
37)	Ambos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Plena	MA	A	A	MA	MA	MA	MA	MA
38)	Ambos	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	Alta	A	A	B	A	A	A	A	A
39)	RH	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Plena	MA	A	A	MA	MA	MA	MA	MA
40)	RH	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Plena	MA	A	A	A	A	MA	A	A
41)	RH	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Plena	MA	A	A	MA	MA	MA	MA	MA

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO Nº 2:

CÁLCULOS ESTADÍSTICOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CÁLCULOS ESTADÍSTICOS

CÁLCULO DEL X^2

TABLA Nº 12 → Naturaleza y calidad del tratamiento odontológico

H_O: NTO ↛ C

H_A: NTO → C

NAT	P	A	M	B	TOTAL
RT	3	4	1	0	8
RH	7	3	1	1	12
AMB	10	7	4	0	21
TOTAL	**20**	**14**	**6**	**1**	**41**

COMBINACIÓN	O	E	O-E	$(O-E)^2$	$X^2 = \frac{\sum(O-E)^2}{E}$
RT-P	3	3.90	0.90	0.81	0.21
RT-A	4	2.73	1.27	1.61	0.59
RT-M	1	1.17	0.17	0.03	0.02
RT-B	0	0.20	0.20	0.04	0.20
RH-P	7	5.85	1.15	1.31	0.23
RH-A	3	4.10	1.10	1.21	0.29
RH-M	1	1.76	0.76	0.57	0.33
RH-B	1	0.29	0.71	0.50	1.73
AMB-P	10	10.24	0.24	0.10	0.01
AMB-A	7	7.17	0.17	0.03	0.04
AMB-M	4	3.07	0.93	0.86	0.28
AMB-B	0	0.51	0.51	0.26	0.51
TOTAL	**41**				$X^2 = 4.41$

Gl: (c-1) (f-1) = (4-1) (3-1) = 3 x 2 = 6

NS: 0.05

VC: 12.59

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 13 → Naturaleza del tratamiento odontológico – Satisfacción global

H_O: NTO ↛ SG

H_A: NTO → SG

NAT	MA	A	M	B	TOTAL
RT	3	4	1	0	8
RH	6	3	2	1	12
AMB	9	7	5	0	21
TOTAL	**18**	**14**	**8**	**1**	**41**

COMBINACIÓN	O	E	O-E	$(O-E)^2$	$X^2 = \frac{\sum(O-E)^2}{E}$
RT-MA	3	3.5	0.51	0.26	0.07
RT-A	4	2.73	1.27	1.61	0.59
RT-M	1	1.17	0.17	0.03	0.02
RT-B	0	0.20	0.20	0.04	0.20
RH-MA	6	5.27	0.73	0.53	0.10
RH-A	3	4.10	1.10	1.21	0.29
RH-M	2	2.34	0.34	0.12	0.05
RH-B	1	0.29	0.71	0.50	1.73
AMB-MA	9	9.22	0.22	0.05	0.01
AMB-A	7	7.17	0.17	0.03	0.00
AMB-M	5	4.09	0.90	0.81	0.20
AMB-B	0	0.51	0.51	0.26	0.51
TOTAL	**41**				$X^2 = 3.95$

Gl: (c-1) (f-1) = (4-1) (3-1) = 3 x 2 = 6

NS: 0.05

VC: 12.59

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 14 → Calidad global – Nivel de satisfacción

H_O: CG ↛ NS

H_A: CG → NS

CG	A	B	TOTAL
S	32	0	32
NS	0	9	9
TOTAL	**32**	**9**	**41**

$$X^2 = \frac{n(ad-bc)^2}{(a+d)(b+d)(a+b)(b+d)} = \frac{41(28-0)^2}{82944}$$

$$X^2 = \frac{3400704}{82944}$$

$$X^2 = 41$$

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO Nº 3:

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

El(la) que suscribe _____ hace constar que da su consentimiento expreso para ser unidad de estudio en la investigación que presenta la Srta. **Arias Guillén, Amanda Rocío Milagros,** tesis titulada **RELACIÓN DE LA NATURALEZA Y CALIDAD DEL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO NO QUIRÚRGICO CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ADULTOS DEL CENTRO ESPECIALIZADO ARGUIDENT. AREQUIPA, 2022,** con fines de optar el Grado Académico de **Maestro en Gerencia en Salud.**

Declaro que, como sujeto de investigación, he sido informado exhaustiva y objetivamente sobre la naturaleza, los objetivos, los alcances, fines y resultados de dicho estudio.

