

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE “SANTA MARÍA”

ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN ODONTOESTOMATOLOGÍA



“Correlación entre el Nivel de Satisfacción del Paciente Portador de Prótesis Total, Removible y el Nivel de Satisfacción de la Atención Recibida por el Paciente Portador de Prótesis Total, Removible, Atendido en Consultorios Particulares del Cercado de la Ciudad de Tacna. 2016”

Tesis presentada por el

**Bachiller: Atahualpa Alarico,
Manuel Enrique.**

**Para optar el Grado Académico
de Maestro en
ODONTOESTOMATOLOGÍA**

Arequipa – Perú

2017

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
 CAPITULO ÚNICO	 11
RESULTADOS	11
 TABLA N° 1: PACIENTES ENCUESTADOS SEGÚN EL SEXO	 13
GRÁFICO N°1: PACIENTES ENCUESTADOS SEGÚN EL SEXO	13
TABLA N° 2: PACIENTES ENCUESTADOS SEGÚN EDAD	14
GRÁFICO N°2: PACIENTES ENCUESTADOS SEGÚN EDAD	14
TABLA N° 3: PACIENTES ENCUESTADOS SEGÚN EL NIVEL DE INSTRUCCIÓN	15
GRÁFICO N°3: PACIENTES ENCUESTADOS SEGÚN EL NIVEL DE INSTRUCCIÓN	15
TABLA N° 4: DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PORTADOR DE PRÓTESIS COMPLETA, REMOVIBLE	16
GRÁFICO N°4: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PORTADOR DE PRÓTESIS COMPLETA, REMOVIBLE	17
TABLA N° 5: DISTRIBUCIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PACIENTE PORTADOR DE PRÓTESIS COMPLETA, REMOVIBLE	19
GRÁFICO N°5: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PACIENTE PORTADOR DE PRÓTESIS TOTAL, REMOVIBLE	20
GRÁFICO N° 6: COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL DE PEARSON.....	22
 DISCUSIÓN	 24
CONCLUSIONES	27
ANEXOS	30
ANEXO N° 1: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	31
ANEXO N° 2: ENCUESTAS	65
ANEXO N° 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO	69

ANEXO N° 4: CÁLCULOS ESTADÍSTICOS.....	71
ANEXO N° 5: MATRIZ DE DATOS.....	73





“Nunca consideres el estudio como una obligación si no como una oportunidad para penetrar en el bello y maravilloso mundo del saber”

Albert Einstein



DEDICATORIA:

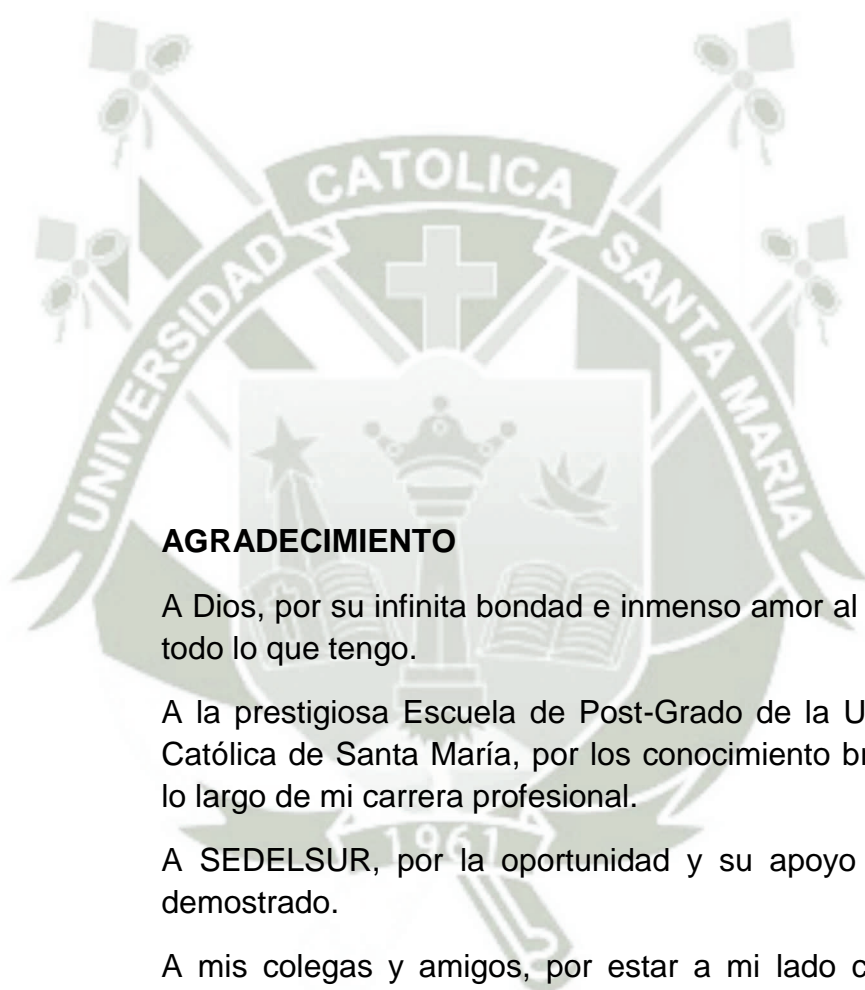
A mis padres, Narciso y Rosa, quienes con su amor y ejemplo me impulsaron a seguir adelante.

A Ruth, mi compañera, por su amor incondicional y su apoyo constante.

A mi hija, Camila Andrea, el motor de mi vida y a la que quiero mucho.

A mi hijo, Mauricio Enrique, el angelito que ya está en camino.

Manuel Enrique



AGRADECIMIENTO

A Dios, por su infinita bondad e inmenso amor al brindarme todo lo que tengo.

A la prestigiosa Escuela de Post-Grado de la Universidad Católica de Santa María, por los conocimientos brindados a lo largo de mi carrera profesional.

A SEDELSUR, por la oportunidad y su apoyo constante demostrado.

A mis colegas y amigos, por estar a mi lado cuando los necesito.

RESUMEN

La presente investigación tiene por objeto establecer la correlación que existe entre dos variables: Nivel de Satisfacción del paciente Portador de una Prótesis Completa y Nivel de satisfacción de la Atención Recibida.

Se aplicaron dos encuestas una para cada variable de nueve y veintidós ítems respectivamente, las cuales fueron respondidas por 100 pacientes, todos atendidos por Odontólogos Especialistas del cercado de la ciudad de Tacna en el año 2016, las respuestas fueron evaluadas en base a la tabla de Likert, donde la respuesta tenía 6 alternativas: TOTALMENTE DE ACUERDO. DE ACUERDO. POCO DE ACUERDO. EN DESACUERDO. NO RESPONDE. NO CONOCE EL TEMA. Con códigos de 6 al 01 respectivamente.

Los resultados demostraron que la correlación que puede establecerse es de 0.460 según el coeficiente de correlación lineal de Pearson, que se puede interpretar de la siguiente manera al ser mayor a 0 existe una correlación positiva moderada.

Consecuentemente la hipótesis planteada es aceptada porque si bien es cierto no existe una correlación positiva perfecta al ser $< a 1$ tampoco es negativa porque es $> a 0$.

Palabras claves: Satisfacción del Paciente, Edéntulo, Portador de Prótesis Total Removible.

ABSTRACT

His present research aims to establish the correlation between two variables:
Level of Satisfaction of the Patient Carrier of a Complete Prosthesis and Level
of satisfaction of the Received Care.

Two surveys were applied for each variable of nine and twenty-two items
respectively, which were answered by 100 patients, all attended by Specialist
Odontologists of the fencing of the city of Tacna in 2016, the answers were
evaluated based on a table of Likert, where the answer had 6 alternatives:
TOTALLY AGREED. AGREE. LITTLE AGREE. IN DISAGREEMENT. DO NOT
RESPOND. DOES NOT KNOW THE TOPIC. With codes from 6 to 01
respectively.

The results showed that the correlation that can be established is 0.460
according to Pearson's linear correlation coefficient, which can be interpreted as
being greater than 0 as there is a moderate positive correlation.

Consequently, the hypothesis is accepted because, although it is true, there is
no perfect positive correlation when $<a 1$ is also negative because it is > 0 .

Key words: Patient Satisfaction, Edentulous, Removable Total Prosthesis
Carrier.

INTRODUCCIÓN

En nuestro país la población adulta es un segmento poblacional cada vez mayor, en los cuales es frecuente la pérdida total de las piezas dentarias, entonces el porcentaje de desdentados totales es bastante significativo, los cuales tienen como la alternativa más accesible el uso de la Prótesis Completa.

Sin embargo este tratamiento es complejo, dado que implica procedimientos clínicos técnicos y psicológicos, lo cual hace que la deficiencia en cualquiera de estos procedimientos nos lleve frecuentemente a la insatisfacción del paciente portador de la prótesis. Además que muchas veces el Odontólogo no es prudente al crear falsas expectativas respecto al uso de la Prótesis, expectativas que al no ser satisfechas crea desazón y frustración en la Prótesis del paciente.

Investigamos dos variables: Satisfacción del trabajo realizado y satisfacción en la atención recibida.

Para investigar el grado de satisfacción de estos pacientes aplicamos una encuesta basada en la escala de SERVQUAL. Diseñada por Parasuraman, Zeithmal y Berry 1998, 1991, 1994, estos autores crearon una metodología definida como, “un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez que se puede utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio”

En cuanto a la evaluación clínica de la prótesis aplicamos una encuesta basada en lo criterios propugnados por: Urban Christen DD RCS. **Guía para prótesis**

completa. VITA Zahnfabrik H. Rauter GmbH & Co.KG Postfach 1338 · D-79704 Bad Säckingen · Germany.

Estas encuestas fueron aplicadas en una muestra de 100 pacientes portadores de Prótesis Completa elaboradas en consultorios particulares del cercado de la Ciudad de Tacna.

Presentamos la investigación en un capítulo único donde se consignan los resultados, tablas, gráficos, discusión, conclusiones y recomendaciones o sugerencias así como los anexos correspondientes.





RESULTADOS

Después de haber encuestado a un total de 100 pacientes portadores de prótesis total removible, que fueron atendidos por Odontólogos del Cercado de la Ciudad de Tacna, y realizar un análisis de los datos basados en una escala de Likert, que es una escala de nivel ordinal y se caracteriza por ubicar una serie de frases seleccionadas en una escala con grados de acuerdo/desacuerdo. Estas frases, a las que es sometido el entrevistado, están organizadas en baterías y tienen un mismo esquema de reacción, permitiendo que el entrevistado aprenda rápidamente el sistema de respuestas. La principal ventaja que tiene es que todos los sujetos coinciden y comparten el orden de las expresiones. Esto se debe a que el mismo Likert (psicólogo creador de esta escala) procuró dotar a los grados de la escala con una relación de muy fácil comprensión para el entrevistado¹

¹ http://www.ict.edu.mx/acervo_bibliotecologia_escalas_Escala,Likert.pdf

TABLA N° 1

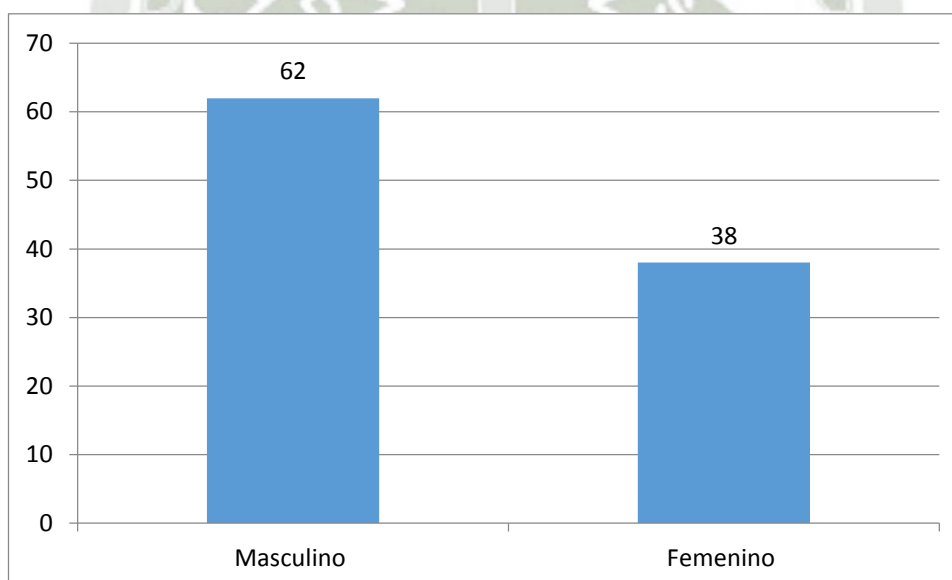
PACIENTES ENCUESTADOS SEGÚN EL SEXO

GÉNERO	N°	%
Masculino	62	62
Femenino	38	38
TOTAL	100	100

Fuente: Matriz de datos

GRÁFICO N°1

PACIENTES ENCUESTADOS SEGÚN EL SEXO



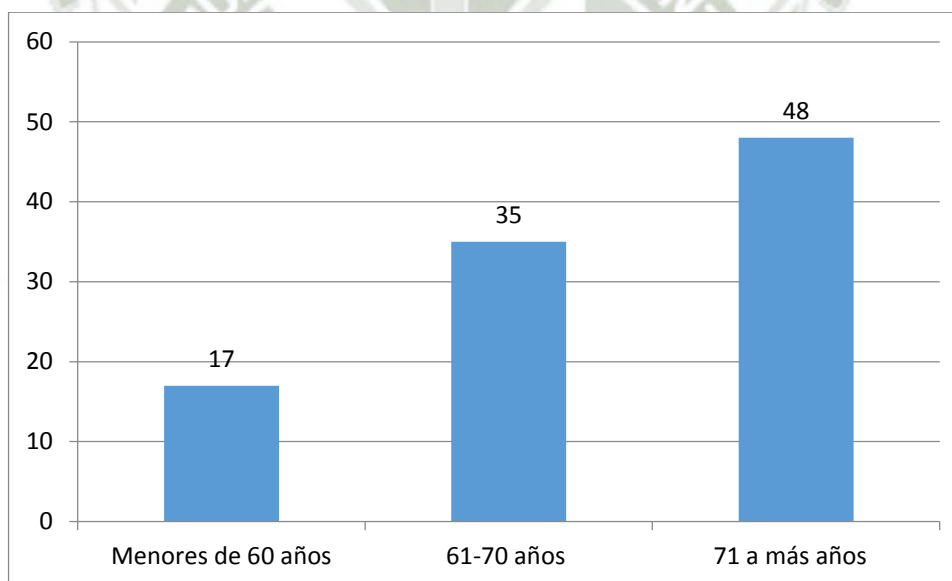
En la tabla y gráfico N° 1 se observa que los pacientes encuestados en mayor proporción y porcentaje pertenecen al género masculino, lo evidencia la tabla y gráfico con un registro del 62%. La diferencia porcentual del 38% es del género femenino.

TABLA N° 2
PACIENTES ENCUESTADOS SEGÚN EDAD

EDAD	N°	%
Menores de 60 años	17	17
61-70 años	35	35
71 a más años	48	48
TOTAL	100	100

Fuente: Matriz de datos, Tacna 2016

GRÁFICO N°2
PACIENTES ENCUESTADOS SEGÚN EDAD



En la tabla y gráfico N° 2 se observa que los pacientes encuestados de 71 a más años tienen un registro de 48%, seguido de 61 a 70 años con 35% y finalmente menores de 60 años con un 17%.

TABLA N° 3

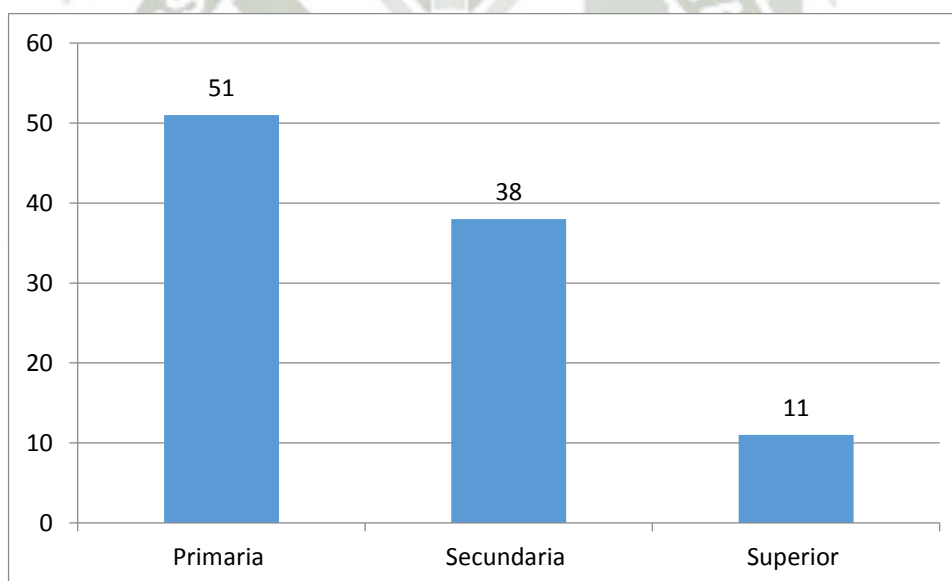
PACIENTES ENCUESTADOS SEGÚN EL NIVEL DE INSTRUCCIÓN

NIVEL DE INSTRUCCIÓN	N°	%
Primaria	51	51
Secundaria	38	38
Superior	11	11
TOTAL	100	100

Fuente: Matriz de datos, Tacna 2016

GRÁFICO N°3

PACIENTES ENCUESTADOS SEGÚN EL NIVEL DE INSTRUCCIÓN



En la tabla y gráfico N° 3 se observa que los pacientes encuestados tienen un nivel de instrucción de primaria con un 51%, seguido de secundaria con un 38% y finalmente Superior con un 11%.

TABLA N° 4

DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PORTADOR DE PRÓTESIS COMPLETA, REMOVIBLE

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PORTADOR DE PRÓTESIS COMPLETA REMOVIBLE.		LIKERT						TOTAL
		6	5	4	3	2	1	
1	El paciente puede masticar los alimentos bien y sin restricciones.	11	37	31	18	00	03	100
2	La buena masticación/trituración del bolo alimenticio es la primera fase, y la más importante, de la digestión.	20	50	14	10	02	04	100
3	Las prótesis completas deben apoyar correctamente la fonética.	12	48	13	09	10	08	100
4	El montaje de los dientes y la conformación de las encías se realizaron cuidadosamente teniendo en cuenta las condiciones y la edad del paciente.	13	32	28	07	16	04	100
5	El paciente debe volver a encontrar con la prótesis su calidad de vida original.	10	56	19	07	04	04	100
6	Las prótesis completas deben integrarse lo mejor posible en la fisonomía de cada paciente.	19	52	19	06	02	02	100
7	El diseño de la prótesis debe facilitar la aceptación de este "cuerpo extraño" por parte del paciente.	47	15	26	05	06	01	100
8	Las prótesis deben ser higiénicas y fáciles de limpiar.	41	42	10	06	01	00	100
9	La prótesis debe reforzar la autoestima del paciente.	37	51	05	04	02	01	100
TOTAL		210	383	165	72	43	27	900

Leyenda:

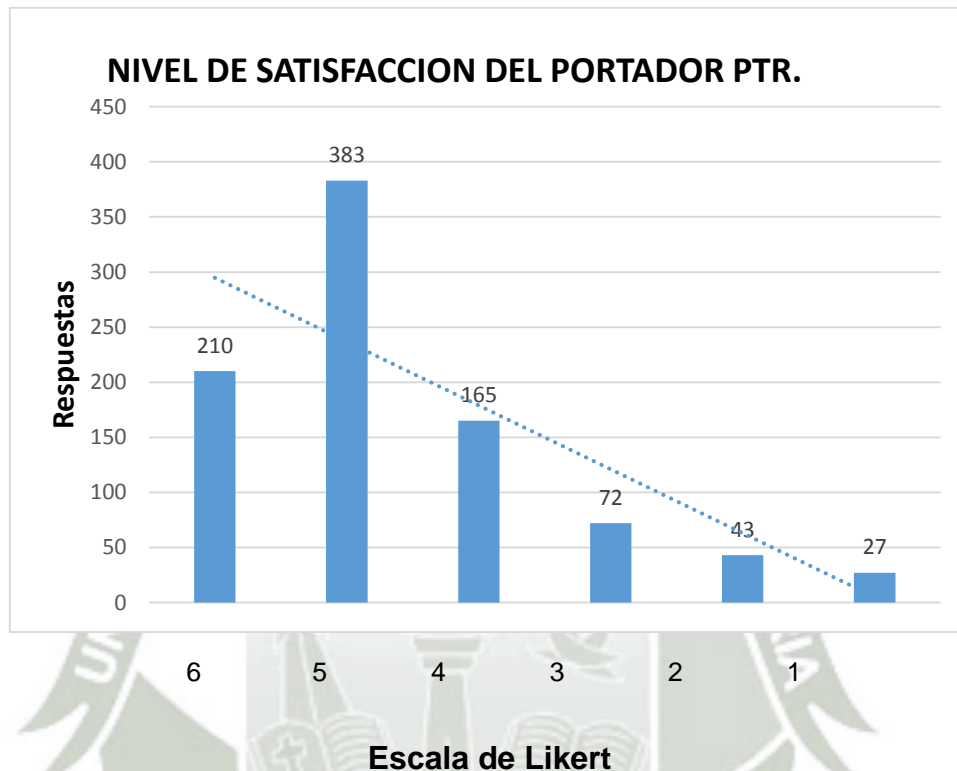
RESPUESTA	PUNTAJE -LIKERT
TOTALMENTE DE ACUERDO	6
DE ACUERDO	5
POCO DE ACUERDO	4
EN DESACUERDO	3
NO CONOCE EL TEMA	2
NO RESPONDE	1

Elaboración personal

Fuente: Matriz de datos

GRÁFICO N°4

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PORTADOR DE PRÓTESIS COMPLETA, REMOVIBLE



En lo que respecta al nivel de satisfacción del portador de la Prótesis Completa, es decir como el, percibe la idoneidad de la Prótesis; en todas las preguntas del cuestionario excepto en la numero 7 la respuesta mayoritaria fue “De Acuerdo”.

La pregunta n° 7, la respondieron “Totalmente de acuerdo” 47 pacientes.

Consideramos que la percepción que tienen los pacientes sobre el funcionamiento de su Prótesis es buena ya que 593 respuestas fueron positivas (Totalmente de Acuerdo y De Acuerdo) “Poco de acuerdo”

respondieron 165, y solamente 142 respondieron negativamente (En Desacuerdo, No conoce el Tema y No Responde)

En el Grafico N° 1 evidenciamos lo anteriormente afirmado ya que las frecuencias correspondientes a “Totalmente de acuerdo” “De Acuerdo” y “Poco de acuerdo” son las mayores con: 210, 383 y 165 respuestas respectivamente.

Podemos concluir que en su gran mayoría los Odontólogos Protesistas, realizan un buen pronóstico y planifican su tratamiento de manera adecuada.

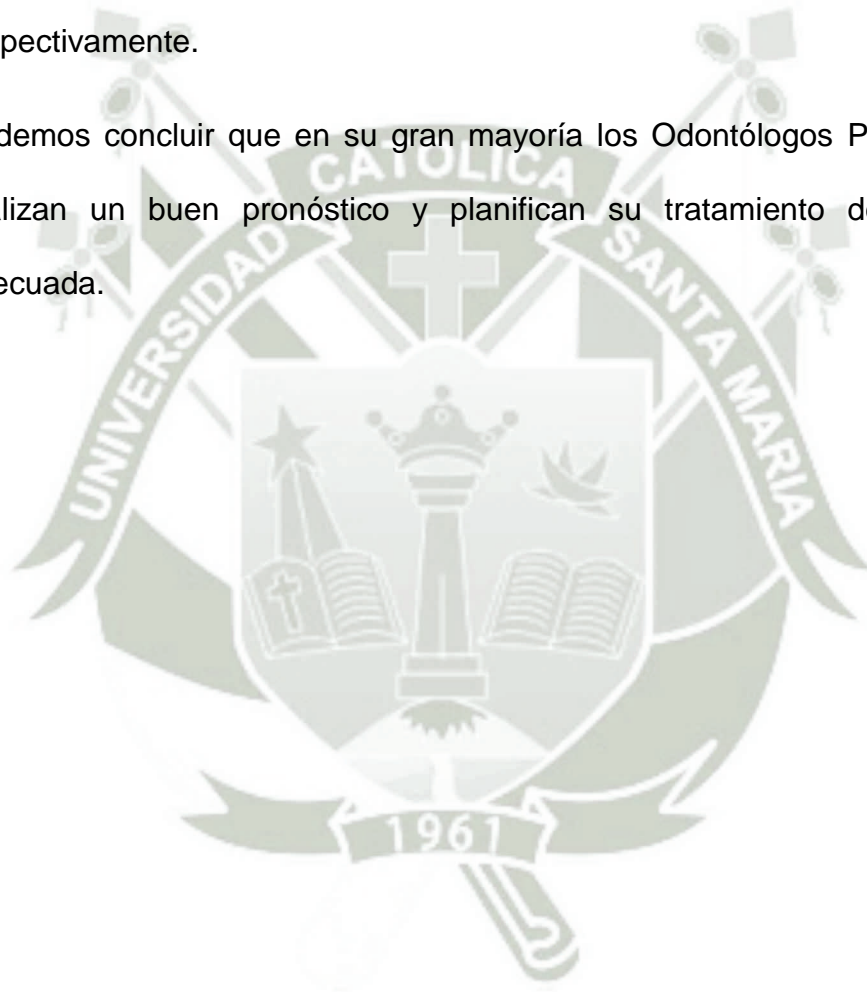


TABLA N° 5

**DISTRIBUCIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN
RECIBIDA POR EL PACIENTE PORTADOR DE PRÓTESIS
COMPLETA, REMOVIBLE**

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDO POR EL PACIENTE PORTADOR DE PRÓTESIS COMPLETA REMOVIBLE		LIKERT						TOT AL
		6	5	4	3	2	1	
1	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	12	29	37	10	10	02	100
2	La consulta con el Odontólogo se realizó en el horario programado	06	39	28	25	02	00	100
3	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada	09	35	32	23	00	01	100
4	Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.	12	39	17	13	14	05	100
5	Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad	04	35	38	15	05	03	100
6	La atención en caja fue eficiente	05	34	32	16	11	02	100
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida	01	17	37	27	09	09	100
8	La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida	03	33	30	23	05	06	100
9	La atención en farmacia fue rápida	05	20	28	21	07	19	100
10	Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad	15	48	21	14	01	01	100
11	El Odontólogo le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención	08	26	33	23	08	02	100
12	El Odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	12	33	32	20	03	00	100
13	El Odontólogo que lo atendió le inspiró confianza	20	33	32	12	02	01	100
14	El personal de consulta externa lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia	04	38	36	13	04	05	100
15	El Odontólogo que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud	15	46	27	09	02	01	100
16	El Odontólogo le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención	13	35	33	14	05	00	100
17	El Odontólogo le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	08	42	24	23	03	00	100
18	El Odontólogo le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron	07	34	31	20	05	03	100
19	La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes	13	42	23	17	04	01	100
20	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes	06	19	37	29	04	05	100
21	Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención	16	47	28	05	04	00	100
22	El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores	25	40	29	04	00	02	100
	TOTAL	219	764	665	376	108	68	1800

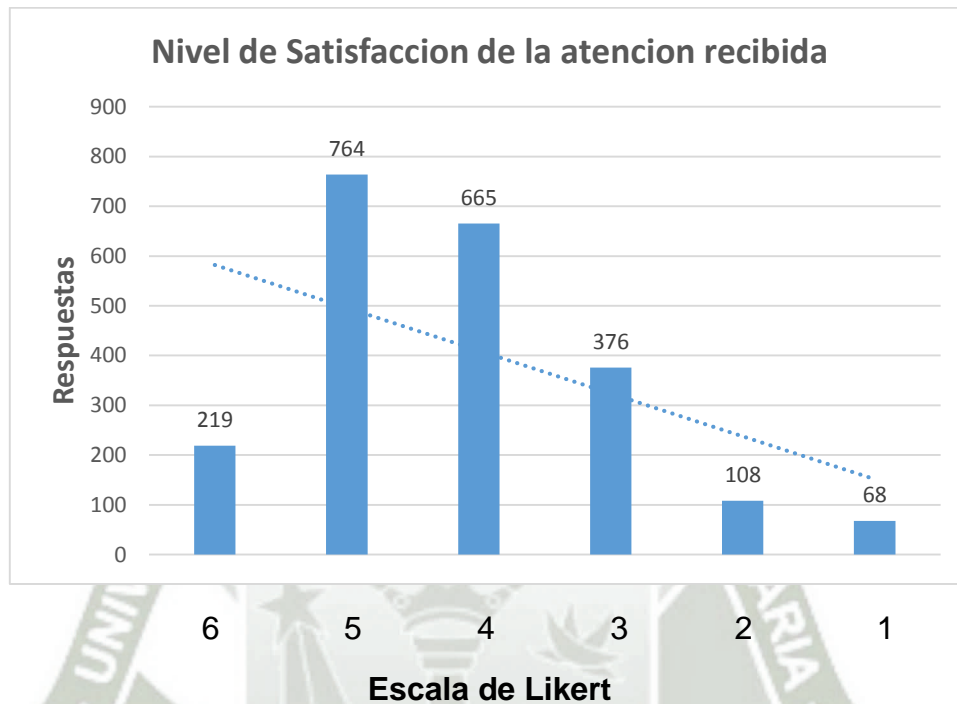
Leyenda:

RESPUESTA	PUNTAJE -LIKERT
TOTALMENTE DE ACUERDO	6
DE ACUERDO	5
POCO DE ACUERDO	4
EN DESACUERDO	3
NO CONOCE EL TEMA	2
NO RESPONDE	1

Elaboración personal
Fuente: Matriz de datos

GRÁFICO N°5

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PACIENTE PORTADOR DE PRÓTESIS TOTAL, REMOVIBLE



Elaboración personal

Fuente: Matriz de datos

En la tabla N° 2 concluimos que para mejorar la satisfacción del usuario es necesario conocer sus necesidades y expectativas e identificar las principales actividades del proceso de atención. En nuestra investigación para resolver esta variable hemos aplicado una encuesta buscando los requisitos de calidad que podían identificar los pacientes, estas 22 preguntas representan las principales actividades en el proceso de atención de consulta externa.

Es así que de acuerdo al análisis de la Escala de Likert, 746 respuestas corresponden a de “Acuerdo”, seguido de la respuesta “Poco de acuerdo” con 665 respuestas, en tercer lugar “En Desacuerdo” 376 respuestas, y recién aparece “Totalmente de Acuerdo” con 219 respuestas, finalmente “No Conoce el Tema” 108 y “No Responde” 68 respuestas.

Como en el caso de la primera variable estos datos corroboran el hecho que los Odontólogos, según los pacientes encuestados cumplen en su mayoría con los parámetros de calidad que se exige para una buena atención dental.

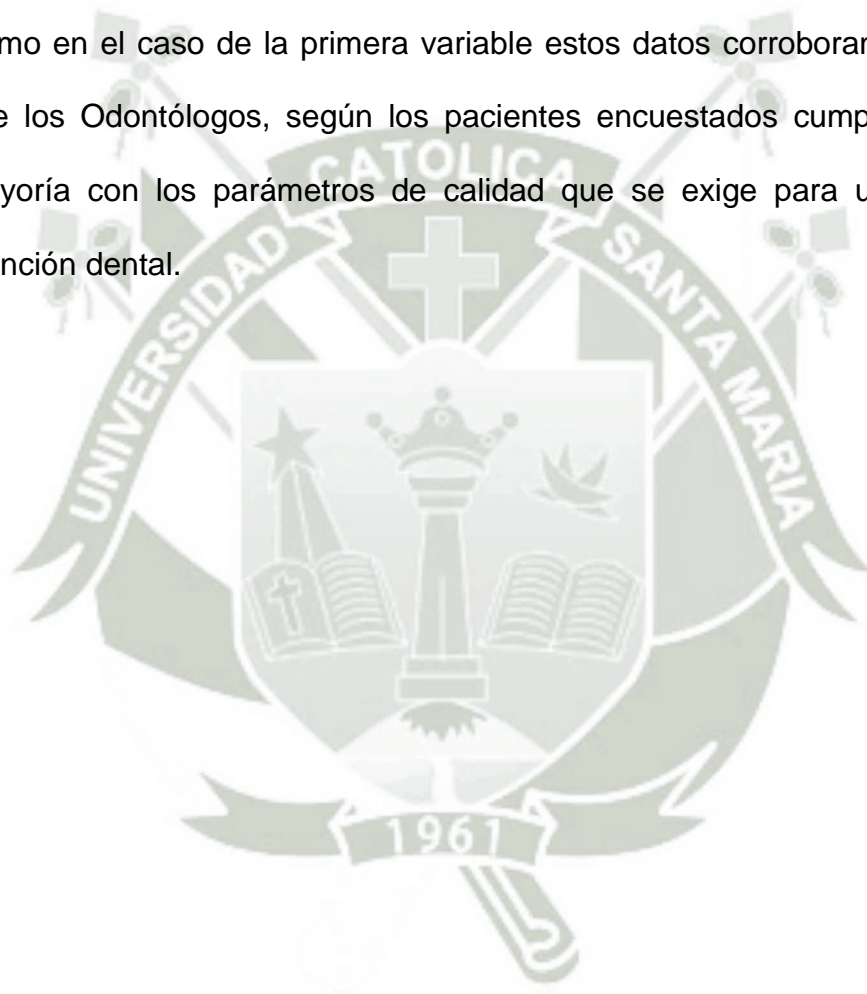
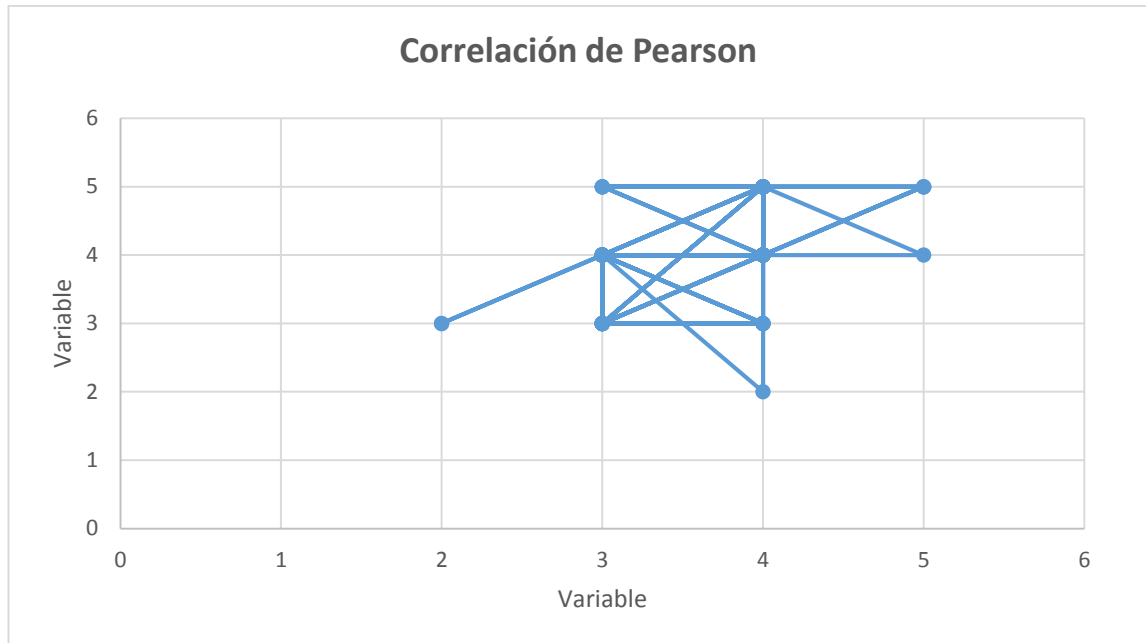


GRÁFICO N° 6

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL DE PEARSON



El objetivo principal del presente trabajo de investigación es buscar la correlación que existe entre la satisfacción de paciente portador de prótesis completa, removible, desde el punto de vista de dos variables una como portador de la prótesis y la otra en lo referente a la atención recibida, para cumplir con este objetivo utilizamos una herramienta que nos brinda la estadística, el coeficiente de correlación de Pearson es una medida de la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas.

Podemos definir el coeficiente de correlación de Pearson como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean cuantitativas.

En esta investigación utilizamos el programa Excel de Windows. Cuyo resultado fue Pearson 0.460416633

El coeficiente de correlación de Pearson viene definido por la siguiente expresión: Esto es, el coeficiente de correlación de Pearson hace referencia a la media de los productos cruzados de las puntuaciones estandarizadas de X y de Y. Esta fórmula reúne algunas propiedades que la hacen preferible a otras. Al operar con puntuaciones estandarizadas es un índice libre de escala de medida. Por otro lado, su valor oscila, como ya se ha indicado, en términos absolutos, entre 0 y 1.

Se interpreta de acuerdo a la siguiente tabla ²

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta

² <http://www.monografias.com/trabajos85/coeficiente-correlacion-karl-pearson/coeficiente-correlacion-karl-pearson.shtml#ixzz4WP1VAgBr>

DISCUSIÓN

Es obligación de la Odontología priorizar la utilización de todos los recursos clínicos para diagnosticar las condiciones de salud bucal y proponer un tratamiento. Estos recursos pueden considerarse limitados puesto que no informan del impacto que la condición bucal genera en la calidad de vida de los individuos, y sobre todo en el nivel de satisfacción del usuario. En los últimos años, viene siendo observada la preocupación de evaluar el impacto de la pérdida dental y la utilización de prótesis removibles en la calidad de vida de las personas, implica reconocer y evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes portadores de una Prótesis Total.³

En lo que respecta al nivel de satisfacción del portador de la Prótesis Completa, es decir como el, percibe la calidad de la Prótesis; en todas las preguntas del cuestionario la respuesta mayoritaria fue “DE ACUERDO”.

Consideramos que la percepción que tienen los pacientes sobre el funcionamiento de su Prótesis es buena ya que 593 respuestas fueron positivas “TOTALMENTE DE ACUERDO” y “DE ACUERDO” y “POCO DE ACUERDO”, y solamente 142 respondieron negativamente “EN DESACUERDO”, “NO CONOCE EL TEMA” y “NO RESPONDE”

³ Perea Urbano Carmen. Calidad de vida en pacientes portadores de prótesis completa. Universidad Complutense de Madrid Facultad de Odontología máster en ciencias odontológicas 2011.

Podemos notar que para evaluar la satisfacción del usuario e identificar las principales actividades del proceso de atención. En nuestra investigación para resolver esta variable después de aplicar una encuesta buscando los requisitos de calidad, estas 22 preguntas representan las principales actividades en el proceso de atención de consulta externa.

Es así que de acuerdo al análisis de la Escala de Likert, 746 respuestas corresponden a de “ACUERDO”, seguido de la respuesta “POCO DE ACUERDO” con 665 respuestas, en tercer lugar “EN DESACUERDO” 376 respuestas, y recién aparece “TOTALMENTE DE ACUERDO” con 219 respuestas, finalmente “NO CONOCE EL TEMA” 108 y “NO RESPONDE” 68 respuestas.

En esta investigación utilizamos el programa Excel de Windows. Buscando el coeficiente de correlación de Pearson este es un índice cuyos valores absolutos oscilan entre 0 y 1. Cuanto más cerca de 1 mayor ser la correlación, y menor cuanto más cerca de cero. Pero como interpretar un coeficiente determinado, qué significa un coeficiente de 0.4604166330. Como el encontrado en nuestra investigación. Por la naturaleza de la investigación, es una correlación positiva moderada ⁴

Haciendo la respectiva interpretación cuando el cociente de correlación va de 0 a 0.20 la correlación es prácticamente nula, de 0.21 a 0.40 existe

⁴ <http://personal.us.es/vararey/adatos2/correlacion.pdf>

una correlación baja, cuando va de 0.41 a 0.70 corresponde una correlación moderada que es la que corresponde a nuestra investigación, de 0.71 a 0.90 la correlación es alta y muy alta de 0.91 a 1.⁵

Si bien es cierto que la correlación es moderada, no podemos soslayar la relación que existe entre la calidad del trabajo, satisfacción del usuario, y la manera como este fue elaborado, no podemos privilegiar ninguno de los dos aspectos pues ambos son importantes para lograr un buen nivel de satisfacción del usuario de una prótesis total removible.



⁵ <https://www.google.com.pe/search?,interpretacion,de,coeficiente,de,correlacion>.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

Según el presente estudio se encontró que de los encuestados con respecto al género el que tiene mayor porcentaje es el sexo masculino.

SEGUNDA:

Se establece que de los encuestados, el grupo etáreo que predomina es el de 71 a más años.

TERCERA:

Los pacientes encuestados que tienen un nivel de instrucción primaria son los de mayor porcentaje.

CUARTA:

Nivel de satisfacción del portador de Prótesis Total removible, según la evaluación de la escala de Likert nos da como resultado un total de 758 respuestas positivas es decir:

“TOTALMENTE DE ACUERDO”, “DE ACUERDO”, “POCO DE ACUERDO” y 142 respuestas negativas es decir “EN DESACUERDO” “NO CONOCE EL TEMA” “NO RESPONDE”

QUINTA:

En cuanto al Nivel de satisfacción en cuanto a las expectativas y percepciones del servicio recibido por un paciente portador de Prótesis Total removible, según la evaluación de la escala de Likert nos da como resultado un total de 1648 respuestas positivas es decir:

“TOTALMENTE DE ACUERDO”, “DE ACUERDO”, “POCO DE ACUERDO” y 552 respuestas negativas es decir “EN DESACUERDO” “NO CONOCE EL TEMA” “NO RESPONDE”

SEXTA:

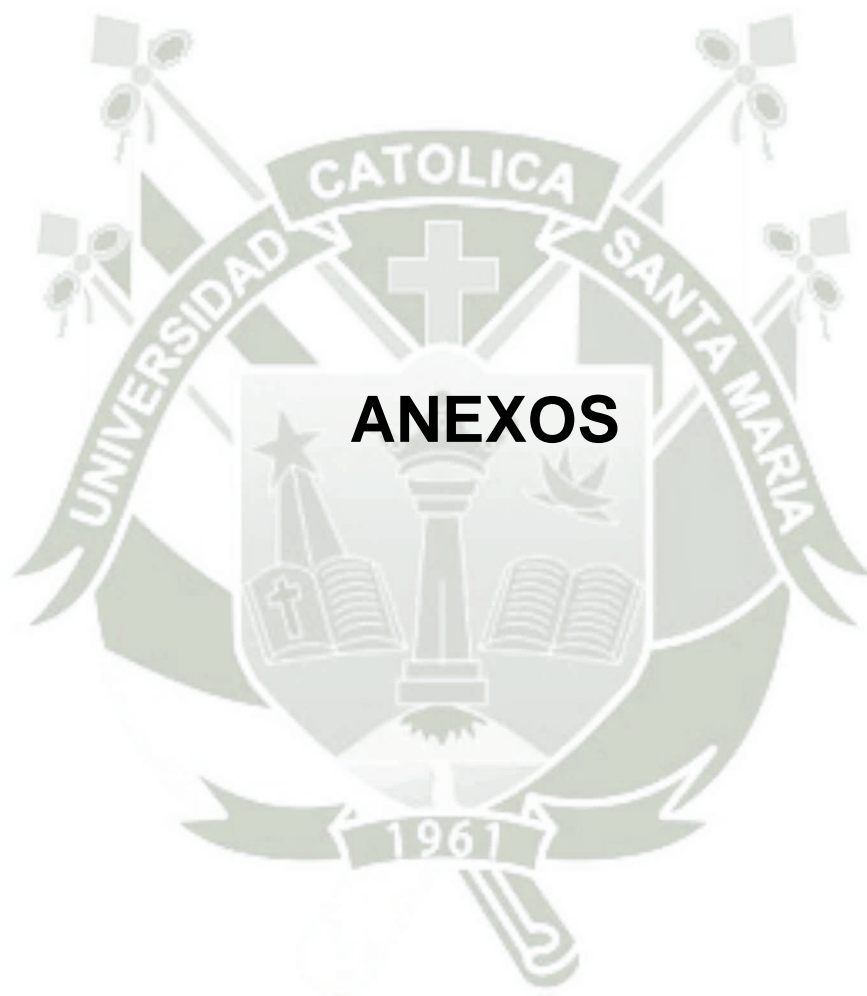
El coeficiente de Correlación de Pearson entre ambas variables, en relación al nivel de satisfacción del portador de Prótesis Total removible, y el nivel de satisfacción sobre la atención recibida es de 0.46 Como el encontrado en nuestra investigación. Por la naturaleza de la investigación, es una correlación positiva moderada.

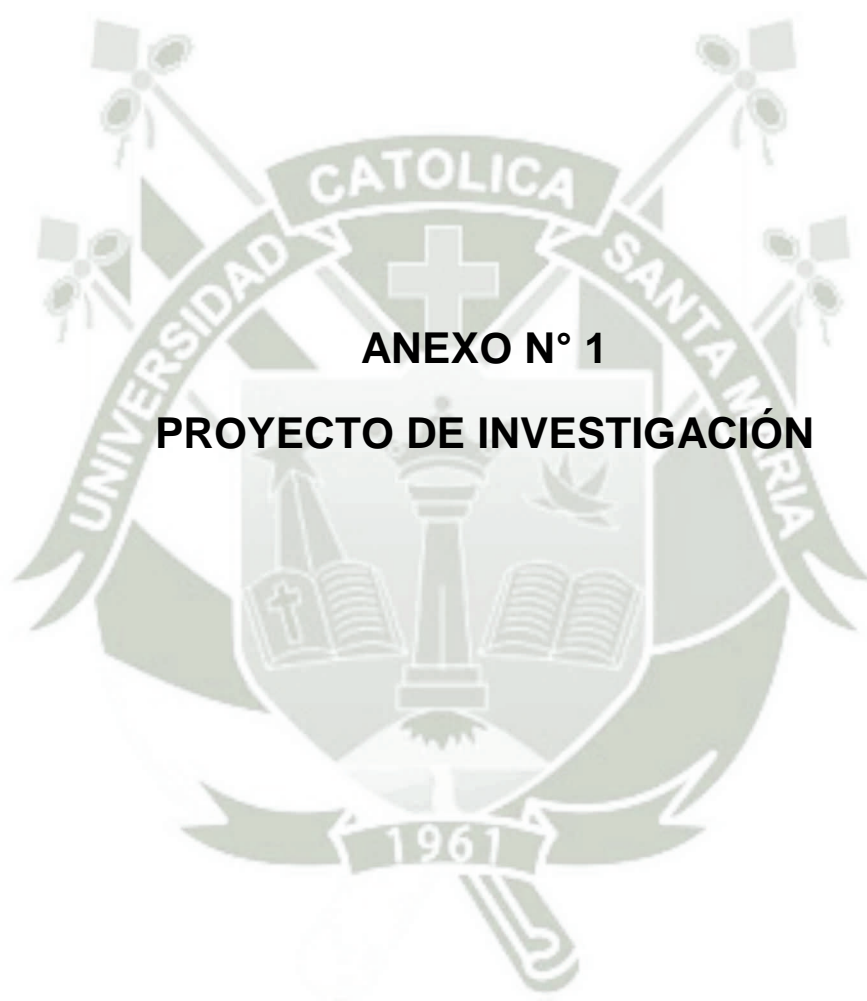
SÉPTIMA:

Ya que el portador de una Prótesis Completa debe mostrar un buen nivel de satisfacción en cuanto a las expectativas y percepciones de su uso y también es importante el buen servicio ofrecido por el Odontólogo, al existir una correlación moderada entre ambas variables se prueba la hipótesis planteada.

RECOMENDACIONES

1. Sugerimos, ya que ambos aspectos materia de la presente investigación son correlacionados de manera moderada según el coeficiente de Pearson, sean tomados en cuenta por los Odontólogos Protésistas, para elevar el nivel de aceptación y satisfacción de sus pacientes portadores de una PTR.
2. Las Escuelas de Odontología deben incidir más en la preparación de los futuros Odontólogos en los aspectos de calidad de los servicios que se brinda, ya que son temas, como administración y gestión, los que no se tocan en el plan de estudios.
3. Sugerir a las entidades que acreditan el funcionamiento de consultorios o clínicas dentales, exijan el cumplimiento de los requisitos mínimos de calidad.
4. Crear un nuevo constructo de SERVQUAL para determinar el grado de satisfacción de la atención recibida por el paciente en la especialidad de Odontología, como instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez





UNIVERSIDAD CATÓLICA DE “SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ODONTOESTOMATOLOGÍA



PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“Correlación entre el Nivel de Satisfacción del Paciente Portador de Prótesis Total, Removible y el Nivel de Satisfacción de la Atención, Recibido por el Paciente Portador de Prótesis Total, Removible, Atendido en Consultorios Particulares del Cercado de la Ciudad de Tacna. 2016”

Presentado por:

**Bachiller: Atahualpa Alarico,
Manuel Enrique.**

**Para optar el Grado Académico
de Maestro en
ODONTOESTOMATOLOGÍA**

Arequipa – Perú

2017

I. PREÁMBULO

En nuestro país la población adulta es un segmento poblacional cada vez mayor, en los cuales es frecuente la pérdida total de las piezas dentarias, entonces el porcentaje de desdentados totales es bastante significativa, los cuales tienen como la alternativa más accesible el uso de la Prótesis Completa.

Sin embargo este tratamiento es complejo, dado que implica procedimientos clínicos técnicos y psicológicos, lo cual hace que la deficiencia en cualquiera de estos procedimientos nos lleva frecuentemente a la insatisfacción del paciente portador de la prótesis. Además que muchas veces el Odontólogo no es prudente al crear falsas expectativas respecto al uso de la Prótesis, expectativas que al no ser satisfechas crea desazón y frustración en el paciente.

En la práctica clínica de la Odontología es muy frecuente que nos topemos con estos pacientes, esta realidad nos hace pensar que los índices de satisfacción del paciente portador de este tipo de prótesis son bajos.

Decidimos investigar el grado de satisfacción de estos pacientes para lo cual aplicamos una encuesta basada en la escala de SERVQUAL, Diseñada por Parasuraman, Zeithmal y Berry 1998, 1991, 1994⁶ estos autores crearon una metodología definida como, “un instrumento

⁶ **SERVQUAL: Parasuraman, Zeithmal y Berry 1998, 1991, 1994.**

resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez que se puede utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio”

En cuanto a la evaluación clínica de la prótesis aplicamos una encuesta basada en los criterios propugnados por: Urban Christen DD RCS. Guía para prótesis completa. VITA Zahnfabrik H. Rauter GmbH & Co.KG Postfach 1338 · D-79704 Bad Säckingen · Germany⁷

Estas encuestas fueron aplicadas en una muestra, dirigida, de pacientes portadores de Prótesis Completa elaboradas en consultorios particulares del mercado de la Ciudad de Tacna.

⁷ Urban Christen DD RCS Guía para prótesis completa. VITA Zahnfabrik H. Rauter GmbH & Co.KG Postfach 1338 · D-79704 Bad Säckingen · Germany

II.- PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. Problema de investigación

1.1. Enunciado del problema

“Correlación entre el Nivel de Satisfacción del paciente portador de Prótesis Total, Removible y el Nivel de Satisfacción de la Atención Recibida por el Paciente Portador de Prótesis Total, Removible, Atendido en Consultorios Particulares del cercado de la Ciudad de Tacna. 2016”

1.2. Descripción del problema

1.2.1.- Área del conocimiento:

Área General: Ciencias de la Salud

Área Específica: Odontología

Especialidad: Prostodoncia Total

Línea o Tópico: Nivel de satisfacción del portador de prótesis completa y calidad de atención.

1.2.2.- Análisis u operacionalización de variables:

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	INDICADORES	SUBINDICADORES
<p>Nivel de satisfacción del paciente portador de prótesis total, removible.</p>	<p>Criterios para obtener un resultado óptimo en la confección de Prótesis Removibles totales.</p>	<p>09 ítems a evaluar</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El paciente puede masticar los alimentos bien y sin restricciones. 2. La buena masticación/trituración del bolo alimenticio es la primera fase, y la más importante, de la digestión. 3. Las prótesis completas deben apoyar correctamente la fonética. 4. El montaje de los dientes y la conformación de las encías se realizaron cuidadosamente teniendo en cuenta las condiciones y la edad del paciente. 5. El paciente debe volver a encontrar con la prótesis su calidad de vida original. 6. Las prótesis completas deben integrarse lo mejor posible en la fisonomía de cada paciente. 7. El diseño de la prótesis debe facilitar la aceptación de este "cuerpo extraño" por parte del paciente. 8. Las prótesis deben ser higiénicas y fáciles de limpiar. 9. La prótesis debe reforzar la autoestima del paciente. <p>Mediante una escala de Likert Anexo</p>
<p>Nivel de satisfacción de la atención recibida por el paciente portador de prótesis total, removible</p>	<p>Encuesta SERVQUAL, versión adaptada a la consulta externa</p>	<p>22 ítems a evaluar</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa 2. La consulta con el Odontólogo se realizó en el horario programado 3. Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada 4. Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención. 5. Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad 6. La atención en caja fue eficiente 7. La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida 8. La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida 9. La atención en farmacia fue rápida 10. Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad 11. El Odontólogo le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención 12. El Odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud 13. El médico que lo atendió le inspiró confianza

		<p>14. El personal de consulta externa lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia</p> <p>15. El Odontólogo que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud</p> <p>16. El Odontólogo le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención</p> <p>17. El Odontólogo le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos</p> <p>18. El Odontólogo le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron</p> <p>19. La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes</p> <p>20. La consulta externa contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes</p> <p>21. Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención</p> <p>22. El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores</p> <p>Mediante una escala de Likert de expectativas y percepciones. Anexo</p>
--	--	--

1.2.3.- Interrogantes básicas:

- a) Cuál será el nivel de satisfacción de un paciente portador de Prótesis Total, removible.
- b) Cuál será el nivel de satisfacción de la atención recibida por un paciente portador de Prótesis Total, removible.
- c) Qué nivel de correlación entre ambas evaluaciones existirá, en relación al nivel de satisfacción del paciente portador de Prótesis Total, removible y el nivel de satisfacción de la atención recibida por el paciente portador de Prótesis total, removible

1.2.4.- Tipo de investigación: La investigación es de campo al evaluar el servicio y es observacional al evaluar el funcionamiento de las prótesis totales.

1.2.5.- Nivel de la investigación: Su nivel es Descriptivo correlacional, ya que se evaluará el grado de correlación entre las dos variables sugeridas.

1.3. Justificación del problema

Desde el punto de vista:

Originalidad: Es un trabajo de investigación original ya que analiza la satisfacción del paciente portador de una prótesis completa desde dos puntos de vista primero en lo que respecta a la atención en el consultorio y el profesional y segundo en lo que respecta en la satisfacción clínica de su uso.

Factibilidad: Es viable su realización ya que hemos encontrado las dos encuestas a aplicar perfectamente validadas desde el punto de vista de rigurosidad científica, y además por existir un considerable número de consultorios particulares en la ciudad de Tacna donde se atiende este tipo de pacientes.

Implicaciones Practicas: Es un aporte al clínico especialista afín que mejore por un lado la atención al paciente en lo que se refiere

al servicio y por otro lado lograr restituirle lo mejor posible la función al paciente desdentado total.

Relevancia Social: Tiene relevancia ya que el análisis a la evaluación sugerida nos va permitir establecer un protocolo de exigencias mínimas en cuanto: A la calidad de la prótesis de acuerdo a la pertinencia de sus atributos en sí misma, y en segundo lugar la calidad de atención realizada en el consultorio dental o clínica dental, según la percepción del usuario.

Desde el punto de vista de valor teórico: Ayuda en el apoyo de la teoría de variabilidad de las características estadísticas de la población peruana, ya que es evidente la variación de los diferentes grupos etarios, por ejemplo el aumento de la población de la tercera edad. Y

Desde el punto de vista metodológico:

Sugiere entonces como estudiar y atender de manera más adecuada esta población con un alto índice de perdida dental.

2.- MARCO CONCEPTUAL

2.1.- CALIDAD DE VIDA

En el año 1991, la OMS definió la calidad de vida como “la percepción personal de un individuo de su situación vital, dentro del contexto sociocultural y de valores en que vive, en relación con sus objetivos, expectativas, valores e intereses, los cuales están relacionados entre sí, de forma compleja, con la salud física, el estado psicológico, el grado de independencia, las relaciones sociales y las creencias religiosas”.⁸

Consideramos, entonces que es importante conceptualizar y evaluar la calidad de vida de los pacientes portadores de prótesis total.

En este sentido, se considera importante conocer la calidad de vida de cada individuo, así como los factores que contribuyen a modificarla de forma positiva o negativa, tanto en el estado de salud general como en el estado de salud bucal.

La OMS define la calidad de vida relacionada con la salud bucal como: “la percepción que tiene el individuo del grado de disfrute con respecto a su dentición, así como en los tejidos duros y blandos de la cavidad bucal en el desempeño de las actividades diarias, teniendo en cuenta sus circunstancias presentes y pasadas, sus implicaciones en el cuidado,

⁸ <http://www.neurodidacta.es/es/comunidades-tematicas/esclerosis/esclerosis-multiple/calidad-vida-esclerosis-multiple/definician>

expectativas y paradigmas acorde al sistema de valores dentro del contexto sociocultural”.

La calidad de vida relacionada con la salud oral ha sido estudiada principalmente en los adultos mayores, probablemente porque este grupo de edad ha presentado un acelerado crecimiento en las últimas décadas en la mayoría de los países. Además, con el envejecimiento se generan una serie de cambios en el estado social, percepción sensorial y en las funciones cognitivas y motoras de los individuos y los convierten en un grupo de especial interés debido a la vulnerabilidad de su salud bucal.

Dado que valorar la calidad de vida según el estado bucodental es muy subjetivo, al estar directamente influenciada por la personalidad propia, así como por el entorno donde se vive y se desarrolla cada persona, se recomiendan instrumentos que permitan evaluarla dentro de un enfoque metodológico para identificar este impacto lo más objetivamente posible.

Con tal intención y debido a que algunos de los componentes de la calidad de vida no pueden ser observados de forma directa, se han desarrollado diversos cuestionarios divididos en dimensiones representadas por grupos de preguntas que valoran la percepción psicosocial personal de cada individuo, como herramientas de estimación adicional al tradicional enfoque de las evaluaciones físicas.

2.2.- CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD ODONTOLÓGICOS

La calidad en los servicios de salud en Odontología ha sido un tema bastante investigado desde hace algunos años si embargo su definición, interpretación y evaluación continua siendo controversial, debido a que la evaluación de la calidad es un tema subjetivo y que obedece a múltiples factores. La calidad de atención en organizaciones de servicios de salud ha sido conceptuada de diferentes maneras. Para Joseph Juran⁹, la calidad representa “aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias”. Para W. Edwards Deming, “el cliente es quien define la calidad final del producto y debe ser establecida para satisfacer sus necesidades y expectativas”, por tanto “la calidad se define en términos de quien la valora”. A. Donabedian, introduce el enfoque de estructura, proceso y resultado e interpreta la calidad como “una adecuación precisa de la atención a las necesidades particulares de cada caso”. La concepción de calidad según Gronross C., requiere de una activa interacción entre el comprador y el proveedor. La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de

⁹ JURAN, JOSEPH M JURAN Y LA PLANIFICACIÓN PARA LA CALIDAD EDITORIAL Ediciones Díaz de Santos Nº PÁGINAS 312. FECHA PUBLICACIÓN 19-02-1990 España.

satisfacción del usuario. Una característica fundamental de la calidad en los servicios, reconocida por muchos autores es su carácter multidimensional, aunque sin consenso respecto a las dimensiones que deben ser parte de su constructo. La encuesta SERVQUAL diseñada por Parasuraman et al, por su validez y confiabilidad, es la herramienta multidimensional más aceptada y utilizada para medir la calidad de atención en empresas de servicios. Babakus y Mangold, validaron un nuevo constructo del SERVQUAL para hospitales. En nuestro medio, la encuesta SERVQUAL ha sido ampliamente utilizada en diferentes servicios de salud aunque con resultados contradictorios, debido a que los estudios que aplicaron la encuesta con modificaciones en contenido y constructo, no demuestran en su metodología el proceso de validación del nuevo constructo. Las encuestas de satisfacción de usuarios externos, requieren de una serie de propiedades psicométricas que garanticen su fiabilidad y validez, por lo tanto, es necesario contar con encuestas validadas, confiables y de fácil aplicación para medir el nivel de satisfacción e identificar las principales causas de insatisfacción de los usuarios externos en servicios de salud y que permitan implementar acciones de mejora. El objetivo del estudio fue adaptar y validar encuestas para medir la satisfacción de los usuarios externos basados en la encuesta SERVQUAL, incorporando en su constructo los requisitos de calidad del usuario y principales actividades del proceso de atención en consulta externa y emergencia de un hospital general.

ENCUESTA SERVQUAL VERSIÓN ADAPTADA A LA CONSULTA EXTERNA.

EXPECTATIVAS PERCEPCIONES

1. El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa
2. La consulta con el Odontólogo se realizó en el horario programado
3. Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada
4. Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.
5. Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad
6. La atención en caja fue eficiente
7. La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida
8. La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida
9. La atención en farmacia fue rápida
10. Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad
11. El Odontólogo le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención
12. El Odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud
13. El Odontólogo que le atendió le inspiró confianza

14. El personal de consulta externa lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia
15. El Odontólogo que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud.
16. El Odontólogo le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.
17. El Odontólogo le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos
18. El Odontólogo le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron.
19. La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.
20. La consulta externa contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes.
21. Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención.
22. El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores

Desde los años 90, la calidad en los servicios se ha orientado en satisfacer los requisitos de calidad de los usuarios con especial énfasis en la mejora continua de los procesos de atención. Entre los modelos más

difundidos, con éste enfoque cabe mencionar a las normas de la International Organization of Standardization (ISO) 9000, el modelo de Malcom Baldrige y el modelo de European Foundation for Quality (EFQM) de la excelencia. Por lo tanto, para mejorar la satisfacción del usuario es necesario conocer sus necesidades y expectativas e identificar las principales actividades del proceso de atención. En ningún estudio de nuestro medio, las modificaciones del contenido de las preguntas de cada una de las dimensiones, incluyó los requisitos de calidad de los usuarios externos, los cambios se basaron en el punto de vista del investigador o juicio de expertos. En nuestro estudio el diseño de los nuevos constructos, incorporó las características de calidad desde la perspectiva de los usuarios externos y las principales actividades que representan los nudos críticos en el proceso de atención de consulta externa y emergencia.

3.- RESULTADO ÓPTIMO EN LA CONFECCIÓN DE PRÓTESIS REMOVIBLES TOTALES

Existe una gran variedad de procedimientos para confeccionar prótesis dentales. Para conseguir un resultado óptimo para el paciente, tanto desde el punto de vista funcional como estético, no debe haber ninguna desviación en toda la cadena del proceso de confección ni debe cometerse ningún error. Está claro que desde un punto de vista objetivo los límites no son tan exactos. Es decir que, muy probablemente al

paciente también le servirá un resultado que sólo cumple en un 75% (o incluso menos) del óptimo teóricamente posible. De otra forma no sería posible explicar que en todo el mundo se utilizan prótesis dentales que “funcionan” a pesar de no cumplir, ni siquiera remotamente, los diferentes conceptos de montaje y las exigencias correspondientes. Sin embargo, esto no debe ser motivo para proceder sin cuidado, sino más bien al contrario, debe motivarnos a intentar acercarnos con cada prótesis un poco más al 100% teóricamente posible. Normalmente, en la práctica ya llegamos al 100% si se cumplen los criterios indicados abajo y si el cliente está satisfecho con su prótesis:^{10 11}

- El paciente puede masticar los alimentos bien y sin restricciones.
- La buena masticación/trituración del bolo alimenticio es la primera fase, y la más importante, de la digestión.
- Las prótesis completas deben apoyar correctamente la fonética.
- El montaje de los dientes y la conformación de las encías deben realizarse cuidadosamente teniendo en cuenta las condiciones y la edad del paciente.
- El paciente debe volver a encontrar con la prótesis su calidad de vida original.

¹⁰ <http://www.protesisdentalsevilla.com/pdf/guiaprotesiscompletavita.pdf>

¹¹ <https://es.scribd.com/doc/119812283/Manual-de-Prtesis-total>

- Las prótesis completas deben integrarse lo mejor posible en la fisionomía de cada paciente.
- El diseño de la prótesis debe facilitar la aceptación de este “cuerpo extraño” por parte del paciente.
- Las prótesis deben ser higiénicas y fáciles de limpiar.
- La prótesis debe reforzar la autoestima del paciente.

Por lo tanto, con procedimientos de trabajo deficientes no puede confeccionarse una prótesis que cumpla los criterios indicados. Lo mismo cabe decir de cada uno de los pasos de la cadena de proceso, independientemente de si se trata de una tarea a realizar por el odontólogo o por el protésico. La realización correcta de cada uno de los pasos decide entre el éxito y el fracaso. Por este motivo es muy importante que haya una buena colaboración y transparencia en el intercambio de información entre el odontólogo y el protésico. Muchas veces se subestima la dificultad de la prótesis completa. La confección de este tipo de prótesis requiere una gran profesionalidad tanto por parte del odontólogo como del protésico. La anamnesis sirve para determinar los puntos clave y constituye la base del tratamiento. La ejecución esmerada es decisiva para el ajuste de la prótesis acabada. Sobre todo los pacientes que acuden a la consulta con varias prótesis no adecuadas nos indican que existen ciertos problemas. ¿Qué nos impide aprovechar esta información?

38 Criterios de calidad para prótesis completas El diseño

funcional de las cubetas individuales es una de las condiciones básicas para un trabajo profesional. También la correcta determinación de la relación céntrica es fundamental. Si no definimos esta posición correctamente, la prótesis adolecerá de problemas estáticos, entre otros. Cada caso exige un análisis pormenorizado para determinar el concepto de montaje adecuado. Más información al respecto se encuentra en el apartado “Conceptos de montaje”. Una condición imprescindible es la orientación correcta de los rodetes de cera en relación con el plano de Camper y la indicación de la posición y la longitud de los dientes anteriores. Además, deben marcarse la línea media, la línea de la sonrisa y, en caso necesario, también la línea de los caninos (centro de los caninos). La extensión vestibular para el contacto con la mejilla puede modelarse con cera. De esta forma y junto con la impresión funcional, el protésico dispone de toda la información necesaria para confeccionar una prótesis correcta. Es fundamental que el protésico aproveche toda esta información. No debe descuidar ningún detalle, p. ej., por falta de tiempo. Si se olvida de algo, normalmente no es posible corregirlo posteriormente. La calidad de la prótesis es la consecuencia de un esmerado trabajo en todas las fases del proceso.¹²

¹² <http://www.protesisdentalsevilla.com/pdf/guiaprotesiscompletavita.pdf>

3. Análisis de antecedentes investigativos.

NACIONALES:

3.1.- Título: Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Validation and applicability of SERVQUAL modified survey to measure external user satisfaction in health services.

Rev Med Hered. 2012; 23(2):88-95. Rev Med Hered. 2012; 23.

Autor: Emilio Cabello 1, Jesús L. Chirinos 2.

1 Médico Pediatra Endocrinólogo, Maestro en Medicina y Salud Pública, Profesor Asociado Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.

2 Médico Internista, MD, Dr. PH., Profesor Principal Facultad de Salud Pública y Administración, Facultad de Medicina, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.

Resumen: Objetivo: Validar y evaluar la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en consulta externa (CE) y emergencia (E) de un hospital público. Material y métodos: Estudio descriptivo, transversal, basado en la encuesta SERVQUAL. La satisfacción global de los usuarios en CE fue 46,8% y 52,9 % en E. Las variables con mayor insatisfacción en CE fueron: difícil acceso a citas,

demora para la atención en farmacia, caja, módulo SIS y el trato inadecuado; en emergencia: deficiente mejora o resolución del problema de salud, deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión.

Conclusiones: Las encuestas de CE y E, han demostrado propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora

INTERNACIONALES

3.2.- Rendimiento masticatorio y nivel de satisfacción de pacientes tratados con prótesis totales en la Universidad Mayor

Autores: Daniela von Kretschmann San Martina, Alejandro Torres Varela, Marcial Sierra Fuentes, Julieta del Pozo, Rodrigo Quiroga Aravena, Rodrigo Quiroga del Pozo, Tesistas en el proyecto FIDUM, Chile.

Resumen:

Se realizó un estudio para medir y comparar el rendimiento masticatorio empleando el Test de Manly en 2 grupos de 18 individuos cada uno. El primer grupo estaba conformado por pacientes desdentados totales tratados en la Universidad Mayor en el año 2012 con prótesis totales removibles, y el segundo grupo, por pacientes con dentadura natural

completa. Además, al grupo de pacientes rehabilitados con prótesis totales se le aplicó la encuesta GOHAI para conocer el nivel de satisfacción con el uso de sus prótesis. Los resultados muestran que el rendimiento masticatorio es muy superior en los individuos dentados naturales con respecto a los portadores de prótesis totales, y esta diferencia es estadísticamente significativa. Los pacientes portadores de prótesis totales señalan un bajo nivel de satisfacción con el uso de sus dentaduras completas, en especial durante la función masticatoria.



4. Objetivos.

- a. Determinar el nivel de satisfacción del paciente portador de Prótesis Total, removible.
- b. Determinar el nivel de satisfacción de la atención recibida por el paciente portador de Prótesis Total, removible.
- c. Determinar el nivel de correlación entre ambas evaluaciones, en relación al nivel de satisfacción del paciente portador de Prótesis Total, removible y el nivel de satisfacción de la atención recibida por un paciente portador de Prótesis Total, removible.

5. Hipótesis

Dado que el portador de una Prótesis Completa debe mostrar un buen nivel de satisfacción en cuanto a las expectativas y percepciones de su uso y que también es importante el buen servicio ofrecido por el Odontólogo.

Es probable que: exista correlación entre la satisfacción en el uso de la prótesis con la calidad del servicio.

III.- PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1.- Técnico, instrumentos y materiales de verificación.

1. Técnicas:

Se utilizara la técnica de la entrevista personal para los pacientes.

2. Instrumentos:

a. Instrumento Documental

- Fichas

b. Instrumentos mecánicos

- Unidad Dental
- Espejos bucales
- Esterilizadora
- Computadora

c. Materiales

- Papel bond A4
- Lapiceros

2.- Campo de Verificación

2.1. Ubicación espacial:

La investigación se realiza en los consultorios y clínicas dentales del cercado de la Ciudad de Tacna.

2.2. Ubicación temporal

La investigación se realizara en el segundo semestre del año 2016.

2.3. Unidades de estudio

Muestra de pacientes desdentados portadores de Prótesis Total removible que accedan al llenado de las dos fichas de recolección de datos

a.- Unidades de estudio.

Pacientes desdentados portadores de Prótesis Total removible

b.- Unidades de análisis.

Pacientes edéntulos portadores de Prótesis Total removible

c.- Opción.

Muestra

d.- Manejo metodológico

Criterios de inclusión.

- Pacientes desdentados totales
- Pacientes portadores de Prótesis total removible, con dos años de antigüedad
- Que no estén recibiendo medicación periódica o enfermedad crónica.

Criterios de exclusión.

- Pacientes con enfermedad sistémica preexistente o de condición incapacitante
- Deseo de no participar, al no firmar el consentimiento informado.

- Pacientes portadores de Prótesis total removible con una antigüedad mayor de dos años.

e.- Tamaño de la muestra.

Está constituido por 100 pacientes encuestados desdentados, portadores de Prótesis Total Removible atendidos en consultorios particulares del cercado de la ciudad de Tacna. Entonces es una muestra dirigida.

3. Estrategia de recolección de datos

3.1.- Organización.

- Autorización del Odontólogo tratante
- Información al paciente para lograr su consentimiento informado
- Prueba piloto

3.2.- Recursos.

a.- Recursos humanos.

Investigador: CD. Manuel Enrique Atahualpa Alarico

b.- Recursos físicos.

Consultorios dentales del cercado de Tacna

c.- Recursos económicos.

Propios de investigador

d.- Recursos institucionales.

Universidad Católica de Santa María

3.3. Prueba Piloto.

Cinco pacientes encuestados. A fin de acreditar y corregir los procedimientos utilizados.

4.- Estrategia para manejar los resultados.

4.1.- Procesamiento de datos.

a.- Tipo.

Manual y computarizado con el programa Excel de Windows

b.- Operaciones.

Conteo de los datos obtenidos a partir de la encuesta.

Matrices de recuento

Tabulación tablas.

4.2.- Análisis estadístico.

Utilizaremos, el coeficiente de correlación de **Pearson** que es una medida de relación lineal entre dos **variables aleatorias cuantitativas**. Nos permite medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean cuantitativas.

Se interpreta de la siguiente manera:

Si $r = 1$, existe una correlación positiva perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables denominada relación directa: cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante.

Si $0 < r < 1$, existe una correlación positiva.

Si $r = 0$, no existe relación lineal. Pero esto no necesariamente implica que las variables son independientes: pueden existir todavía relaciones no lineales entre las dos variables.

Si $-1 < r < 0$, existe una correlación negativa.

Si $r = -1$, existe una correlación negativa perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables

llamada relación inversa: cuando una de ellas aumenta, la otra disminuye en proporción constante.



IV. CRONOGRAMA DE TRABAJO

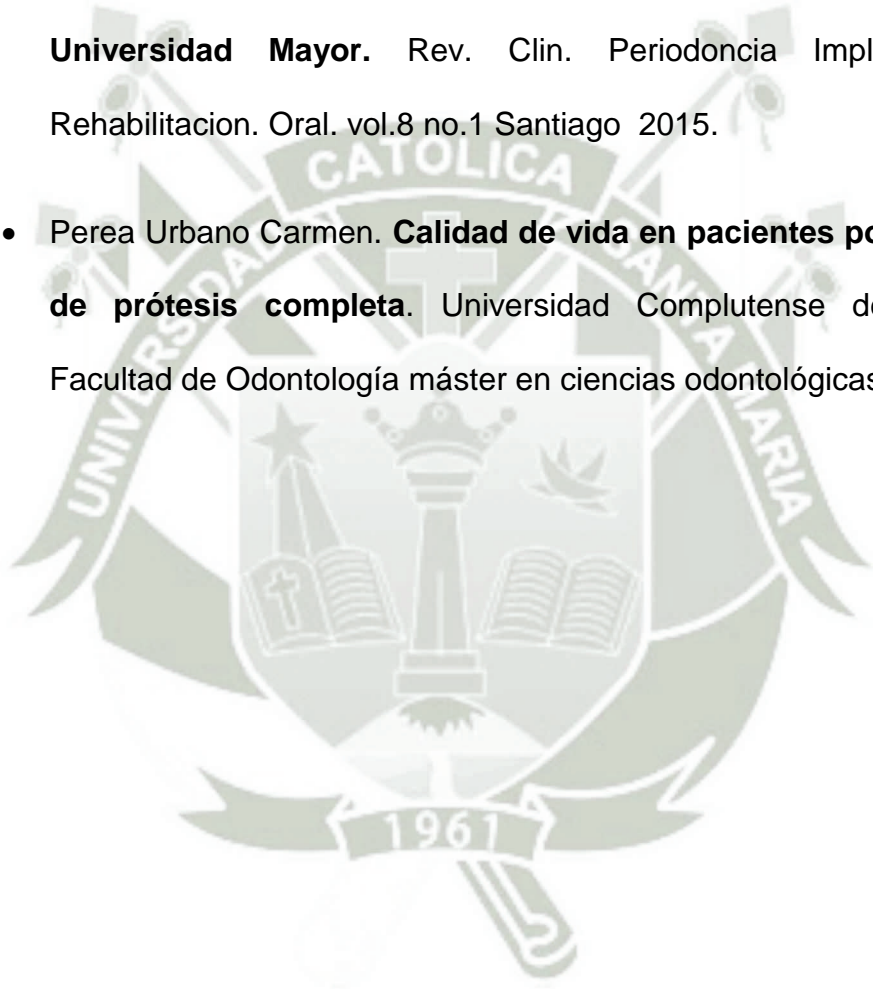
TIEMPO ACTIVIDADES	Agosto				Setiembre				Octubre			
	Semanas				Semanas				Semanas			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación del proyecto												
Aprobación del proyecto												
Recolección de datos												
Análisis y sistematización												
Redacción final												

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- CABELLO EMILIO, JESÚS L. CHIRINOS. **Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud.**
Rev Med Hered. 2012; 23(2):88-95
- JURAN, JOSEPH M JURAN. **La planificación para la calidad editorial** Ediciones Díaz de Santos Nº PÁGINAS 312. FECHA PUBLICACIÓN 19-02-1990 España.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI. FERNÁNDEZ COLLADO. BAPTISTA LUCIO. **Metodología de la Investigación.** Editorial Interamericana. México. 1991.
- KAZMIER, J. Leonard. **Estadística Aplicada a la Administración y la Economía,** Ed. Mc Graw Hill, Ed. Segunda, Bogotá, Colombia. 1990.

HEMEROGRAFÍA

- Daniela von Kretschmann San Martin, Alejandro Torres Varela, Marcial Sierra Fuentes, Julieta del Pozo, Rodrigo Quiroga Aravena, Rodrigo Quiroga del Pozo. **Rendimiento masticatorio y nivel de satisfacción de pacientes tratados con prótesis totales en la Universidad Mayor.** Rev. Clin. Periodoncia Implantología. Rehabilitacion. Oral. vol.8 no.1 Santiago 2015.
- Perea Urbano Carmen. **Calidad de vida en pacientes portadores de prótesis completa.** Universidad Complutense de Madrid Facultad de Odontología máster en ciencias odontológicas.

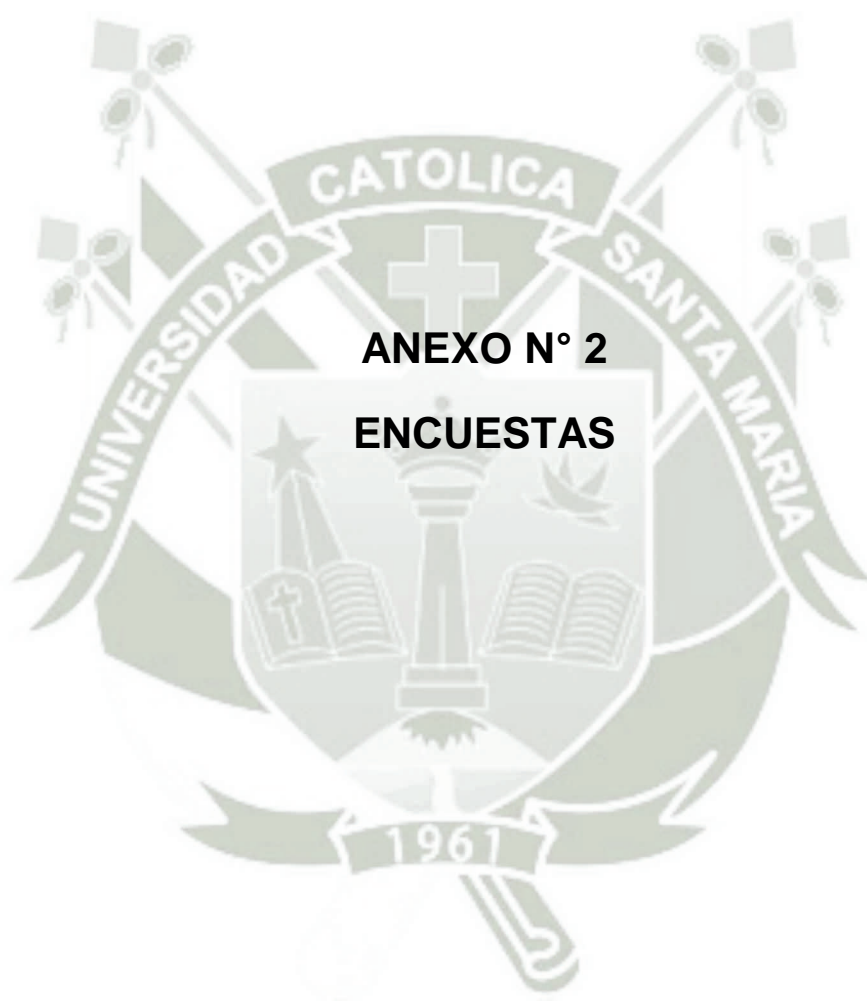


INFORMATOGRAFÍA

- <http://countrymeters.info/es/Peru>
- https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digital/es/Est/Lib1251/Libro.pdf
- http://www.ict.edu.mx/acervo_bibliotecologia_escalas, Likert.pdf
- <http://personal.us.es/vararey/adatos2/correlacion.pdf>
- <http://www.monografias.com/trabajos85/coeficiente-correlacion-karl-pearson/coeficiente-correlacion-karl-pearson.shtml#ixzz4WP1VAgBr>
- <https://www.google.com.pe/search>, interpretación, de, coeficiente, de, correlación.
- Correlación en Wikipedia (español):
http://es.wikipedia.org/wiki/Correlaci%C3%B3n_Relaci%C3%B3n_entre_variables_cuantitativas
- http://www.fisterra.com/mbe/investiga/var_cuantitativas/var_cuantitativas2.pdf Correlation en Wikipedia (inglés):
- <http://en.wikipedia.org/wiki/Correlation> Electronic Statistics Textbook: <http://www.statsoft.com/textbook/stathome>.
- html Stat notes: An Online Textbook, by G. David Garson of North Carolina State University:

- <http://www2.chass.ncsu.edu/garson/pa765/statnote.htm> Página de Karl Wünsch sobre correlación:
<http://core.ecu.edu/psyc/wuenschk/docs30/corr6430.doc>
- <http://www.neurodidacta.es/es/comunidades-tematicas/esclerosis/esclerosis-multiple/calidad-vida-esclerosis-multiple/definician>





ENCUESTA N° 1

“Determinación del Nivel de Satisfacción del paciente portador de Prótesis Total, Removible, atendido en Consultorios Particulares del cercado de la Ciudad de Tacna. 2016

Esta encuesta es anónima, sírvase consignar el puntaje en el recuadro de la derecha de cada una de las preguntas, de acuerdo a la siguiente tabla de Likert

RESPUESTA	PUNTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	6
DE ACUERDO	5
POCO DE ACUERDO	4
EN DESACUERDO	3
NO CONOCE EL TEMA	2
NO RESPONDE	1

EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES

FICHA N°

N°		Puntaje
1	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	
2	La consulta con el Odontólogo se realizó en el horario programado	
3	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada	
4	Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.	
5	Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad	
6	La atención en caja fue eficiente	
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida	
8	La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida	
9	La atención en farmacia fue rápida	
10	Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad	
11	El Odontólogo le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención	
12	El Odontólogo le brindó el tiempo necesario para	

	contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	
13	El médico que lo atendió le inspiró confianza	
14	El personal de consulta externa lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia	
15	El Odontólogo que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud	
16	El Odontólogo le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención	
17	El Odontólogo le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	
18	El Odontólogo le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron	
19	La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes	
20	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes	
21	Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención	
22	El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores	

Encuesta SERVQUAL versión adaptada a la consulta externa.

ENCUESTA N° 2

“Determinación del Nivel de Satisfacción del paciente portador de Prótesis Total, Removible, atendido en Consultorios Particulares del cercado de la Ciudad de Tacna. 2016

CRITERIOS PARA OBTENER UN RESULTADO ÓPTIMO EN LA CONFECCIÓN DE PRÓTESIS REMOVIBLES TOTALES

N°		Puntaje
1	El paciente puede masticar los alimentos bien y sin restricciones.	
2	La buena masticación/trituración del bolo alimenticio es la primera fase, y la más importante, de la digestión.	
3	Las prótesis completas deben apoyar correctamente la fonética.	
4	El montaje de los dientes y la conformación de las encías se realizaron cuidadosamente teniendo en cuenta las condiciones y la edad del paciente.	
5	El paciente debe volver a encontrar con la prótesis su calidad de vida original.	
6	Las prótesis completas deben integrarse lo mejor posible en la fisionomía de cada paciente.	
7	El diseño de la prótesis debe facilitar la aceptación de este “cuerpo extraño” por parte del paciente.	
8	Las prótesis deben ser higiénicas y fáciles de limpiar.	
9	La prótesis debe reforzar la autoestima del paciente.	

**FIRMA
FECHA**



ANEXO N° 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El que suscribe _____, de
edad _____, sexo: _____, grado de instrucción:
_____ hace constar su consentimiento expreso
para ser materia de investigación como unidad de estudio en el estudio
que presenta el C.D. Manuel Enrique Atahualpa Alarico egresado de la
Escuela de Postgrado de la UCSM. “Correlación entre el Nivel de
Satisfacción del paciente portador de Prótesis Total, Removible y el Nivel
de satisfacción de la atención, recibida por el paciente portador de
Prótesis Total, removible, atendido en Consultorios Particulares del
cercado de la Ciudad de Tacna. 2016” para optar el Grado Académico de
Maestro en ODONTOESTOMATOLOGÍA.

Declaro haber sido informado completamente sobre los objetivos de la
investigación y los derechos que me asisten sobre beneficencia, libre
determinación, privacidad, anonimato y confidencialidad. Como prueba de
aceptación en forma voluntaria u consciente firmo.

Investigado

Tacna