Asimismo, he sido informado convenientemente sobre los derechos que como unidad de estudio me asisten, en lo que respecta a los principios de beneficencia, libre determinación, privacidad, anonimato y confidencialidad de la información brindada, trato justo y digno, antes, durante y posterior a la investigación.

En fe de lo expresado anteriormente y como prueba de la aceptación consciente y voluntaria de las premisas establecidas en este documento, firmamos:

Arequipa, …….

_____ _____

Investigadora **Investigado(a)**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO Nº 4:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. ENUNCIADO

RELACIÓN DE LA NATURALEZA Y CALIDAD DEL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO NO QUIRÚRGICO CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ADULTOS DEL CENTRO ESPECIALIZADO ARGUIDENT. AREQUIPA, 2022

2. TESISTA

Arias Guillén, Amanda Rocío Milagros

3. FINALIDAD

Grado Académico de Maestro en Gerencia en Salud

4. INSTRUMENTO A VALIDAR: CUESTIONARIO DE PREGUNTAS VIRTUAL

5. VALIDACIÓN POR CRITERIOS

CRITERIOS	GRADACION VALORATIVA				
	Deficiente	Insuficiente	Media	Alta	Satisfactoria
1. Consistencia interna				√	
2. Consistencia externa					√
3. Claridad					√
4. Sensibilidad					√
5. Fiabilidad					√
6. Concreción – Objetividad					√
7. Precisión					√
8. Actualidad – Vigencia				√	
9. Pertinencia				√	
10. Exhaustividad					√
11. Solvencia					√
12. Suficiencia				√	
13. Orden lógico					√

6. CONCLUSIÓN VALIDATORIA

En conclusión, el formulario de recolección de datos tiene una validez de alta a satisfactoria.

7. RECOMENDACIONES

Arequipa, 16 de julio del 2022

VALIDADOR
Dr. Martin Larry Rosado Linares

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO Nº 5:

DICTAMEN DE COMITÉ DE ÉTICA

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

COMITÉ DE ÉTICA INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN UCSM

DICTAMEN COMITÉ DE ETICA DE INVESTIGACION UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

Arequipa, 21 de octubre de 2024

Investigadora Arias Guillén, Amanda Rocío Milagros

Presente. –

De mi especial consideración.

Me dirijo a usted para hacerle llegar el resultado de la evaluación de su proyecto de investigación y dictamen del Comité Institucional de Ética de Investigación.

TÍTULO: "RELACIÓN DE LA NATURALEZA Y CALIDAD DEL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO NO QUIRÚRGICO CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ADULTOS DEL CENTRO ESPECIALIZADO ARGUIDENT. AREQUIPA, 2022".

Investigadora: Arias Guillén, Amanda Rocío Milagros.

TIPO Y DISEÑO: Comunicacional, prospectiva, transversal, descriptiva, de campo, relacional.

OBJETIVO: La investigación tiene como objetivo: Relacionar la naturaleza y calidad del tratamiento odontológico no quirúrgico con el nivel de satisfacción de los pacientes adultos del centro especializado ARGUIDENT. Arequipa, 2022.

PROCEDIMIENTOS: Cuestionario.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

COMITÉ DE ÉTICA INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN UCSM

DICTAMEN COMITÉ DE ETICA DE INVESTIGACION
UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

SUJETOS DE ESTUDIO:

Pacientes adultos de 40 a 60 años que asistan al Centro Odontológico ARGUIDENT, Yanahuara, Arequipa.

RIESGO DEL ESTUDIO:

Mínimo.

OBSERVACIONES, SUGERENCIAS:

Debe proteger confidencialidad de la data sensible.

DICTAMEN:

DICTAMEN FAVORABLE ***263 - 2024***

Agueda Muñoz Del Carpio Toia
Comité Institucional de Ética de la Investigación UCSM

Cualquier duda comunicarse a: comiteeticainvestigacionucsm@gmail.com

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis