

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Odontología
Escuela Profesional de Odontología



**Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de pregrado
en el Centro Odontológico UCSM Arequipa 2024.**

Tesis presentada por la Bachiller:

Guillen Martinez, Daniella Katusca

ORCID: 0009-0003-9602-150X

Para optar el Título Profesional de Cirujana Dentista

Asesora:

Dra. Portilla Miranda, Serey Doris

ORCID: 0000-0002-1403-715X

Arequipa – Perú

2024

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ODONTOLOGIA

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 18 de Mayo del 2024

Dictamen: 011273-C-EPO-2024

Visto el borrador del expediente 011273, presentado por:

2018100552 - GUILLEN MARTINEZ DANIELLA KATIUSCA

Titulado:

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS POR ESTUDIANTES DE PREGRADO EN
EL CENTRO ODONTOLÓGICO UCSM AREQUIPA 2024.**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Título Profesional/Título de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

CIRUJANO DENTISTA

**29221048 - MOYA BEJAR DE CALDERON ZAIDA ARILMY
DICTAMINADOR**



**04641311 - TEJADA TEJADA RENAN FERNANDO
DICTAMINADOR**



**70006155 - CASTRO NUÑEZ GABRIELA MARIANA
DICTAMINADOR**



Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de pregrado en el Centro Odontológico UCSM Arequipa 2024.

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repositorio.ucsm.edu.pe

Internet Source

2%

2

revistas.unc.edu.ar

Internet Source

1%

3

repositorio.unsa.edu.pe

Internet Source

1%

4

Submitted to Universidad Continental

Student Paper

1%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

Dedicatoria

*Dedico este trabajo a mis queridos padres **Joel** y **Denice**, ya que siempre demostraron amor, paciencia y apoyo hacia mí, son quienes se esfuerzan día a día por inculcarme sus valores y cariño, por ustedes estoy cumpliendo una meta más y de las que tanto soñé.*

*A mis abuelos preciados **Sonia** y **Miguel** quienes están viéndome desde lo alto, sé que se sienten orgullosos de lo que estoy logrando.*



Agradecimiento

Doy gracias infinitas a Dios, quién es mi sustento en momentos de doblegamiento.

A mis admirables padres, por su infinito amor y apoyo incondicional, por creer siempre en mí, sin ellos nada de esto podría suceder, estoy infinitamente agradecida.

A mi abuelita Aydee por haberme inculcado sus sabios consejos con mucho amor.

A mi mascota Chispita, por alegrarme en momentos de tristeza.

A mis docentes quienes fueron construyendo mi camino profesional con cada enseñanza y motivación.

A Carlos, gracias por ser una persona increíble, por mostrarme una perspectiva diferente a la vida.

Cada persona que fui conociendo a lo largo del camino, quienes me guiaron, compañeros y doctores de diferentes lugares, estoy feliz de que Dios los haya puesto en mi camino y me haya permitido tener la suerte de compartir momentos gratos.

RESUMEN

La presente investigación titulada: “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. 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.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, estudiante tratante de pregrado.

ABSTRACT

The present research entitled: “Level of satisfaction of patients treated by undergraduate students at the UCSM Arequipa 2024 Dental Center”, had the **general objective** of determining the level of satisfaction of patients who are treated by undergraduate students at the UCSM Arequipa 2024 Dental Center. the UCSM.

Material and methods: A communicational, prospective, cross-sectional, and descriptive study was carried out, applied to patients who attended the UCSM Dental Center. Consents for voluntary participation were collected from patients who received treatments in different dental subjects. A modified SERVQUAL validated questionnaire was applied to collect 23 questions grouped into 6 dimensions aimed at obtaining the level of satisfaction of the treating students of the Faculty of Dentistry. dentistry measured with the Likert scale. The statistical treatment was carried out using the SPSS version 25 program. To conclude this study, descriptive statistical analysis with an ordinal qualitative nature was used.

Results: Patients treated by treating students perceive a higher level of satisfaction in the subject of Oral-periodontal Surgery in 65.5%, followed by Comprehensive Adult in 63.8% and Restorative Dentistry in 63.2% respectively, finally in Oral Rehabilitation It was 62%.

When identifying the quality of care that the patient perceives from the undergraduate treating student, the average was 74% between good and very good, there was indifference in 16.4% and poor quality of care in 9.2%.

Conclusions: The level of satisfaction of patients who are treated by undergraduate students was good to very good at 65.5% in the different specialties offered by the Dental Center.

Keywords: Patient satisfaction level, undergraduate treating student.

ÍNDICE GENERAL

DDEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCION	1
CAPITULO I.....	2
PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....	2
1. PLANEAMIENTO TEORICO.....	3
1.1. Determinación del Problema.....	3
1.2. Enunciado del problema.....	3
1.3. Descripción del problema.....	4
1.4. Justificación.....	6
2. OBJETIVOS.....	9
3. MARCO TEÓRICO.....	9
4. ANTECEDENTES.....	23
4.1 Antecedentes Internacionales.....	23
4.2 Antecedentes Nacionales.....	26
4.3 Antecedentes Locales.....	28
5. HIPOTESIS.....	29
CAPÍTULO II.....	30
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	30
1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN.....	31
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN.....	31
3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	34
4. ESTRATEGIA PARA MANEJAR LOS RESULTADOS.....	35
4.1 PLAN DE PROCESAMIENTO.....	35

4.2 PLAN DE ANÁLISIS	35
4.3 CRONOGRAMA DE TRABAJO	38
CAPITULO III.....	37
RESULTADOS	37
DISCUSIÓN	92
CONCLUSIONES.....	95
RECOMENDACIONES	96
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	97
ANEXOS.....	100
ANEXO 1: CUESTIONARIO DE RECOLECCION DE DATOS	101
ANEXO 2: MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO	106
ANEXO 3: DICTÁMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA	107
ANEXO 4: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Edad de los pacientes jóvenes y adultos que asistieron al Centro Odontológico de la UCSM, 2024.	38
Tabla 2: Género de los pacientes jóvenes y adultos que fueron atendidos por tratantes de pregrado en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.	40
Tabla 3: Grado de instrucción de los pacientes jóvenes y adultos que asistieron al Centro Odontológico de la UCSM, 2024.....	42
Tabla 4: Explicación del tratante de pregrado sobre el tratamiento sugerido por especialidades, Centro Odontológico de la UCSM 2024.....	44
Tabla 5: Explicación de la directora sobre procedimientos administrativos por especialidades en el Centro Odontológico de la UCSM 2024.	46
Tabla 6: Interés del tratante sobre el motivo de consulta del paciente que asiste al Centro Odontológico de la UCSM, 2024.....	48
Tabla 7: Atención personalizada de la directora hacia los procedimientos de registro administrativo, Centro Odontológico de la UCSM 2024.	50
Tabla 8 : Conocimiento del estudiante sobre el tratamiento requerido por el paciente en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.	52
Tabla 9: Respuesta rápida de la directora ante una larga espera del paciente en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.....	54
Tabla 10: Respuesta rápida de la directora ante problemas o inquietudes relacionadas con la atención del paciente en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.....	56
Tabla 11: Respuesta rápida de la directora ante retrasos en la atención del paciente en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.....	58
Tabla 12: Aplicación de conocimientos aprendidos por los tratantes de pregrado al examinar a sus pacientes en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.....	60

Tabla 13: Respeto de los tratantes de pregrado a los pacientes en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.	62
Tabla 14: Minuciosidad del tratante durante el tratamiento del paciente en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.	64
Tabla 15: Explicación previa del tratante de pregrado antes de iniciar el tratamiento en el paciente del Centro Odontológico de la UCSM, 2024.	66
Tabla 16: Infraestructura y equipos odontológicos adecuados en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.	68
Tabla 17: Participación de los estudiantes de pregrado en responsabilidad social universitaria como proyección a la comunidad, UCSM 2024.	70
Tabla 18: Incumplimiento a las citas del paciente por tratamiento doloroso en endodoncia, Centro Odontológico de la UCSM, 2024.	72
Tabla 19 : Uso de estrategias audio visuales por parte del tratante de pregrado para disminuir el dolor en el paciente del Centro Odontológico de la UCSM, 2024.	74
Tabla 20: Indiferencia del paciente respecto a la sensación de dolor al asistir al Centro Odontológico UCSM, 2024.	76
Tabla 21: Indiferencia del paciente respecto a la sensación de dolor al asistir al Centro Odontológico UCSM, 2024.	77
Tabla 22: Insuficientes Cirujanos Dentistas respecto al área de influencia del Centro Odontológico UCSM, 2024.	78
Tabla 23: Ubicación geográfica adecuada del Centro Odontológico de la UCSM, 2024.	80
Tabla 24: Mobiliarios cómodos y bien ubicados en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.	82
Tabla 25: Dificultad para obtener una cita inmediata en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.	84

Tabla 26: Horario de atención adecuado en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.
..... 86

Tabla 27: Suficiente instrumental y material odontológico por parte del tratante para la atención del paciente en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024. 88

Tabla 28: Número de pacientes jóvenes y adultos atendidos en diferentes asignaturas del Centro Odontológico de la UCSM, 2024..... 90



ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Edad de los pacientes jóvenes y adultos que asistieron al Centro Odontológico de la UCSM, 2024.....	39
Gráfico 2: Género de los pacientes jóvenes y adultos que fueron atendidos por tratantes de pregrado en el Centro Odontológico de la UCSM 2024.	41
Gráfico 3: Grado de instrucción de los pacientes jóvenes y adultos que asistieron al Centro Odontológico de la UCSM, 2024.....	43
Gráfico 4: Explicación del tratante sobre el tratamiento sugerido por especialidades en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.....	45
Gráfico 5: Explicación de la directora sobre procedimientos administrativos por especialidades en el Centro Odontológico de la UCSM 2024.....	47
Gráfico 6: Interés del tratante sobre el motivo de consulta del paciente que asiste al Centro Odontológico de la UCSM, 2024.....	49
Gráfico 7: Atención personalizada de la directora hacia los procedimientos de registro administrativo, Centro Odontológico de la UCSM 2024.....	51
Gráfico 8: Conocimiento del estudiante sobre el tratamiento requerido por el paciente en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.....	53
Gráfico 9: Respuesta rápida de la directora ante una larga espera del paciente en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.....	55
Gráfico 10: Respuesta rápida de la directora ante problemas o inquietudes relacionadas con la atención del paciente en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.	57
Gráfico 11: Respuesta rápida de la directora ante retrasos en la atención del paciente en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.....	59
Gráfico 12: Aplicación de conocimientos aprendidos por el tratante de pregrado al examinar a sus pacientes en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.....	61

Gráfico 13: Respeto de los tratantes de pregrado a los pacientes en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.....	63
Gráfico 14: Minuciosidad del tratante durante el tratamiento del paciente en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.....	65
Gráfico 15: Explicación previa del tratante de pregrado antes de iniciar el tratamiento en el paciente en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.....	67
Gráfico 16: Infraestructura y equipos odontológicos adecuados en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.....	69
Gráfico 17: Participación de los estudiantes de pregrado en responsabilidad social universitaria como proyección a la comunidad, UCSM 2024.....	71
Gráfico 18: Incumplimiento a las citas del paciente por tratamiento doloroso en endodoncia, Centro Odontológico de la UCSM, 2024.	73
Gráfico 19: Uso de estrategias audio visuales por parte del tratante para disminuir el dolor en el paciente del Centro Odontológico de la UCSM, 2024.....	75
Gráfico 20: Indiferencia del paciente respecto a la sensación de dolor al asistir al Centro Odontológico UCSM, 2024.....	77
Gráfico 21: Insuficientes Cirujanos Dentistas respecto al área de influencia del Centro Odontológico UCSM, 2024.....	79
Gráfico 22: Ubicación geográfica adecuada del Centro Odontológico de la UCSM, 2024.	81
Gráfico 23: Mobiliarios cómodos y bien ubicados en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.....	83
Gráfico 24: Dificultad para obtener una cita inmediata en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.....	85

Gráfico 25: Horario de atención adecuado en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.

.....87

Gráfico 26: Suficiente instrumental y material odontológico por parte del tratante para la atención del paciente en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.89

Gráfico 27: Número de pacientes jóvenes y adultos atendidos en diferentes asignaturas del Centro Odontológico de la UCSM, 2024.....91



INTRODUCCION

Hoy en día, la tecnología y la misma coyuntura social en la que nosotros vivimos, nos impulsa a siempre estar en movimiento, estamos yendo y viniendo a diferentes lugares con intención de alcanzar nuestros objetivos a corto y a mediano plazo, lo que casi podría decirse que obliga al profesional a entender que el paciente que acude a la consulta tiene diferentes problemas y situaciones por las que está abordando y que probablemente una atención rápida y eficaz sea lo que esté buscando, sin dejar de lado que el tratamiento recibido sea el más adecuado y cómodo para el paciente (1).

Conocer qué tan satisfecho está nuestro paciente cuando este acude a nuestra consulta y se retira después de los tratamientos realizados, es de total relevancia para el Cirujano Dentista, entender que el paciente no es solo alguien que busca satisfacer sus necesidades bucodentales, sino también es alguien que necesita sentirse cómodo y en confianza al momento de que ingresa al centro o consultorio para poder ser tratado por nosotros.

El presente trabajo de investigación titulado “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de pregrado en el Centro Odontológico UCSM, Arequipa 2024”, fue impulsado a ser estudiado por mi persona para poder entender qué tan satisfecho se encontró el paciente en cuanto a la atención recibida por los tratantes de la UCSM, antes durante y después de la atención y en cómo se llegó a sentir al momento de ser tratado.



CAPITULO I
PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PLANEAMIENTO TEORICO

1.1. Determinación del Problema

Hoy en día en el rubro de la odontología, al igual que en los diferentes sectores de salud integral para el paciente, se sabe que debido a la alta cantidad de personas que acuden a un centro odontológico, el nivel de satisfacción puede verse afectado.

A demás de la cantidad de personas que pueden acudir y que pueden hacer de la consulta una larga espera, hay otro tipo de factores que influyen en que el paciente se sienta en desacuerdo o sienta algún nivel de disconformidad, por ende, la experiencia de la atención dental puede volverse incomoda y hasta a veces desesperante; todo esto dependerá del tipo de paciente y el momento que este esté atravesando (2).

Teniendo en cuenta que hay diversas causas por las que el paciente pueda tener un nivel de satisfacción distinto a los otros, como en el caso de la cantidad de citas, es importante que el tratante tenga en cuenta al momento de realizar el plan de tratamiento, el cronograma del tratamiento en sí, para que el paciente sepa cuánto durará su tratamiento.

Es necesario que nosotros como personal de salud que brinda un servicio y atención según necesite el paciente, sepamos tener las armas necesarias para poder hacer la experiencia del paciente un poco más comfortable dentro de nuestras posibilidades, y es por eso que debemos cumplir con las necesidades del paciente, considerando que la necesidad es diferente para cada uno (2).

El propósito de la presente investigación es identificar el nivel de satisfacción de los pacientes de pregrado que son atendidos por estudiantes en el Centro Odontológico.

1.2. Enunciado del problema

“Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de pregrado en el Centro

Odontológico UCSM Arequipa 2024”.

1.3. Descripción del problema

a) Área De Conocimiento

a.1) Área General: Ciencias de la Salud.

a.2) Área Específica: Odontología.

a.3) Especialidad: Administración y gestión en Odontoestomatología.

a.4) Línea O Tópico: Satisfacción del paciente.



b) Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Valores
Nivel de satisfacción	Empatía	Preguntas 1 - 5	1 = Totalmente de acuerdo 2 = de acuerdo 3 = indiferente 4 = en desacuerdo 5 = totalmente en desacuerdo
	Capacidad de respuesta	Preguntas 6 - 8	
	Calidad de la atención	Preguntas 9 - 14	
	Manejo del dolor	Preguntas 15 - 17	
	Disponibilidad / conveniencia	Preguntas 18 - 20	
	Accesibilidad	Preguntas 21 - 23	
Edad	Edad cronológica	Documento de identidad	18 - 35 años 36 - 50 años 51 - 65 años 66 - 80 años 80 + años
Genero	Fenotipo	Características fisiológicas	Masculino Femenino
Nivel educativo	Grado de instrucción	Nivel de estudios alcanzados	Primaria Secundaria Superior
Cátedra	Cátedras aplicadas en el centro odontológico del VII y IX semestre.	Cátedra	Rehabilitación Oral
			O. R. y Endodoncia
			Cirugía Buco – periodontal
			Integral del Adulto

c) Interrogantes básicas

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que son tratados por estudiantes de pregrado en el Centro Odontológico de la UCSM?
2. ¿Cuál es la cátedra que percibe un mayor nivel de satisfacción por parte del paciente atendido por los estudiantes de pregrado en el Centro Odontológico de la UCSM?
3. ¿Cuál será la calidad de la atención que el paciente percibe por parte del estudiante de pregrado en el Centro Odontológico de la UCSM?

d) Taxonomía de investigación

Abordaje	Tipo de estudio					Diseño	Nivel
	Por la técnica de recolección	Por el tipo de dato que se planifica	Por el número de mediciones de la variable	Por el número de muestras de mediciones	Por el ámbito de recolección		
Cualitativo	Comunicacional	Prospectivo	Transversal	Descriptivo	Documental	No experimental	Descriptivo

1.4. Justificación

En la actualidad, es un hecho de que el Cirujano Dentista, así como también los que están en camino a serlo, deban tener interés en conocer la satisfacción del paciente después de la atención odontológica, y entender que si se realiza una evaluación del nivel de satisfacción del paciente se conocerá en que entorno será necesario mejorar, así es como la utilidad metodológica será mayor y los resultados servirán para poder llevar a cabo nuevas investigaciones y tomarlas como guía para incluir planes de mejora de forma continua en el Centro Odontológico de la UCSM.

a. Novedad

Es un tema que cubre un ámbito nuevo y original, debido a que dicho estudio en pacientes que acuden al Centro Odontológico no ha sido tema realizado en la Facultad de Odontología anteriormente y optamos por su ejecución para poder entender cómo es que el paciente se siente antes y después de ser atendido.

b. Relevancia

Este tema tiene como misión poder cambiar la actitud del estudiante frente al trato que brinda al paciente, al mismo tiempo, se pretende conocer el nivel de desempeño que tienen los estudiantes, en cuanto a los tratamientos que ellos realizan.

Consideramos también que el flujo de pacientes del Centro Odontológico es constante, debido a esto se puede entender que hay muchos pacientes que son atendidos con satisfacción, es por eso que se realizó el presente estudio para entender cuántos pacientes están a gusto con el tratamiento y el trato recibido por los tratantes en el Centro Odontológico.

a. Factibilidad

Se considera que la investigación es viable porque se tiene la disponibilidad de las unidades de estudio en índole, número y proporción de estadística adecuados, así como el presupuesto, el tiempo, conocimientos metodológicos y la orientación investigativa (3).

b. Interés personal

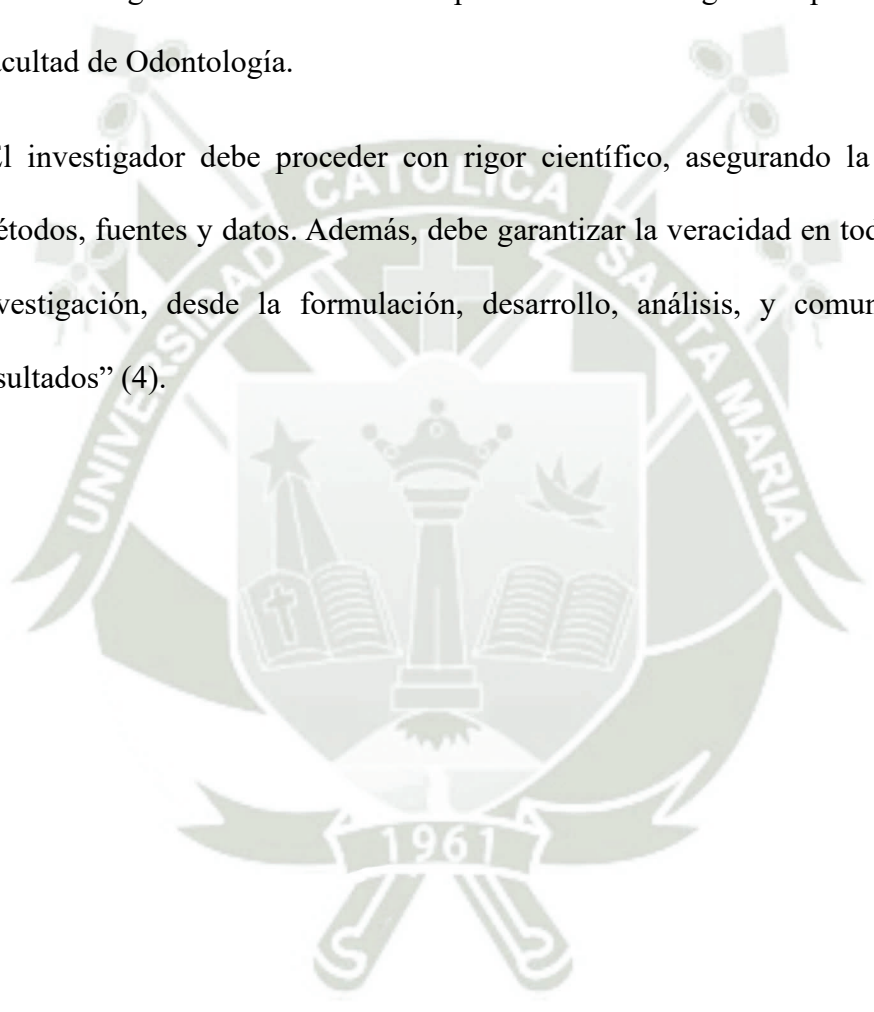
Aportar con la investigación orientada a la administración del Centro Odontológico y hacia la concientización de los tratantes para poder entender qué tan importante es para los pacientes el hecho de ser atendidos en el momento que son citados, incentivando así

a la empatía y a la eficacia del personal y es de interés propio, puesto que, al tener mi Título Profesional de Cirujano Dentista, podré entender la importancia de tratar al paciente de manera eficaz y eficiente.

e. Alineamiento científico

Esta investigación esta alineada a prioridades investigativas preconizadas por la Facultad de Odontología.

“El investigador debe proceder con rigor científico, asegurando la validez de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar la veracidad en todo el proceso de investigación, desde la formulación, desarrollo, análisis, y comunicación de los resultados” (4).



2. OBJETIVOS

1. Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que son tratados por estudiantes de pregrado en el Centro Odontológico de la UCSM.
2. Determinar cuál es la cátedra que percibe un mayor nivel de satisfacción por parte del paciente atendido por los estudiantes de pregrado en el Centro Odontológico de la UCSM.
3. Identificar la calidad de la atención que el paciente percibe por parte del estudiante de pregrado en el Centro Odontológico de la UCSM.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 Satisfacción general

La satisfacción como tal es un estado en el cual la persona se siente plena, tranquila, conforme, ya que pudo haber pasado alguna experiencia la cual le hizo sentir que puede confiar y estar tranquila (5).

Esto puede variar completamente si es que en algún determinado momento la persona siente que sus expectativas no se cumplieron o que sus necesidades no fueron completamente resueltas.

3.2 Satisfacción del paciente:

Cuando un paciente acude a algún servicio, ya sea odontológico, o de otro rubro, busca satisfacer la incomodidad o dolor que puede estar sintiendo, acude al profesional o tratante para que este, con los conocimientos ya obtenidos durante su desenvolvimiento académico, pueda saciar dicha molestia o dolor; el paciente deposita su entera confianza en nosotros para poder buscar una mejor calidad de vida.

Debemos entender que un paciente satisfecho, es aquel que percibe un buen servicio y trato, es quien siente de manera subjetiva la forma en como fue y es tratado, no solo al momento de pasar por la anamnesis sino también durante el tratamiento, la forma en cómo él siente que lo están atendiendo, y para esto, el personal a cargo debe estar completamente dispuesto y mostrar que es capaz de no solo dar un buen tratamiento sino también un buen trato al paciente que acude a su servicio (6).

Tomando en cuenta todo lo anterior, es necesario saber que otra de las ventajas que nos ofrece una satisfacción óptima del paciente es que incentivará la lealtad hacia el profesional que lo trate, haciendo que retorne las veces que considere necesarias, ya que puede llegar a experimentar un nivel de comodidad y confianza óptimos hacia el odontólogo tratante.

Al evaluar al paciente también incentivamos a este a su propio cuidado de manera activa, ya que él analizará qué tan satisfecho está y a entender el origen de su problema buco/dental y su posterior mejora.

La satisfacción que pueda sentir el paciente está definida en gran escala por la forma en cómo perciben la atención que recibe, por tanto, si el paciente recibe una atención de muy buena calidad, estará altamente satisfecho (7).

3.3 Paciente

Como su nombre lo indica, el paciente es aquella persona que acude a un servicio de salud, el cual brinda atención a muchas personas, las cuales tienen necesidades parecidas si es que no son iguales a muchos de los que acuden al servicio, por lo cual de alguna forma debe entender que a veces es necesario esperar para poder ser atendido (8).

Se debe entender que no se puede atender a los pacientes que llegaron antes de forma rápida nada más porque sí, sino que se debe hacer una serie de análisis y estudiar cada caso, preparar

el material necesario y dar las indicaciones necesarias, para que todos los pacientes tengan la misma calidad de atención.

3.4 Empatía

La empatía es una cualidad que la persona maneja frente a las situaciones por las que pueda estar atravesando determinada persona en un determinado momento de su vida (9).

Sabemos que alguien presenta esta cualidad cuando es capaz de escuchar y de comprender al otro, cuando es capaz de tener sensibilidad frente a los sentimientos de la otra persona, cuando es capaz de entender la postura de la otra persona haciendo validos sus sentimientos, pensamientos y emociones, convirtiéndose en un apoyo emocional en situaciones de estrés, angustia o ansiedad.

La empatía en el ámbito de la atención al paciente es algo que el tratante y en general todo profesional de salud debe desarrollar, es fundamental, ya que teniendo en cuenta la situación, las emociones del otro y que es lo que necesita, es que podremos darle la solución a su problema de índole odontológico (9).

Así como el personal de salud debe desarrollar empatía por los pacientes con los que trata día a día, los pacientes también deberían presentar este atributo, aunque en muchos casos no sea así, debido a que pocas veces entienden que el personal de salud también necesita tiempo para desenvolverse en su campo de trabajo y más aún si se trata de estudiantes que están en sus últimos semestres de la universidad.

3.5 Capacidad de respuesta

El tratante de odontología tiene muchas funciones importantes, dentro de las cuales está la de una muy buena comunicación con el paciente, hacerle llegar sus indicaciones de manera clara,

comunicarse con él si es que hubiera algún contratiempo, tener empatía y planificar bien los tiempos de trabajo antes, durante y después de la atención que llegue a brindar.

En el supuesto caso de que se manifiesten problemas durante la atención como en el caso de una larga espera, o algún tipo de problema en el momento de la atención dental en el Centro Odontológico, muchas veces sucede que el paciente se ve obligado a buscar al director del Centro, quien será la autoridad indicada para poder absolver todas sus incomodidades y dudas.

Por otro lado, si en un centro o establecimiento de atención al paciente, se presencian retrasos en la atención prolongados, problemas relacionados con la misma atención dental, falta de comunicación del paciente con su tratante o las mismas esperas prolongadas, pueden hacer que el paciente pierda la confianza, se sienta ansioso, estresado, etc (10).

3.6 Calidad de atención

La calidad de atención que se le brinda a un paciente al momento de que acude a un Centro Odontológico está definida por varios aspectos tales como la presencia de la seguridad en el establecimiento, la efectividad con la que se realizan los tratamientos al igual que la eficiencia, definitivamente un Centro Odontológico localizado en una universidad, es muy accesible a muchos pacientes, puesto que varios de ellos consideran este lugar una muy buena opción para tratarse debido a que los precios son accesibles y hasta nulos, dependiendo de las políticas y normas con las que se rige el Centro Odontológico.

En cuanto a la calidad de atención se refiere, debemos saber que dentro de esto se consideran la efectividad con la que el estudiante tratante realizará los tratamientos odontológicos, desde un buen diagnóstico preciso a un tratamiento adecuado y por ende resultados clínicos satisfactorios (11).

El Centro Odontológico de la UCSM es muy accesible en cuanto a su ubicación, ya que se encuentra en una zona bastante concurrida por diversos vehículos de transporte, los horarios

de atención son bastante completos, ya que abarcan 12 horas exactas (8:30 am – 8:30 pm) y es de lunes a sábado, por lo que el paciente puede acudir en el horario y en el día que mejor vea conveniente.

3.7 Manejo del dolor

El dolor es una sensación subjetiva que varía mucho en todas las personas, esta sensación depende mucho de tipo de estímulo que lo origina, en Odontología el manejo del dolor es un tema amplio y muy importante, debido a que muchos de los procedimientos que el tratante realiza pueden causar dolor o molestia y entender que muchas veces el dolor será signo de alarma para que el paciente acuda a consulta.

Afortunadamente existen diversas técnicas para poder manejar el dolor, iniciando por la colocación tópica y/o infiltrativa de anestésicos locales, los cuales nos serán de mucha ayuda al momento de iniciar los tratamientos dentales invasivos.

Tomando en cuenta esto, la anestesia local de por si no solo es lo único que hará que el paciente se sienta más tranquilo al momento de realizarle algún procedimiento dental invasivo, sino también la técnica que se empleará es muy importante, al igual que los conceptos claros de la anatomía y la inervación de cada uno de los nervios será importante para tener éxito en el aspecto del control del dolor.

Existen además otros métodos para poder controlar el dolor del paciente como en el caso del empleo de la sedación consiente y también la sedación profunda, técnicas empleadas en casos en donde el paciente presenta un nivel de ansiedad muy elevado, se realiza mediante el uso de medicamentos administrados por vía bucal o vía inhalatoria (12).

La organización mundial de la salud (OMS) realizó una escala analgésica con el objetivo de constituir una guía para poder entender el dolor de tipo oncológico y también para guiarnos sobre el tipo de tratamiento que daremos al paciente (12).

Esta escala señala tres niveles de dolor, de los cuales cada nivel tiene su tipo de analgésicos según sea necesario, empezando por el nivel 1 en el que se consideran solamente los analgésicos no opioides, que son los más suaves, dentro de ellos están los AINES, como en el caso del ibuprofeno o naproxeno y también el paracetamol, etc, estos son los que se emplean en el dolor leve a moderado (12).

Estos analgésicos son los más comúnmente empleados en odontología, debido a que son los que no provocan adicción y no tienen efectos adversos graves, a diferencia de los analgésicos opiáceos, quienes si pueden ser empleados en odontología y están dentro de los niveles 2 y 3 de la escala, pero que no son muy recomendados a menos que el paciente presente dolores muy fuertes, que ya no se pueden controlar con los analgésicos antiinflamatorios no esteroideos (AINES) (12).

3.8 Disponibilidad

Es una verdad cuando dicen que un buen odontólogo construye su prestigio, pero no es suficiente cuando su lugar de trabajo está ubicado en un sitio poco estratégico. Es por eso que se pueden ver consultorios y clínicas dentales en lugares muy concurridos, lugares donde se puede acudir al momento, ya sea en avenidas o calles principales, cerca de mercados o bancos, donde el paciente pueda ir de “pasada”.

Para poder colocar un consultorio o centro odontológico debe optarse por lugares donde no se observan este tipo de centros de atención, pero si muchas casas o edificios, residenciales; lugares donde viven muchas familias (13).

Muy aparte de lo anterior, es necesario que el centro de atención sea muy conocido y de confianza, para que cuando el paciente acuda al lugar, sienta comodidad y confianza de saber que su atención será confortable.

3.9 Accesibilidad

El Centro Odontológico es un lugar en donde se podrá recibir a una alta cantidad de pacientes para que estos puedan ser atendidos y definitivamente ocurrirán momentos en que sea difícil agendar una cita de atención a un nuevo paciente, ya que puede haber una demanda alta de pacientes que ya están siendo atendidos y más si en dicho caso los tratamientos son de bajo costo o de costo nulo (14).

Es necesario que el paciente entienda estas situaciones y espere su día de atención o de lo contrario, si se trata de una emergencia, pedir que se le solucione el problema de manera momentánea hasta que pueda ser atendido de manera más minuciosa.

En otro caso, las citas y la atención pueden verse limitados cuando acude al Centro Odontológico de pregrado un paciente de alta complejidad, que probablemente necesite tratamientos más específicos y avanzados, propios de especialidades tales como una cirugía ortognática, colocación de implantes dentales, prótesis sobre implantes, ortodoncia en adultos, etc (15). En estos casos existe la posibilidad que el tratante de pregrado derive al paciente a la especialidad solicitada par que pueda ser tratado según sus necesidades.

Para los profesionales odontólogos, es conveniente que las citas sean proporcionadas con rapidez a los pacientes ya que con esto no solo se puede lograr una alta satisfacción en el paciente, sino también este valorará la accesibilidad y la conveniencia de sus citas.

Un Centro Odontológico que brinda citas de manera rápida tendrá un mejor prestigio en su entorno, lo que permitirá que al lugar lleguen más personas para ser atendidas y con esto, la eficacia de la atención será multiplicada, ya que, el tratante usará al máximo su tiempo y sabrá como disponerlo, al igual que sus recursos, y esto para que la misma productividad y calidad de los tratamientos aumenten.

Un horario amplio en un Centro Odontológico dará como resultado, mayor acogida de los pacientes y los pacientes asistirán en el momento que ellos crean más conveniente, ya que podrá adaptarse a sus necesidades y compromisos. Otros pacientes tendrán horarios complicados debido a un trabajo de tiempo completo, entre otros; lo que hará que la accesibilidad y la conveniencia también incrementen en el Centro Odontológico.

3.10 Expectativa del paciente

Generalmente el paciente sabe que, al acudir a un servicio dental, es para que su dolor o molestia sean solucionadas, definitivamente es algo que como profesionales debemos lograr y es ahí donde entra a tallar la comunicación fluida de profesional a paciente para poder explicarle todos los procedimientos a realizar.

La expectativa del paciente puede verse influenciada por diversos factores, desde personales hasta factores netamente procedimentales, por lo tanto, cómo profesionales de salud, debemos manejar una comunicación efectiva con el paciente, ya que así, podremos hacer que se entienda que un determinado tratamiento requiere un número de citas determinadas, así como también en hecho de que siga las instrucciones dadas será un factor importante (8).

Nosotros, los profesionales de salud, debemos entender que, si cumplimos las expectativas del paciente en cuanto a un buen trato, tratamiento y resultados clínicos exitosos, haremos que este se sienta feliz y satisfecho, lo que hará que nos recomiende a otros pacientes, para así poder llegar a más personas y poder solucionar la molestia que tenga en cuanto a algún problema dental, finalmente haciendo que ambas partes sean beneficiadas.

3.11 Tratamiento dental

Una gran ventaja es que en el Centro Odontológico de la UCSM se realiza una amplia gama de tratamientos dentales, los cuales pueden ser generales y específicos, dependiendo la necesidad del paciente, la disponibilidad de tiempo que presente.

Al momento en el que el paciente es atendido, podrá encontrar alivio y satisfacción ante las molestias o dolor que al inicio de la consulta podría presentar, haciendo que las expectativas del paciente se eleven y sumando a que la atención es personalizada existe más probabilidad que los resultados del o de los tratamientos realizados sean exitosos; lo que conllevará inevitablemente a que el paciente se sienta mucho mejor consigo mismo y con el entorno en el que se encuentra (10).

Al iniciar y culminar un determinado tratamiento odontológico en el paciente, será indispensable seguir manteniendo una buena comunicación y escucha activa de parte del tratante hacia el paciente, pues siempre tendrá dudas en cuanto a lo que debe y no debe hacer, y esto el tratante debe tomar en consideración y explicar de la manera más clara posible, sabiendo que aun así a veces el paciente no sigue las indicaciones exactas, se debe mantener un seguimiento después del tratamiento, para evitar cualquier tipo de molestia o incomodidad en el paciente, y si es que la hubiera, será importante poder subsanar lo más pronto posible (10).

El tratamiento odontológico no solo se basa en el procedimiento propiamente dicho, sino también de lo que se hace antes y después de este, es importante que el tratante entienda que el paciente no solo acude a la clínica para el tratamiento como tal, sino que también acude para recibir un buen trato, el interés al momento de que este muestre sus molestias y que sienta que más que un tratamiento odontológico, será una atención integral de calidad.

Para que el tratamiento a realizar sea exitoso, es necesario que el tratante sea empático con el paciente y entienda todas sus necesidades, y realice los tratamientos que el paciente necesite.

3.12 Ansiedad

La ansiedad es un estado de alerta, en donde el cerebro advierte que podría haber algún tipo de peligro o riesgo (11).

La ansiedad puede ser muy elevada en algunas personas o por el contrario puede ser casi imperceptible, la ansiedad es un estado subjetivo de la mente, que puede presentarse en momentos necesarios como también en momentos donde no debería manifestarse.

La ansiedad es un tema muy amplio y es muy conocido en el ámbito de la odontología, puesto que hay diversos factores que pueden ser predisponentes a que el paciente pueda presentar cierto nivel de ansiedad, lo cual en muchas ocasiones puede complicar los procedimientos a realizar, haciendo que el operador se sienta estresado, lo cual tampoco es sano (16)

La ansiedad en el paciente se puede presentar por diversas causas, dentro de las cuales está la sensación de objetos extraños dentro de la boca, el sonido de la pieza de mano, la sensación que provoca la activación de la pieza de mano sobre la superficie dentaria, la colocación de anestesia con aguja dental y la infiltración de la misma, la sensación de entumecimiento de la superficie que fue anestesiada, no poder mover los labios y la lengua de manera normal, sentir que se ahoga con la colocación de instrumentos como el clamp o la goma dique, la sensación de ahogo que siente el paciente con la presencia de la goma dique y el arco de Young, la toma de impresión con los diferentes materiales de impresión dental que provocan en muchas ocasiones sensación de asfixia o en otros casos provoca arcadas, etc.

Es necesario que el operador tome en cuenta todos estos procedimientos incómodos y que sepa cómo manejar cada uno de estos momentos, para que el paciente pueda sentir un mínimo momento de ansiedad y que no sea algo prolongado (17).

Entendiendo todo esto, la ansiedad que puede experimentar el paciente puede agravarse aún más cuando se trata de que este ya presenta episodios de ansiedad recurrentes a lo largo de sus días o de su vida, es por eso que es muy importante conocer el tipo de paciente con el cual nos encontramos, para saber manejar este tipo de situaciones incómodas de la mejor manera, optando por técnicas diversas.

3.13 Estrés

El estrés es una reacción del organismo, que se manifiesta en momentos de prolongada espera, o en situaciones incómodas y a su vez, es experimentado tanto por los pacientes como por los operadores quienes están a cargo del tratamiento odontológico del paciente (18).

El estrés en el paciente puede desencadenar actitudes incómodas por parte del mismo hacia el operador, dependerá mucho del tipo de personalidad del paciente, pero en muchas ocasiones se presentará quienes reaccionen de manera calmada ante la situación de espera o insatisfacción y por lo contrario, existirá personas que reaccionen de manera negativa ante los inconvenientes que se puedan presentar antes, durante y después de la consulta, siendo esto último motivo para incentivar al diálogo, empatía y comprensión por parte del operador, puesto que no se sabe qué tipo de problemas está atravesando el paciente fuera de los inconvenientes ocurridos dentro del Centro Odontológico.

El diálogo es importante en todo momento, para que así el paciente no entre en incertidumbre en cuanto al tiempo que pueda durar su espera o el tiempo que pueda durar su tratamiento, es necesario explicar todos los puntos al paciente y analizar si podrá ser alguien colaborador (18).

En cuanto a la realización del procedimiento dental como tal, el paciente puede pasar por diversos momentos de estrés, por tanto, es labor del tratante y de su nivel de destreza para hacer que los momentos incómodos sean los menos posibles y poder entregar una experiencia más confortable para el mismo paciente y también para el tratante.

3.14 Eficacia del tratamiento dental

Cuando se trata de la eficacia en un centro de atención dental, debemos entender que de este depende el éxito y su sostenibilidad a lo largo del tiempo y por ende la prevalencia de pacientes nuevos y los continuadores.

La eficacia se podría entender como una cualidad de algunas personas, que les permite alcanzar sus objetivos establecidos de manera adecuada, empleando calidad y calidez hacia los mismos pacientes que después del trato y del tratamiento que reciban, se sentirán satisfechos y con intención de retomar una cita de control, muchas veces solo para volver a experimentar la buena experiencia (19).

Por otro lado, un Centro Odontológico se desenvuelve de manera eficaz en su rubro, empleando además la comunicación clara y precisa, logrará su alta demanda en pacientes y una muy buena reputación, la cual es esencial para que su funcionamiento siga en pie por mucho tiempo.

Es necesario entender que el Centro Odontológico funciona de forma parecida a una empresa y una empresa eficaz destaca por su capacidad de llenar las expectativas y necesidades de sus clientes, en este caso, de los pacientes de forma concisa (20).

La eficacia con la que un Centro Odontológico pueda trabajar no solo se define por su desenvolvimiento en el trato al paciente, sino también se define por la realización de un diagnóstico y plan de tratamiento adecuados, al igual que la ejecución de este.

3.15 Eficiencia en la atención dental

Un centro de atención, en este caso de atención odontológica, utiliza de manera adecuada los insumos que tiene o que se le son brindados, podrá alcanzar y cumplir las expectativas del paciente y en muchas ocasiones puede que supere dichas expectativas.

En muchas situaciones, será necesario maximizar la producción con el mínimo de material posible, pero de tener todos los insumos adecuados, los tratamientos serán mucho más minuciosos y adecuados (21).

Es importante que el tratante disponga del material necesario para poder desenvolverse en su área, más en el caso de una atención al paciente.

En el caso de que ocurra la falta de ciertos insumos odontológicos, se corre el riesgo de no poder atender al paciente de manera adecuada, lo que podría conllevar a la insatisfacción del paciente frente al tratamiento realizado, generando así problemas mayores a la larga que pueden ser perjudiciales tanto para el operador como para el mismo paciente.

3.16 Fiabilidad

El cirujano dentista, debe tener múltiples competencias al momento en el que se desenvuelve en su profesión, ya sea para con el paciente, como también competencias que permitan diagnosticar la (s) patología (s), o realizar el tratamiento propiamente dicho y dicho esto es importante también, que los servicios que el tratante brinda deben ser de una alta calidad, estética y funcional guiándose de bases científicas certificadas que tengan validez en el rubro de la odontología.

El odontólogo mostrará confiabilidad al paciente al momento en el que muestre puntualidad en su atención, diagnóstico definitivo y un tratamiento efectivo y eficaz (15).

En la odontología, la comunicación será uno de los pilares fundamentales para que el paciente se sienta cómodo al acudir al Centro Odontológico y también será una manera de optimizar el tratamiento que el paciente recibirá al momento de preguntarle si se siente cómodo con los resultados.

Para tener certeza de proporcionar una muy buena confiabilidad al paciente, es necesario que el centro de atención odontológica cuente con profesionales docentes altamente calificados y entrenados, los cuales podrán guiar de manera adecuada al tratante, cumpliendo los protocolos adecuados de atención y también los procedimientos adecuados para realizar el tratamiento odontológico integral que sea necesario (15).

La comunicación asertiva y adecuada que se ejerce de odontólogo al paciente es fundamental para poder conseguir experiencias cómodas tanto para el paciente como también para el mismo

odontólogo, lo cual hará que el paciente se sienta satisfecho y escuchado, de lo contrario el paciente podría sentir que no es considerado como una persona que tiene necesidades y busca ser atendidas y escuchadas (22).

3.17 Fidelidad del paciente

Para que un paciente obtenga fidelidad hacia nosotros como profesionales de la salud, es necesario que nosotros brindemos una atención de alta calidad, en donde no solo se brinde tratamientos como tal, sino también diagnósticos definitivos y un muy buen trato al paciente, que va de la mano con la comunicación de manera asertiva.

El paciente debe sentirse cuidado y escuchado, para eso es necesario que el odontólogo piense cómo es que le gustaría que lo traten a él o a un familiar, es así como se notará la empatía hacia el otro, lo cual hará que se creen experiencias confortables para ambas partes (23).

Cuando el odontólogo se muestra accesible para el paciente, estando disponible en cualquier momento, el paciente entenderá que el profesional tiene compromiso con su trabajo, más que todo en situaciones donde el paciente ya acudió a consulta y necesita absolver algunas dudas, el uso de las redes de comunicación como mensajes de texto o llamadas, serán una buena alternativa de apoyo para el profesional.

La puntualidad y la atención oportuna serán cualidades del profesional odontólogo para cuando tenga que recibir al paciente o cuando presente alguna emergencia, el paciente sentirá alivio y confort después de ser atendido (7).

Una de las formas de ganarse la fidelidad del paciente, es mostrar que el odontólogo está interesado en su caso, estableciendo un seguimiento continuo después de haber iniciado todo el plan de tratamiento, durante y después de él, esto se logra por medio de recordar sus citas y el seguimiento de su tratamiento ya realizado mediante preguntas y controles periódicos.

3.18 Modelo de encuesta SERVQUAL:

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año 1980, con la idea de poder medir y mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización (24).

Consta de un cuestionario estandarizado que, de ser necesario, se puede ajustar según la necesidad de cada organización; siendo así que se aplica mediante una escala múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y también permite comparación con otras organizaciones. De esta forma, contrasta esa medición con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones (24).

4. ANTECEDENTES

4.1 Antecedentes Internacionales

Título: Patient Satisfaction in Dental Healthcare Settings at Saudi Ministry of Health: A Descriptive Study.

Autores: Aldossary MS, Alahmary MA, Almutawaa MM, Alhajri SM, Almalki AO, Alharbi KA, Almuaddi AM, El Dalatony MM.

Fuente: Patient Prefer Adherence. 2023 Sep 25;17:2377-2383.

Resumen: Se encuestaron un total de 964 pacientes. La satisfacción general del paciente con los entornos dentales fue de 3,61 sobre 5,0 (72,2%). El puntaje de satisfacción más alto fue para problemas personales con el dominio clínico dental (3,93/5; 78,6%), mientras que el puntaje de satisfacción más bajo fue para el acceso al dominio de la clínica dental (3,29/5; 65,8%). Entre todos los ítems, la limpieza de las instalaciones mostró la mayor satisfacción con puntuación (4,11/5; 82,2%). La menor satisfacción fue por la facilidad para contactar con la clínica dental (2,71/5; 54,2%). **Conclusión:** El estudio encontró altos niveles de satisfacción

entre los pacientes sauditas con los servicios dentales brindados a través de las instalaciones del Ministerio de Salud en varios dominios de componentes. Esto resalta el papel crucial de los dentistas a la hora de garantizar una atención dental de alta calidad y sirve como indicación de la calidad general de la atención médica en las instalaciones del Ministerio de Salud (25).

Título: Assessment of the Satisfaction of Patients Treated by Undergraduate Dental Students at a Saudi Government University: A Cross Sectional Study.

Autores: Alshali RZ, Mustafa RM, Bukhary DM, Almntashiri AA, Alshamrani ZK, Albalushi OM.

Fuente: Clin Cosmet Investig Dent. 2024 Feb 19;16:13-23. doi: 10.2147/CCIDE.S449942.

Resumen: Se recibió un total de 203 respuestas (tasa de respuesta del 58%). La confiabilidad de la herramienta de satisfacción (alfa de Cronbach) fue 0,88, lo que indica una alta confiabilidad. Conclusión: Los pacientes atendidos por estudiantes de último año de la KAUDH mostraron altos niveles de satisfacción en relación con el manejo del dolor, calidad del tratamiento y acceso. Sin embargo, la satisfacción de los pacientes antiguos existentes fue menor que la de los pacientes nuevos, lo que justifica evaluación adicional, en particular en lo que respecta al sistema de derivación hospitalaria (26).

Título: Patient satisfaction with access to a student-run free-service dental clinic.

Autores: Kallal MG, Compton SM, Yoon MN.

Fuente: Can J Dent Hyg. 2023 Jun 1;57(2):117-122. PMID: 37464995; PMCID: PMC10351490.

Resumen: Encuestas adaptadas de Penchansky y Thomas se distribuyeron durante 12 semanas a todos los pacientes que se presentaron. Los datos de la encuesta se triangularon con las

observaciones. La encuesta reveló que los pacientes estaban generalmente satisfechos con el acceso a SHINE. Conclusión: Se considera que aborda la necesidad de acceso a los servicios de atención de salud bucal. Las barreras restantes para la atención incluyen los largos tiempos de espera y la capacidad de las clínicas para brindar atención. Sin embargo, SHINE no puede brindar más atención de salud bucal debido a la capacidad de la clínica. Por último, el acceso a clínicas como SHINE puede reducir las visitas a los departamentos de emergencia para recibir atención de salud bucal (27).

Título: Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC.

Autor: PalmieriMM, Sánchez Dagum M.

Fuente: Universidad Nacional de Córdoba, Facultad de Odontología.

<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RevFacOdonto/article/view/28015/29269>

Resumen: La Facultad de Odontología juega un rol importante en promover la atención de la salud a través del servicio de atención a pacientes de la Práctica Profesional Supervisada (PPS), ofreciendo un servicio económicamente accesible que contribuye al bienestar de una parte de la población, sin dejar de lado una atención de calidad. Dicho servicio no debe quedar al margen de un proceso de valoración de la percepción de los pacientes acerca de la atención que reciben y en la manera que cubren sus necesidades bucales. Por tal motivo, se plantea la necesidad de identificar las situaciones que impactan sobre la satisfacción de los pacientes, mejorando la calidad del servicio y consecuentemente de la Institución. Objetivo: valorar el nivel de satisfacción de los pacientes que concurren a Práctica Profesional Supervisada, Facultad de Odontología UNC, respecto a la atención de estudiantes, contemplando las necesidades bucales y las expectativas de los mismos. Instrumento de investigación: encuesta auto administrada a 204 pacientes, de 21 preguntas, considerando 9 dimensiones de análisis fundamentadas en tres

modelos: modelo sistémico de Donabedian, modelo Dropi, y el modelo de gestión de servicios Servqual. Resultados: De acuerdo con el modelo SERVQUAL la media de satisfacción es de 86%. De acuerdo con el modelo sistémico de Donabedian, demostró algunas falencias las dimensiones de Estructura y Proceso (28).

4.2 Antecedentes Nacionales

Título: Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Clínica Dental Firenze, 2021.

Autor: Rios Prieto, Juvencia

Fuente: Universidad Continental. Repositorio Institucional – Continental.
<https://hdl.handle.net/20.500.12394/11617>.

Resumen: Esta investigación tuvo el objetivo de determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la clínica dental Firenze, en el año 2021. Para ello se utilizó el método científico de enfoque cuantitativo - deductivo; en cuanto al tipo fue observacional, prospectivo, transversal y relacional; de nivel correlacional; diseño no experimental. Así mismo, se aplicó una encuesta sobre una muestra de 108 pacientes de la Clínica Dental Firenze. Respecto a los resultados, se relacionó la variable satisfacción del usuario externo con la calidad de servicio, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, donde se obtuvo una correlación de Spearman de (0.682), (0.653), (0.473), (0.781), (0.672), (0.507) respectivamente. Por último, se concluyó que existe relación directa entre la variable calidad de servicio y sus dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la variable satisfacción del usuario externo de la Clínica Dental Firenze, 2021 (29).

Título: “Tiempo de espera y satisfacción de la atención en pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019”.

Autor: Canassa D, Ramos C.

Fuente: Universidad Nacional del Callao. <https://hdl.handle.net/20.500.12952/4591>

Resumen: Esta investigación tuvo como resultados que el 61,9% de los encuestados fueron de sexo femenino. El 93,7% fueron pacientes continuadores y el 88% fueron pacientes con SIS. Se obtuvo un 71,52% de tiempo de espera moderado en Admisión; un 67,72% de tiempo de espera largo en la Sala de Espera y un 72,78% de tiempo de espera moderado en el Consultorio. Conclusiones: Este trabajo de investigación permitió concluir que las hipótesis específicas son estadísticamente significativas, teniendo como resultado en la Prueba Chi-cuadrado ($\rho=0,022$) para la relación entre tiempo de espera en admisión y la satisfacción; para la relación entre tiempo de espera en sala de espera y la satisfacción ($\rho=0,005$) y para la relación entre tiempo de espera en el consultorio y la satisfacción ($\rho=0,05$) (30).

Título: Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020.

Autor: Andrea Carolina Fabian-Sánchez; Luis Enrique Podestá-Gavilano; Raúl Alberto Ruiz-Arias.

Fuente: Horiz. Med. vol.22 no.1 Lima ene./mar. 2022 Epub 03-Mar-2022. doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02

Resumen: 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 % (5) 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 (31).

4.3 Antecedentes Locales

Título: Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de pacientes afiliados al SIS en establecimientos del primer nivel de atención. Arequipa 2019.

Autor: Ortega JR.

Fuente: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Resumen: Los resultados obtenidos mediante la prueba estadística de Chi-cuadrado, se recurrió a la mencionada prueba con la finalidad de establecer la relación entre las variables de estudio (Nivel Socioeconómico de los Usuarios y Niveles de satisfacción en calidad de servicio en cada dimensión); para establecer la existencia de relación, se tuvo en cuenta un nivel crítico o error aceptado (alfa) del $5\%=0,05$. Conclusiones: Se encontró un nivel de insatisfacción del 73.09% por el paciente afiliado al SIS atendido establecimientos del primer nivel de atención, contra un 26,91% que se muestra satisfecho con la atención brindada. Se concluye que, si existe relación entre los factores asociados y el nivel de satisfacción de calidad de servicio, donde directamente relacionados esta la edad, el sexo, nivel de estudios y nivel socioeconómico haciendo un promedio del 57 % de relación, y en cuanto a las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles se evidencia una asociación de 68%. Concluyendo que existe relación entre factores asociados y el nivel de satisfacción de la calidad de atención con un 62% (32).

5. HIPOTESIS

Dado que en el nivel de satisfacción interviene factores como la empatía, capacidad de respuesta, calidad de atención, manejo del dolor, disponibilidad y conveniencia.

Es probable que los estudiantes del Centro Odontológico brinden buena atención y por tanto un nivel de satisfacción alto.





CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. Técnica

a) Prescripción de la técnica

Se utilizó la técnica comunicacional y como instrumento se aplicó un cuestionario de satisfacción validado del modelo SERVQUAL y modificado por mi persona, para recoger la información de los pacientes tratados por estudiantes del Centro Odontológico de la UCSM.

b) Esquematización: Cuadro de coherencias:

VARIABLE INVESTIGATIVA	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Nivel de satisfacción	Comunicacional	Cuestionario

Fuente: elaboración propia.

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1 Ubicación espacial

- a) **Ámbito general:** Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.
- b) **Ámbito específico:** Centro Odontológico de la UCSM.

2.2 Ubicación temporal

Semestre Impar 2024.

2.3 Población

Pacientes que son tratados por los estudiantes registrados con matrícula del VII y IX semestre de la facultad de odontología de la UCSM.

2.4 Tamaño

- N_1 : 165 pacientes

- N₂: 55 pacientes

Fuente: Centro Odontológico de la UCSM, 2024.

2.5 Formalización de los grupos

GRUPOS	N
Pacientes VII semestre	165
Pacientes IX semestre	55

Fuente: elaboración propia.

2.6 Unidades de estudio

Pacientes atendidos por los estudiantes del VII y IX del Centro Odontológico, 2024.

2.6.1 Manejo metodológico

2.6.1.1 Identificación del grupo

- Pacientes que han recibido atención en el Centro Odontológico de la UCSM.

2.6.1.2 Tamaño de grupo

- Pacientes atendidos por estudiantes tratantes del VII y IX del 2024.

2.7 Criterios de inclusión

- Pacientes que deseen participar voluntariamente en la resolución del cuestionario.
- Pacientes que firmen el consentimiento informado.
- Pacientes que se han atendidos por estudiantes de pregrado del Centro Odontológico de la universidad Católica de Santa María.

2.8 Criterios de exclusión

- Pacientes con algún tipo de necesidades especiales.
- Pacientes niños menores de 18 años.
- Pacientes que no deseen participar voluntariamente, ni firmen el consentimiento informado.
- Pacientes que no fueron atendidos por estudiantes de pregrado en el Centro Odontológico.

2.9 Consideraciones éticas

Los pacientes comprendieron los objetivos del presente estudio y recibieron un consentimiento informado para su participación voluntaria.

2.10 temización del instrumento

Variables	Dimensiones	Items
Nivel de satisfacción	Empatía	1
	Capacidad de respuesta	2
	Calidad de la atención	3
	Manejo del dolor	4
	Disponibilidad / conveniencia	5
Accesibilidad	6	
Edad	Edad cronológica	7
Género	Fenotipo	8
Nivel educativo	Grado de instrucción	9
Cátedra	Especialidades de adultos del VII y IX	10

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1 Organización:

- Autorización de la directora del Centro Odontológico de la UCSM.
- Coordinación con los pacientes que fueron atendidos por estudiantes del Centro Odontológico.
- Consentimiento informado.
- Aplicación del instrumento.

3.2 Recursos:

3.2.1 Recursos humanos

- investigadora: Bachiller Daniella Katusca Guillen Martínez
- Asesora de investigación: Serey Doris Portilla Miranda.

3.2.2 Recursos físicos

- Disponibilidad de acceso al Centro Odontológico de la UCSM.

3.2.3 Recursos económicos

- El presupuesto fue autofinanciado por la investigadora.

3.2.4 Recursos institucionales

- Centro Odontológico de la Universidad Católica de Santa María.

4 ESTRATEGIA PARA MANEJAR LOS RESULTADOS

4.1 PLAN DE PROCESAMIENTO

4.1.1 Tipo de procesamiento

Se utilizó el procesamiento de tipo manual y computarizado con el uso del programa: Microsoft Excel seguido del SPSS versión 25.

4.1.2 Operaciones de procesamiento:

4.1.3 Clasificación:

La información de las encuestas realizadas fue transferida a una matriz de sistematización o base de datos en Excel.

4.2 PLAN DE ANÁLISIS

4.2.1 Tipo de análisis

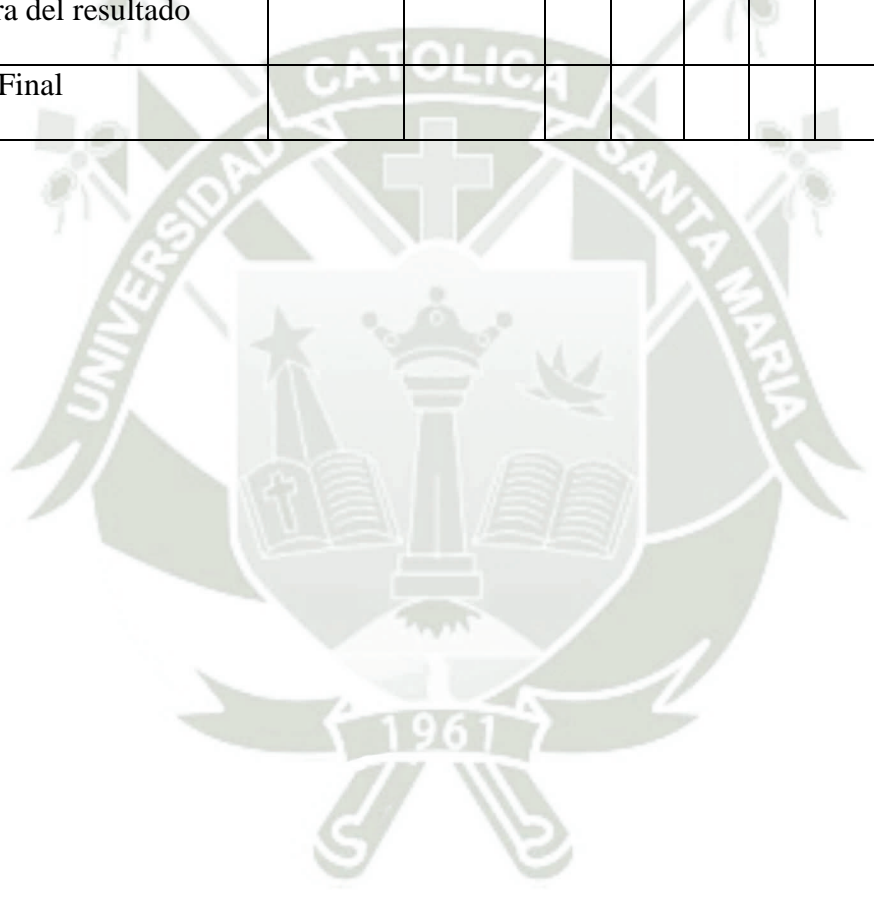
El análisis fue cualitativo, descriptivo y en porcentajes.

4.2.2 Procesamiento estadístico de la variable

Se llevó a cabo un tratamiento estadístico teniendo en cuenta las variables que son puntos para poder llevar a cabo la presente investigación y con ellas la respectiva formulación de la hipótesis. Para poder concluir dicho estudio, se llegó a utilizar el análisis estadístico descriptivo con carácter cualitativo ordinal.

4.3 CRONOGRAMA DE TRABAJO

ACTIVIDAD	Febrero		Marzo		Abril				Mayo				
	Redacción y elaboración	x		x									
Aprobación del proyecto					x								
Recolección de datos						x	x	x	x				
Estructura del resultado										x	x		
Informe Final													x





CAPITULO III

RESULTADOS

Tabla 1: Edad de los pacientes jóvenes y adultos que asistieron al Centro Odontológico de la UCSM, 2024.

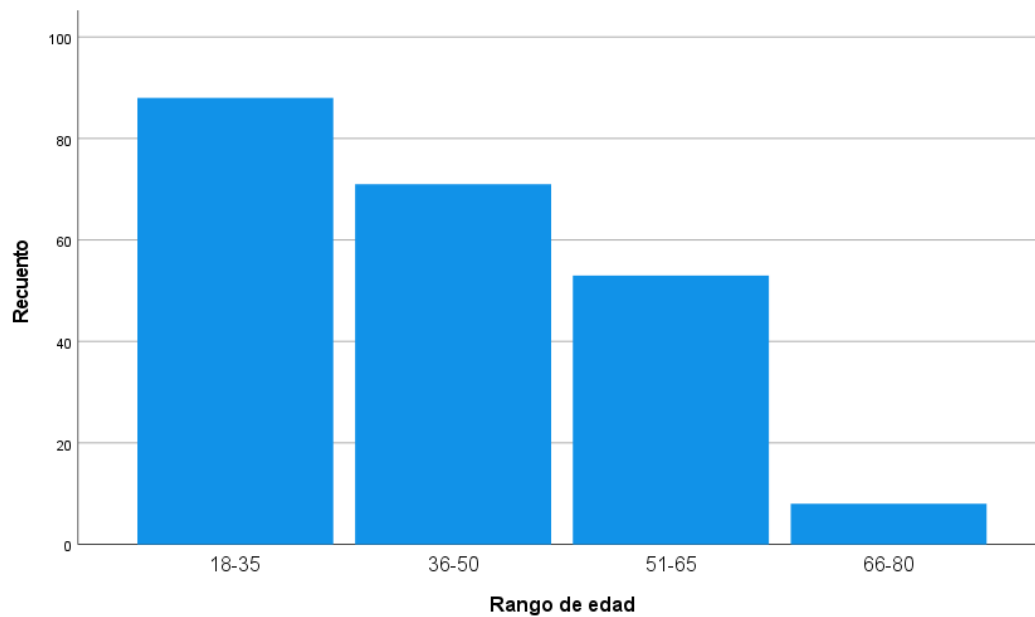
Edad	Nº	%
18-35	88	40,0
36-50	71	32,3
51-65	53	24,1
66-80	8	3,6
Total	220	100,0

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Interpretación:

En la tabla 1, que representa la edad de los pacientes jóvenes y adultos que acudieron al Centro Odontológico de la UCSM, muestra que el grupo etareo entre los 18 a 35 años, fue el más prevalente con un total de 88 pacientes que representa el 40% del total. De tal manera que hay un contraste significativo con el grupo etareo de 66 a 80 años que representaron un 3,6% del total; mostrando así que el grupo etareo de 36 a 50 es el segundo en mayoría, dando una prevalencia de 71 pacientes que representa un 32,3% del total y finalmente el grupo etareo de 51 a 65 años, quienes fueron 53 pacientes con esta edad dando un 24,1% del total.

**Gráfico 1: Edad de los pacientes jóvenes y adultos que asistieron al Centro
Odontológico de la UCSM, 2024.**



Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Tabla 2: Género de los pacientes jóvenes y adultos que fueron atendidos por tratantes de pregrado en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.

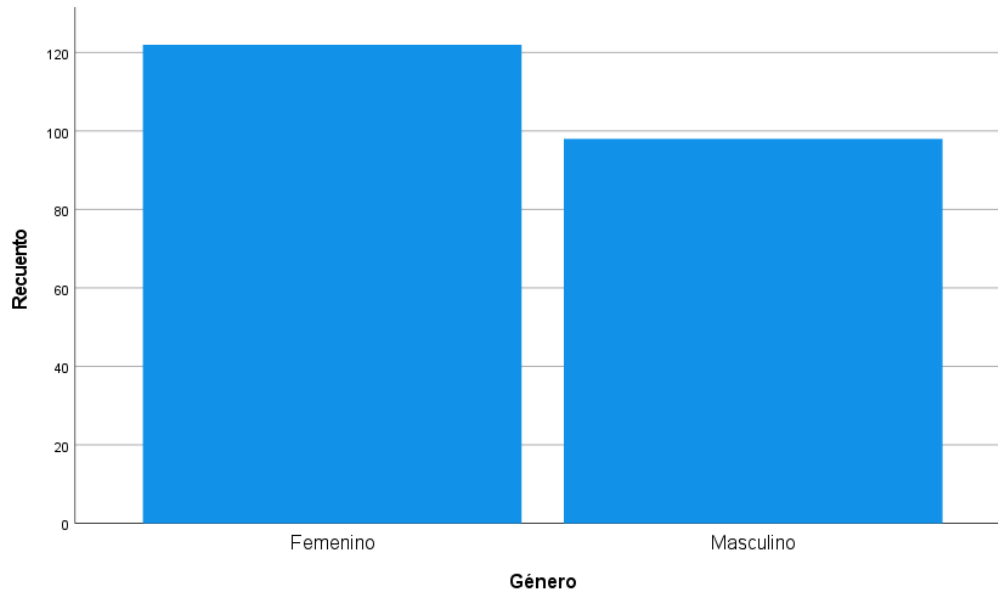
Género	Nº	%
Femenino	122	55,5
Masculino	98	44,5
Total	220	100,0

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Interpretación:

La tabla 2, representa el género de los pacientes jóvenes y adultos que recibieron atención en el Centro Odontológico de la UCSM; en donde el género femenino fue el que presentó mayor frecuencia con 122 pacientes que representan el 55,5% del total de encuestados, mostrando así, que los pacientes masculinos encuestados fueron un total de 98 con un 44,5% del total.

Gráfico 2: Género de los pacientes jóvenes y adultos que fueron atendidos por tratantes de pregrado en el Centro Odontológico de la UCSM 2024.



Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).



Tabla 3: Grado de instrucción de los pacientes jóvenes y adultos que asistieron al Centro Odontológico de la UCSM, 2024.

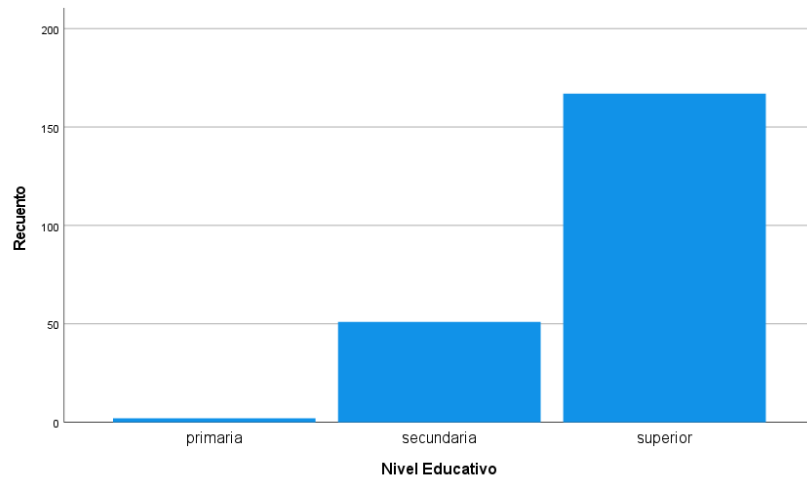
Grado de Instrucción	Nº	%
Primaria	2	0,9
secundaria	51	23,2
superior	167	75,9
Total	220	100,0

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Interpretación:

En la tabla 3, representa el grado de instrucción de los pacientes jóvenes y adultos que acudieron al Centro Odontológico de la UCSM, 2024; y se demuestra que, tan solo 2 pacientes presentaron la primaria completa, habiendo una diferencia alta con los pacientes que presentan un grado de instrucción superior que fueron 167 pacientes con un 75,9% del total, seguidos de los que terminaron el nivel secundario que fueron 51 pacientes, que representa un 23,2% del 100%.

Gráfico 3: Grado de instrucción de los pacientes jóvenes y adultos que asistieron al Centro Odontológico de la UCSM, 2024.



Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).



Tabla 4: Explicación del tratante de pregrado sobre el tratamiento sugerido por especialidades, Centro Odontológico de la UCSM 2024.

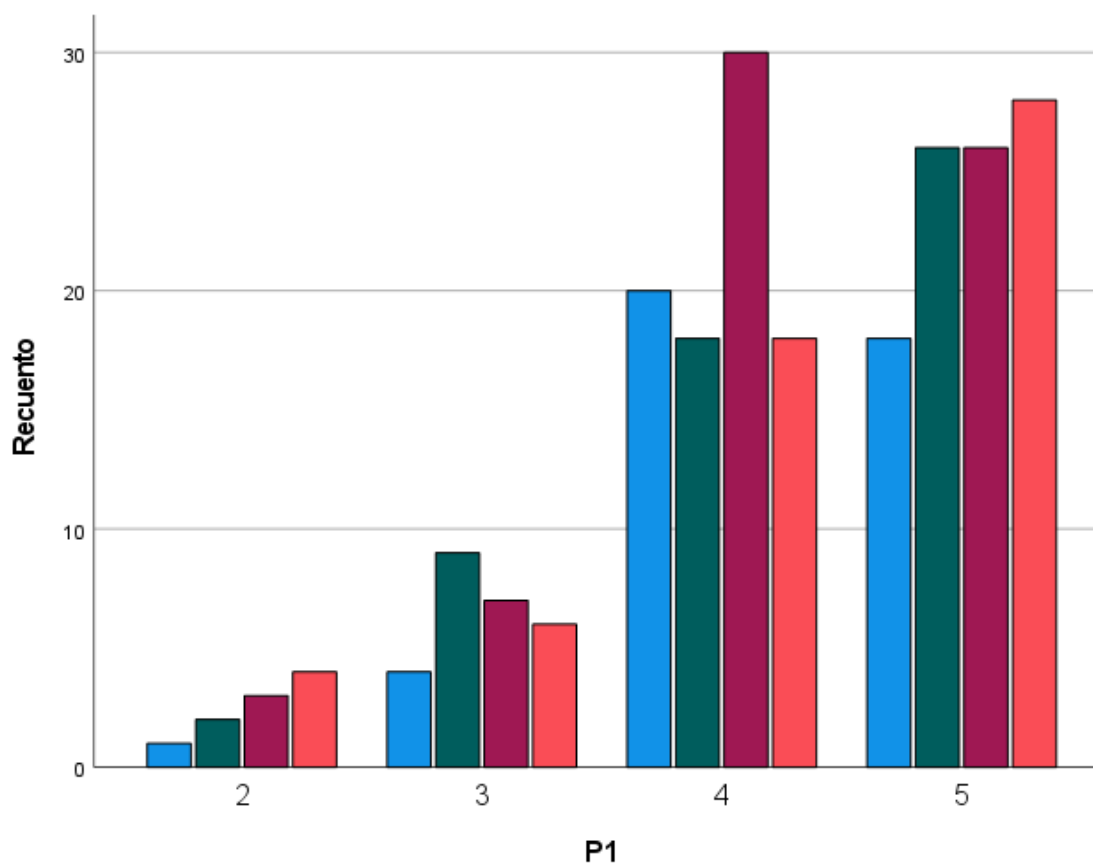
Pregunta 1:	Rehabilitación Oral		Integral del Adulto		Odontología Restauradora y Endodoncia		Cirugía Buco periodontal		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1: total desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
2: desacuerdo	4	7,1%	2	3,6%	3	4,5%	1	2,3%	10	4,5%
3: ni acuerdo ni desacuerdo	6	10,7%	9	16,4%	7	10,6%	4	9,3%	26	11,8%
4: de acuerdo	18	32,1%	18	32,7%	30	45,5%	20	46,5%	86	39,1%
5: totalmente de acuerdo	28	50,0%	26	47,3%	26	39,4%	18	41,9%	98	44,5%
Total	56	100%	55	100%	66	100%	43	100%	220	100%

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Interpretación:

En la tabla se observan las respuestas de los pacientes con sus diferentes niveles de satisfacción según la escala de Likert, hacia cada asignatura, para la pregunta “El estudiante de odontología explicó claramente todo el tratamiento odontológico”, en donde se muestra que el 83,6% de los pacientes de todas las asignaturas, es decir 184 de ellos, están de acuerdo y totalmente de acuerdo con dicha pregunta y donde solo el 11,8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, finalmente el 4,5% están en desacuerdo con la pregunta.

Gráfico 4: Explicación del tratante sobre el tratamiento sugerido por especialidades en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.



Cátedra

- C. Bucoperiodontal
- integral del adulto
- O. Restauradora y Endodoncia
- Rehabilitación oral



Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Tabla 5: Explicación de la directora sobre procedimientos administrativos por especialidades en el Centro Odontológico de la UCSM 2024.

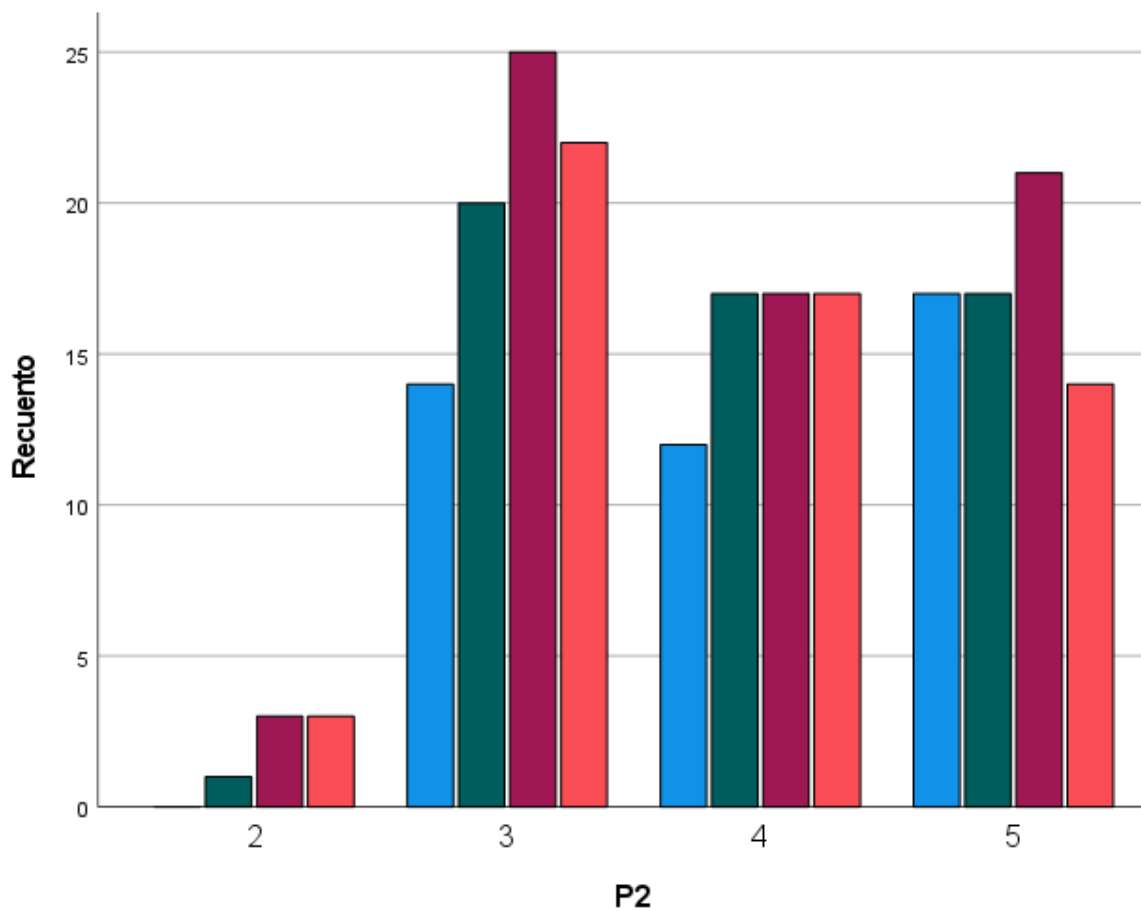
Pregunta 2:	Rehabilitación Oral		Integral del Adulto		Odontología Restauradora y Endodoncia		Cirugía Buco periodontal		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1: total desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
2: desacuerdo	3	5,4%	1	1,8%	3	4,5%	0	0%	7	3,2%
3: ni acuerdo ni desacuerdo	22	39,3%	20	36,4%	25	37,9%	14	32,6%	81	36,8%
4: de acuerdo	17	30,4%	17	30,9%	17	25,8%	12	27,9%	63	28,6%
5: totalmente de acuerdo	14	25,0%	17	30,9%	21	31,8%	17	39,5%	69	31,4%
Total	56	100%	55	100%	66	100%	43	100%	220	100%

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Interpretación:

En la tabla 5, se observan las respuestas de los pacientes con sus diferentes niveles de satisfacción según la escala de Likert, hacia cada asignatura, para la pregunta 2 “La directora del Centro Odontológico brindó una explicación relacionada con los procedimientos de administración.”, se obtuvo que 132 pacientes, es decir 58% de ellos, están entre de acuerdo y totalmente de acuerdo con dicha pregunta, haciendo diferencia con la escala 3 “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que indica que el 36,8% de ellos no tuvieron necesidad de acudir a la atención de la directora, en tanto, que el estudiante tratante de odontología pudo absolver todas sus inquietudes.

Gráfico 5: Explicación de la directora sobre procedimientos administrativos por especialidades en el Centro Odontológico de la UCSM 2024.



Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Tabla 6: Interés del tratante sobre el motivo de consulta del paciente que asiste al Centro Odontológico de la UCSM, 2024.

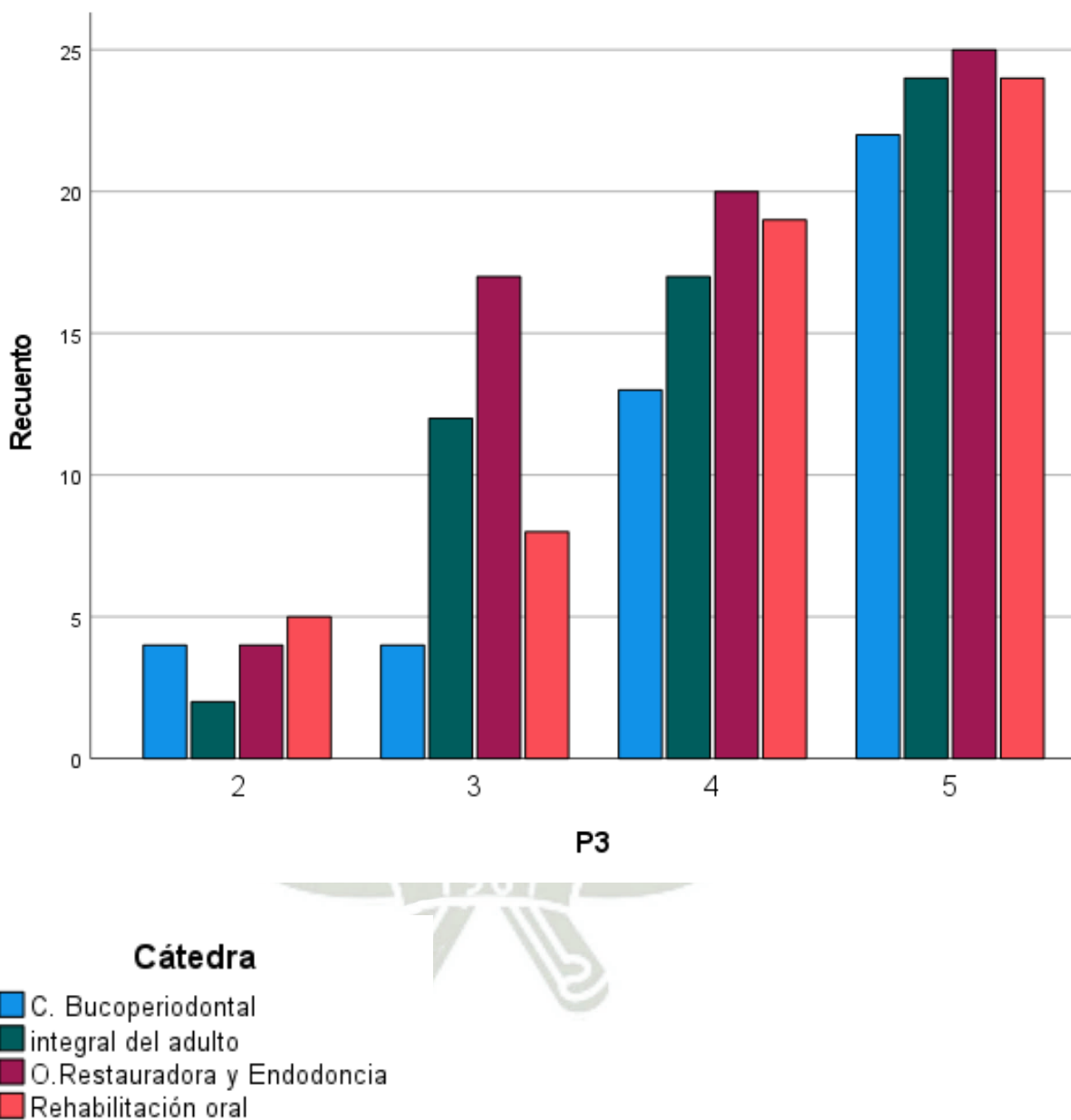
Pregunta 3:	Rehabilitación Oral		Integral del Adulto		Odontología Restauradora y Endodoncia		Cirugía Buco periodontal		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1: total desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
2: desacuerdo	5	8,9%	2	3,6%	4	6,1%	4	9,3%	15	6,8%
3: ni acuerdo ni desacuerdo	8	14,3%	12	21,8%	17	25,8%	4	9,3%	41	18,6%
4: de acuerdo	19	33,9%	17	30,9%	20	30,3%	13	30,2%	69	31,4%
5: totalmente de acuerdo	24	42,9%	24	43,6%	25	37,9%	22	51,2%	95	43,2%
Total	56	100%	55	100%	66	100%	43	100%	220	100%

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Interpretación:

En la tabla 6 se observan las respuestas de los pacientes con sus diferentes niveles de satisfacción según la escala de Likert, hacia cada asignatura, para la pregunta “El estudiante de odontología prestó atención personal al escuchar la queja del paciente”; que muestra que 74,6% del total de los pacientes, es decir 164 de ellos, estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo; mientras que, el 18,6% de los pacientes están ni acuerdo ni en desacuerdo, en contraste con los pacientes en desacuerdo que fueron un total de 6,8%.

Gráfico 6: Interés del tratante sobre el motivo de consulta del paciente que asiste al Centro Odontológico de la UCSM, 2024.



Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Tabla 7: Atención personalizada de la directora hacia los procedimientos de registro administrativo, Centro Odontológico de la UCSM 2024.

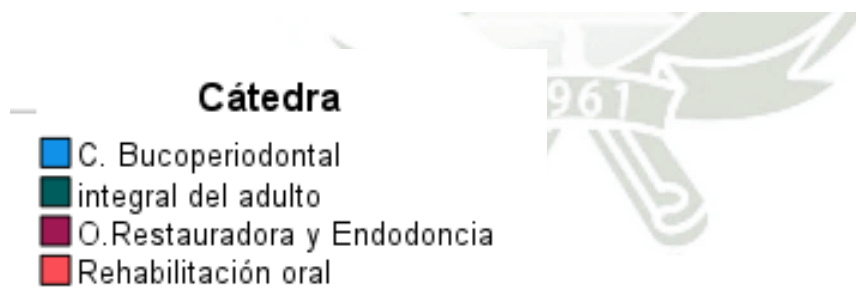
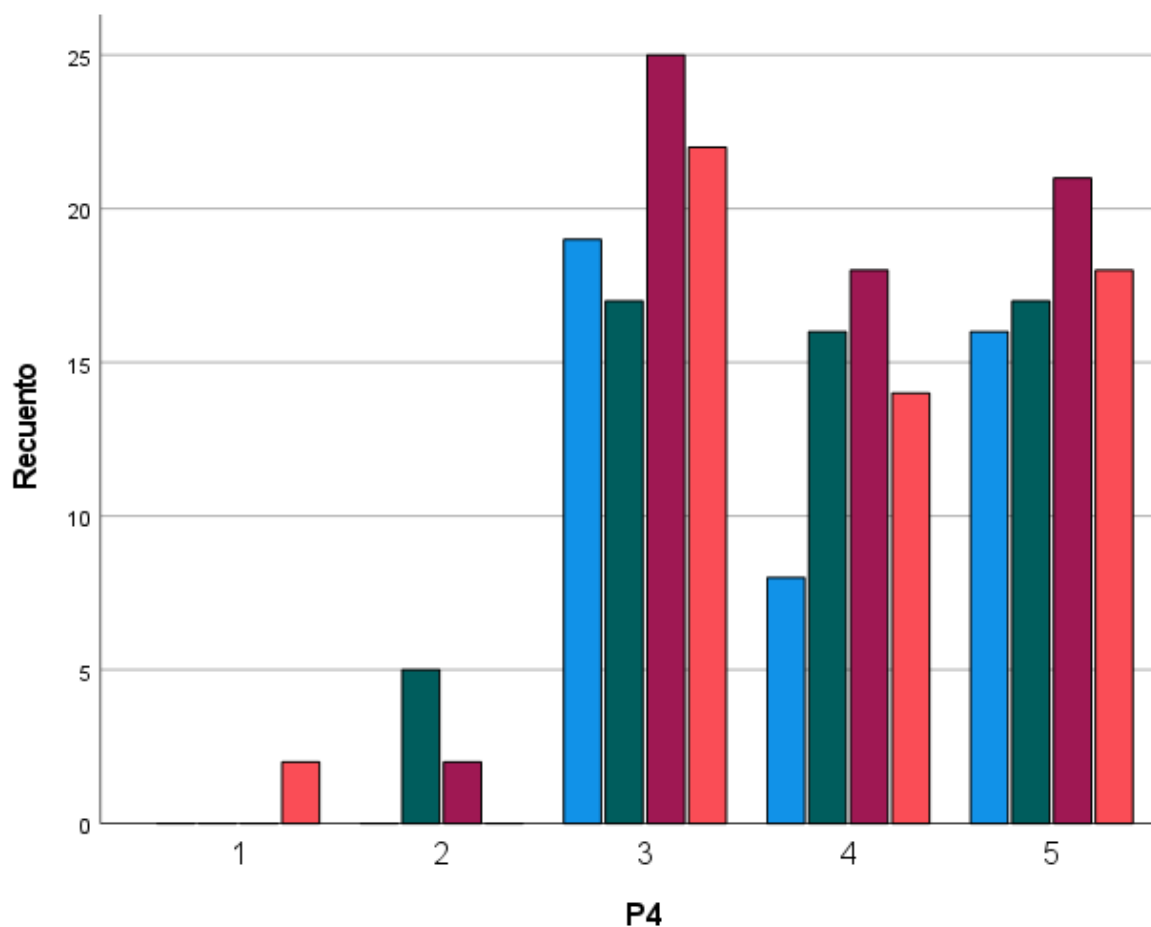
Pregunta 4	Rehabilitación Oral		Integral del Adulto		Odontología Restauradora y Endodoncia		Cirugía Buco periodontal		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1: total desacuerdo	2	3,6%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,9%
2: ni desacuerdo	0	0%	5	9,1%	2	3,0%	0	0%	7	3,2%
3: ni acuerdo ni desacuerdo	22	39,3%	17	30,9%	25	37,9%	19	44,2%	83	37,7%
4: de acuerdo	14	25,0%	16	29,1%	18	27,3%	8	18,6%	56	25,5%
5: totalmente de acuerdo	18	32,1%	17	30,9%	21	31,8%	16	37,2%	72	32,7%
Total	56	100%	55	100%	66	100%	43	100%	220	100%

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Interpretación:

En la tabla 7 se observan las respuestas de los pacientes con sus diferentes niveles de satisfacción según la escala de Likert, hacia cada asignatura, para la pregunta 4 “La directora del Centro Odontológico prestó atención personalizada a los procedimientos de registro”, donde muestra que el 37,7% del total con una frecuencia de 83 pacientes, están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y resaltando que 21 pacientes pertenecientes a la cátedra de Odontología Restauradora y Estética están totalmente de acuerdo con dicha afirmación, por lo contrario 2 pacientes pertenecientes a la cátedra de rehabilitación oral están en total desacuerdo.

Gráfico 7: Atención personalizada de la directora hacia los procedimientos de registro administrativo, Centro Odontológico de la UCSM 2024.



Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

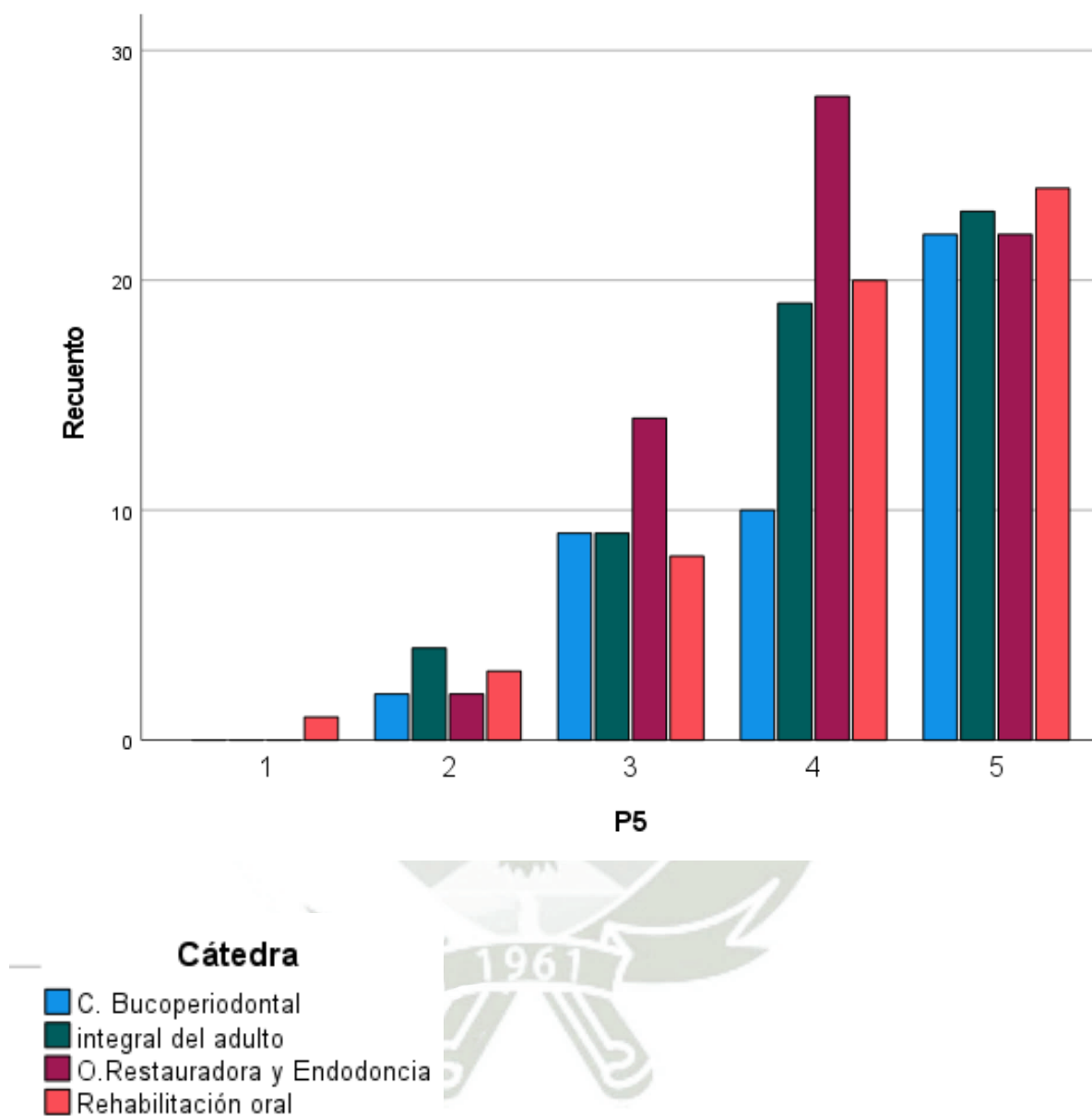
Tabla 8 : Conocimiento del estudiante sobre el tratamiento requerido por el paciente en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.

Pregunta 5	Rehabilitación Oral		Integral del Adulto		Odontología Restauradora y Endodoncia		Cirugía Buco periodontal		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1: total desacuerdo	1	1,8%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,5%
2: desacuerdo	3	5,4%	4	7,3%	2	3,0%	2	4,7%	11	5,0%
3: ni acuerdo ni desacuerdo	8	14,3%	9	16,4%	14	21,2%	9	20,9%	40	18,2%
4: de acuerdo	20	35,7%	19	34,5%	28	42,4%	10	23,3%	77	35,0%
5: totalmente de acuerdo	24	42,9%	23	41,8%	22	33,3%	22	51,2%	91	41,4%
Total	56	100%	55	100%	66	100%	43	100%	220	100%

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

En la tabla 8 se observan las respuestas de los pacientes con sus diferentes niveles de satisfacción según la escala de Likert, hacia cada asignatura, para la pregunta 5: “El estudiante de odontología tenía conocimientos sobre las necesidades de los pacientes para el tratamiento”, mostrando que el 76,4% con una frecuencia del 168 pacientes del total, indicaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con dicha afirmación y donde el 18,2% de los pacientes indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, por último, el 5% indicaron estar en desacuerdo con dicha pregunta, y dentro de esta afirmación, son los pacientes de integral del adulto que mostraron mayor desacuerdo siendo 4 de ellos, es decir un 7,3% del total de personas que marcaron estar en desacuerdo.

Gráfico 8: Conocimiento del estudiante sobre el tratamiento requerido por el paciente en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.



Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Tabla 9: Respuesta rápida de la directora ante una larga espera del paciente en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.

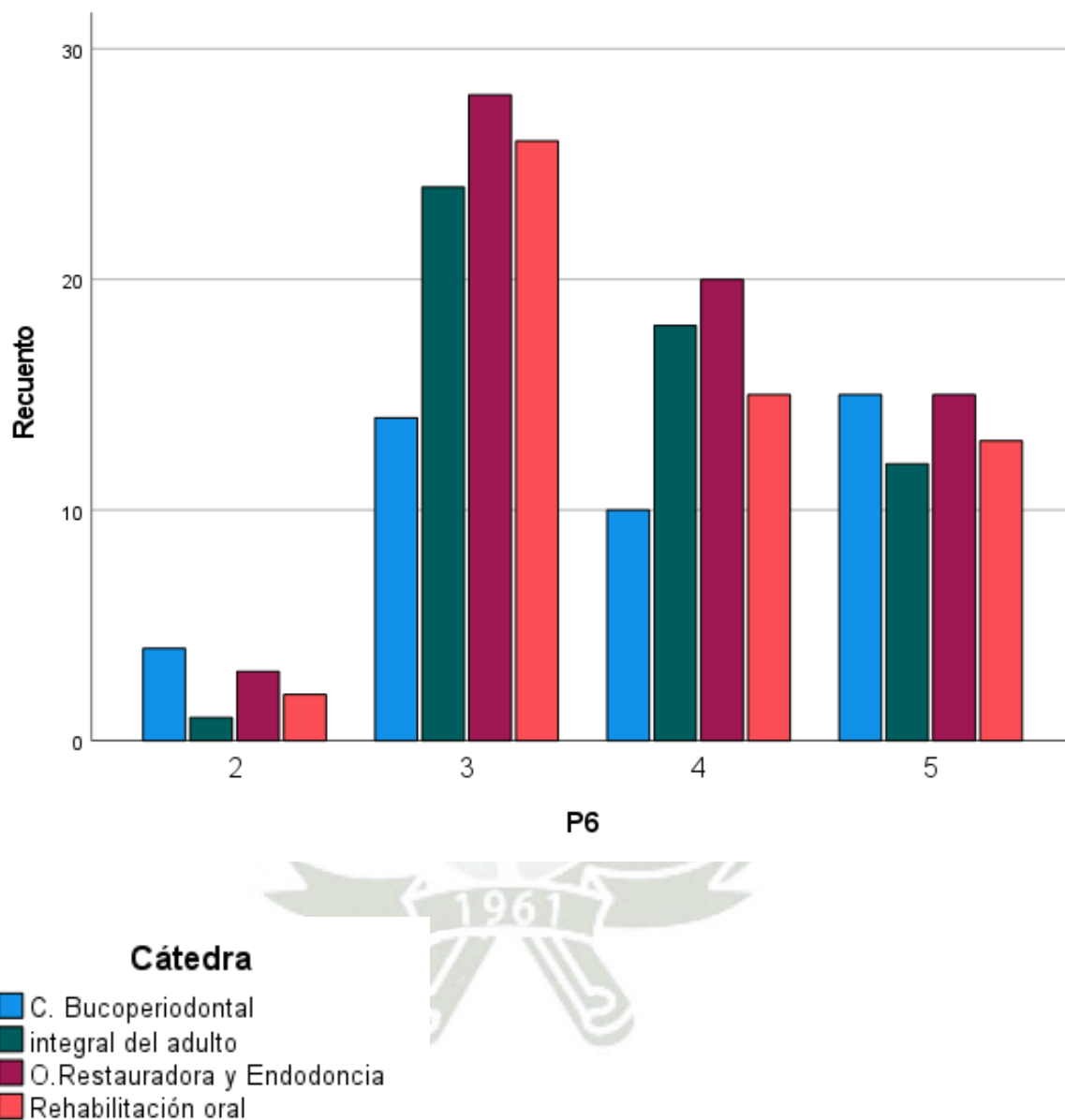
Pregunta 6	Rehabilitación Oral		Integral del Adulto		Odontología Restauradora y Endodoncia		Cirugía Buco periodontal		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1: total desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
2: desacuerdo	2	3,6%	1	1,8%	3	4,5%	4	9,3%	10	4,5%
3: ni acuerdo ni desacuerdo	26	46,4%	24	43,6%	28	42,4%	14	32,6%	92	41,8%
4: de acuerdo	15	26,8%	18	32,7%	20	30,3%	10	23,3%	63	28,6%
5: totalmente de acuerdo	13	23,2%	12	21,8%	15	22,7%	15	34,9%	55	25,0%
Total	56	100%	55	100%	66	100%	43	100%	220	100%

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Interpretación:

En la tabla 9 se observan las respuestas de los pacientes con sus diferentes niveles de satisfacción según la escala de Likert, hacia cada asignatura, para la pregunta “La directora del Centro Odontológico respondió rápidamente a una larga espera”, mostrando una frecuencia de 92 pacientes del total con un 41,8% que están ni acuerdo ni en desacuerdo con dicha afirmación, por otro lado el 53,6% de pacientes marcaron de acuerdo y totalmente de acuerdo sobre dicha afirmación siendo mayor la prevalencia de ambas elecciones, haciendo diferencia notable con solamente el 4,5% del total de pacientes que están en desacuerdo con esta afirmación.

Gráfico 9: Respuesta rápida de la directora ante una larga espera del paciente en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.



Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Tabla 10: Respuesta rápida de la directora ante problemas o inquietudes relacionadas con la atención del paciente en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.

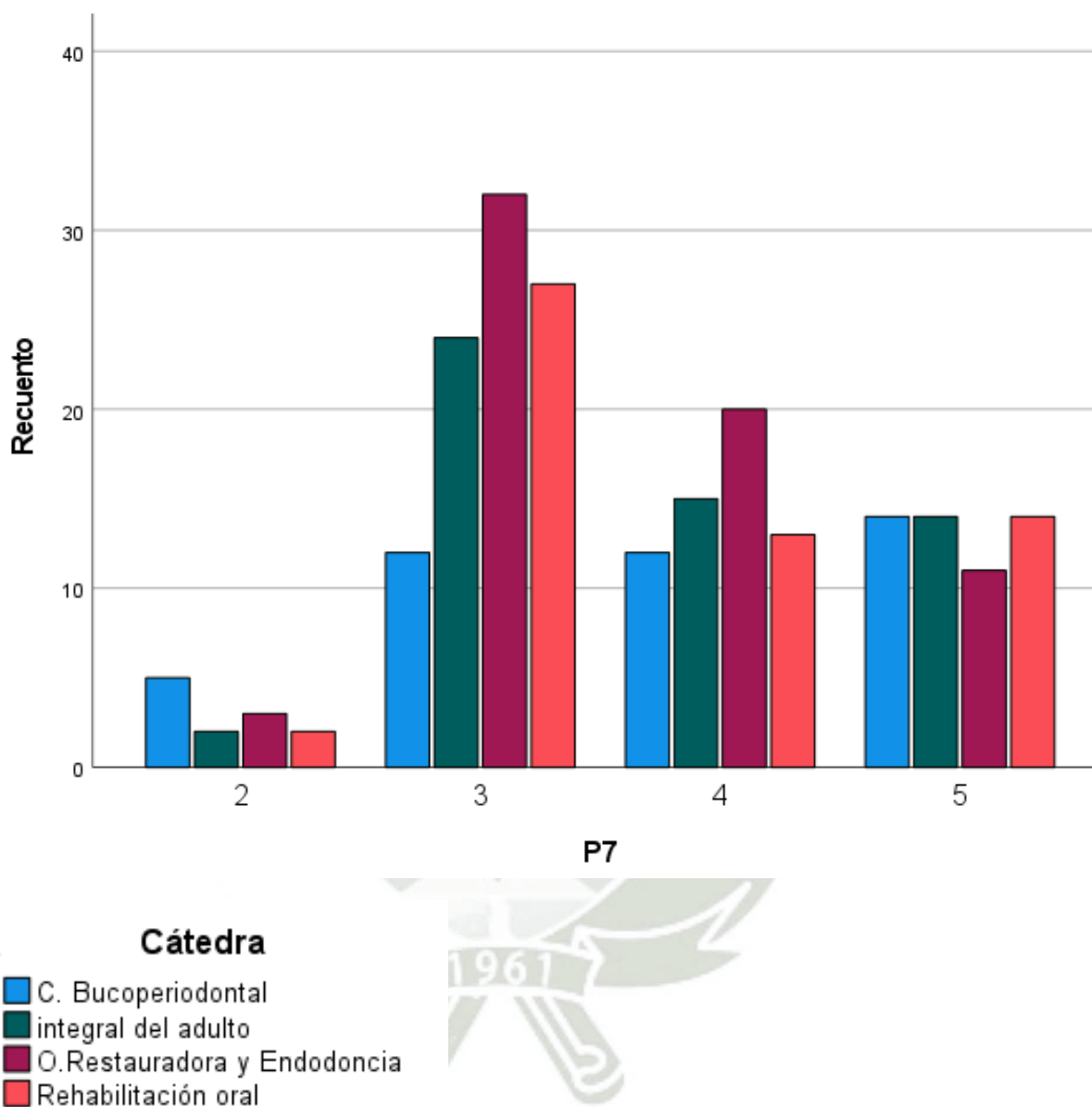
Pregunta 7	Rehabilitación Oral		Integral del Adulto		Odontología Restauradora y Endodoncia		Cirugía Buco periodontal		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1: total desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
2: desacuerdo	2	3,6%	2	3,6%	3	4,5%	5	11,6%	12	5,5%
3: ni acuerdo ni desacuerdo	27	48,2%	24	43,6%	32	48,5%	12	27,9%	95	43,2%
4: de acuerdo	13	23,2%	15	27,3%	20	30,3%	12	27,9%	60	27,3%
5: totalmente de acuerdo	14	25,0%	14	25,5%	11	16,7%	14	32,6%	53	24,1%
Total	56	100%	55	100%	66	100%	43	100%	220	100%

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Interpretación:

En la tabla 10 se observan las respuestas de los pacientes con sus diferentes niveles de satisfacción según la escala de Likert, hacia cada asignatura, para la pregunta 7 “La directora del Centro Odontológico respondió rápidamente a los problemas o inquietudes relacionadas con la atención”, donde se encontró que el 43,2% de pacientes con frecuencia de 95, no muestran desacuerdo ni acuerdo y dentro de este porcentaje, la cátedra de O. restauradora tuvo más pacientes conformes con esta elección siendo 32 de ellos con un 48,5% del total de esta respuesta, y siendo así 113 pacientes con un 51,4% del total de pacientes los que señalan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo según dicha escala.

Gráfico 10: Respuesta rápida de la directora ante problemas o inquietudes relacionadas con la atención del paciente en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.



Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Tabla 11: Respuesta rápida de la directora ante retrasos en la atención del paciente en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.

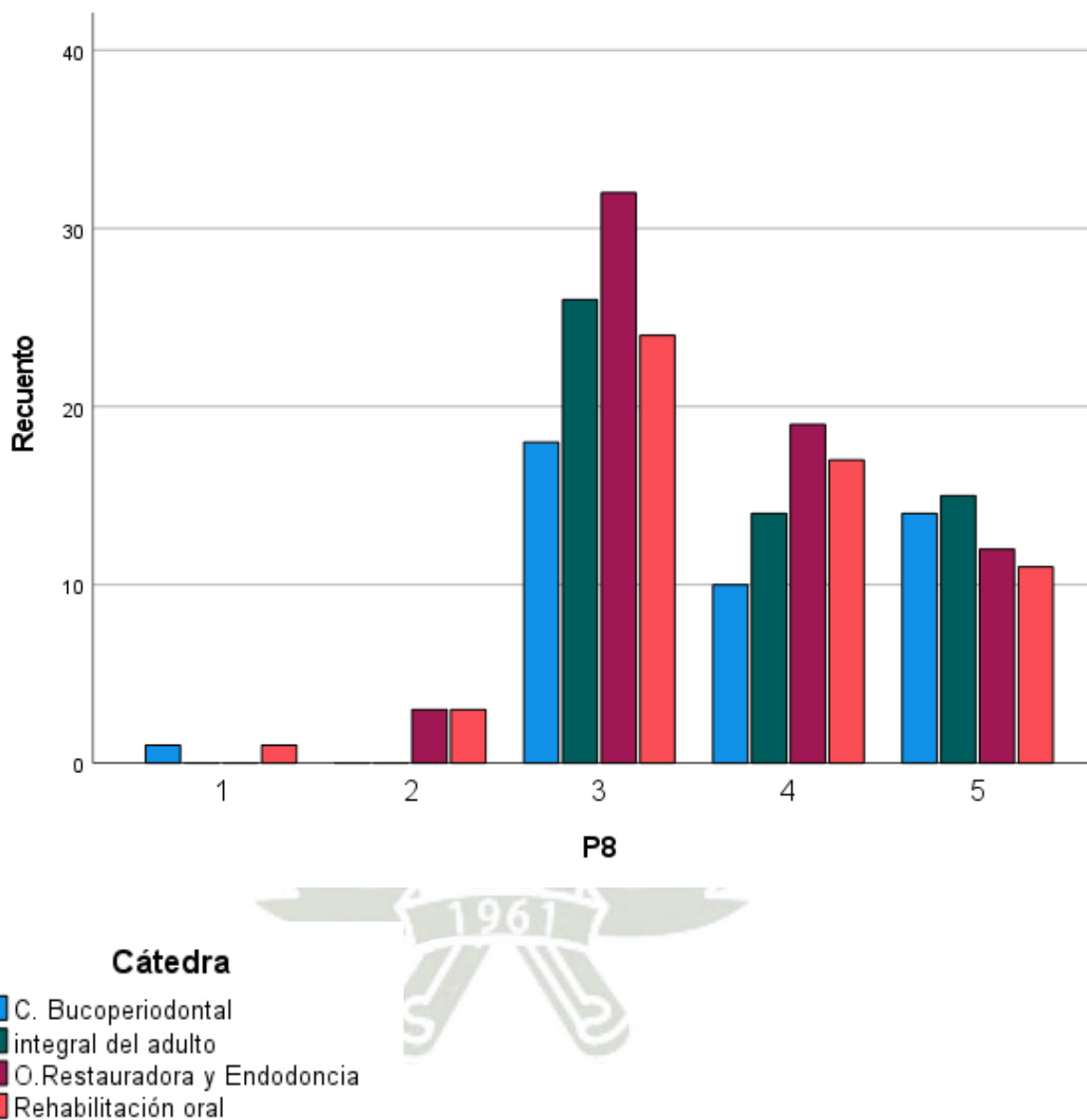
Pregunta 8	Rehabilitación Oral		Integral del Adulto		Odontología Restauradora y Endodoncia		Cirugía Buco periodontal		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1: total desacuerdo	1	1,8%	0	0%	0	0%	1	2,3%	2	0,9%
2: desacuerdo	3	5,4%	0	0%	3	4,5%	0	0%	6	2,7%
3: ni acuerdo ni desacuerdo	24	42,9%	26	47,3%	32	48,5%	18	41,9%	100	45,5%
4: de acuerdo	17	30,4%	14	25,5%	19	28,8%	10	23,3%	60	27,3%
5: totalmente de acuerdo	11	19,6%	15	27,3%	12	18,2%	14	32,6%	52	23,6%
Total	56	100%	55	100%	66	100%	43	100%	220	100%

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Interpretación:

En la tabla 11 se observan las respuestas de los pacientes con sus diferentes niveles de satisfacción según la escala de Likert, hacia cada asignatura, para la pregunta 8 “La directora del Centro Odontológico respondió rápidamente a los problemas o preocupaciones relacionadas con los retrasos en la atención”, en donde 100 pacientes con 45,5% del total eligieron que están ni acuerdo ni en desacuerdo con dicha afirmación, por otro lado 112 pacientes con 50,9% del total, señalaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con dicha afirmación y solo 2 pacientes del total que señalan estar totalmente en desacuerdo que representa el 0,9%.

Gráfico 11: Respuesta rápida de la directora ante retrasos en la atención del paciente en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.



Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Tabla 12: Aplicación de conocimientos aprendidos por los tratantes de pregrado al examinar a sus pacientes en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.

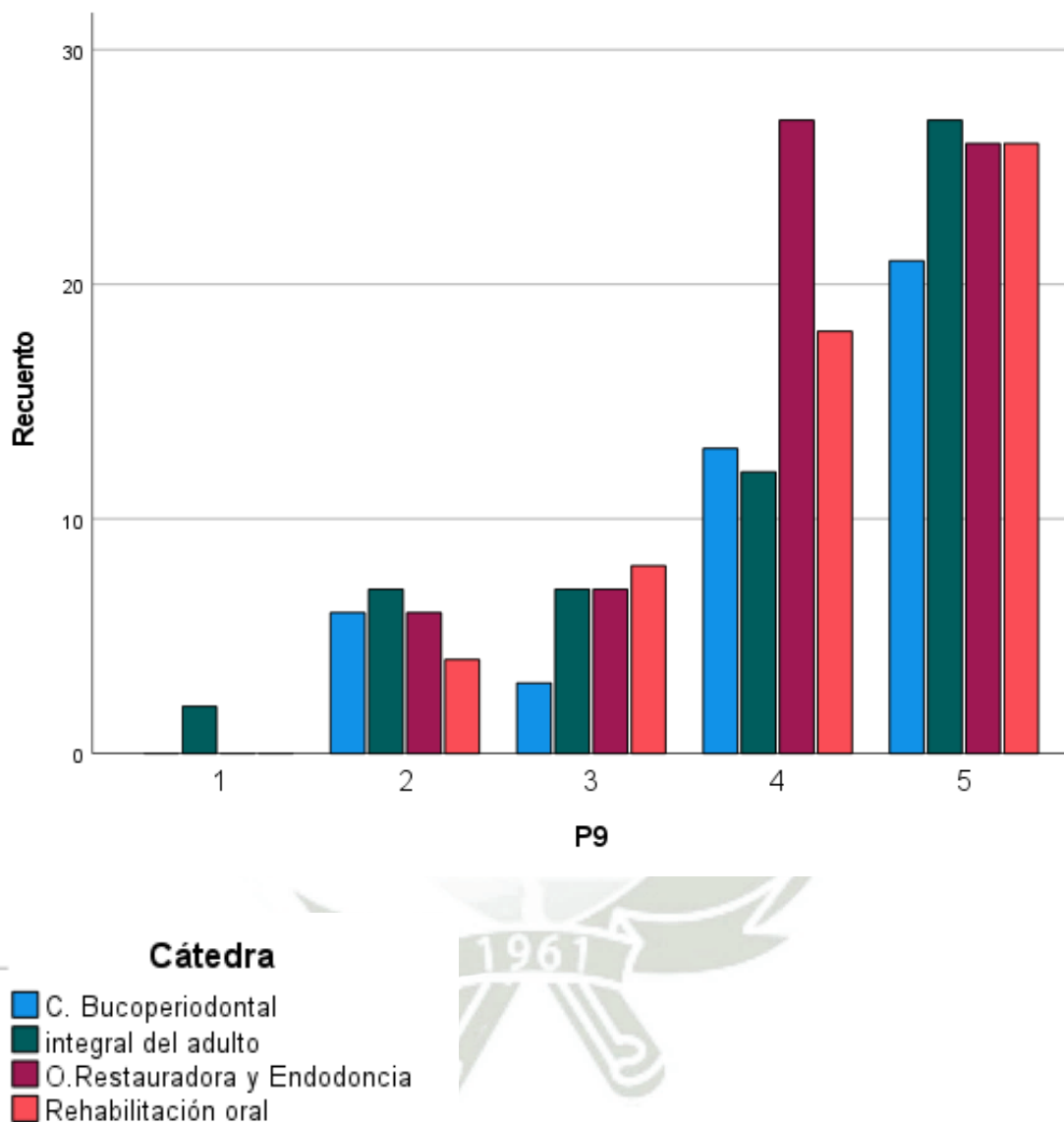
Pregunta 9	Rehabilitación Oral		Integral del Adulto		Odontología Restauradora y Endodoncia		C. Buco periodontal		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1: total desacuerdo	0	0%	2	3,6%	0	0%	0	0%	2	0,9%
2: desacuerdo	4	7,1%	7	12,7%	6	9,1%	6	14,0%	23	10,5%
3: ni acuerdo ni desacuerdo	8	14,3%	7	12,7%	7	10,6%	3	7,0%	25	11,4%
4: de acuerdo	18	32,1%	12	21,8%	27	40,9%	13	30,2%	70	31,8%
5: totalmente de acuerdo	26	46,4%	27	49,1%	26	39,4%	21	48,8%	100	45,5%
Total	56	100%	55	100%	66	100%	43	100%	220	100%

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Interpretación:

En la tabla 12 se observan las respuestas de los pacientes con sus diferentes niveles de satisfacción según la escala de Likert, hacia cada asignatura, para la pregunta “Los estudiantes de odontología tienen cuidado de aplicar sus conocimientos aprendidos al examinar a sus pacientes”, mostrando que 170 pacientes con un 77,3% del total están de acuerdo y totalmente de acuerdo con dicha afirmación, por otro lado 11, 4% estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, por ultimo 0,9% de los pacientes estuvieron en total desacuerdo.

Gráfico 12: Aplicación de conocimientos aprendidos por el tratante de pregrado al examinar a sus pacientes en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.



Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Tabla 13: Respeto de los tratantes de pregrado a los pacientes en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.

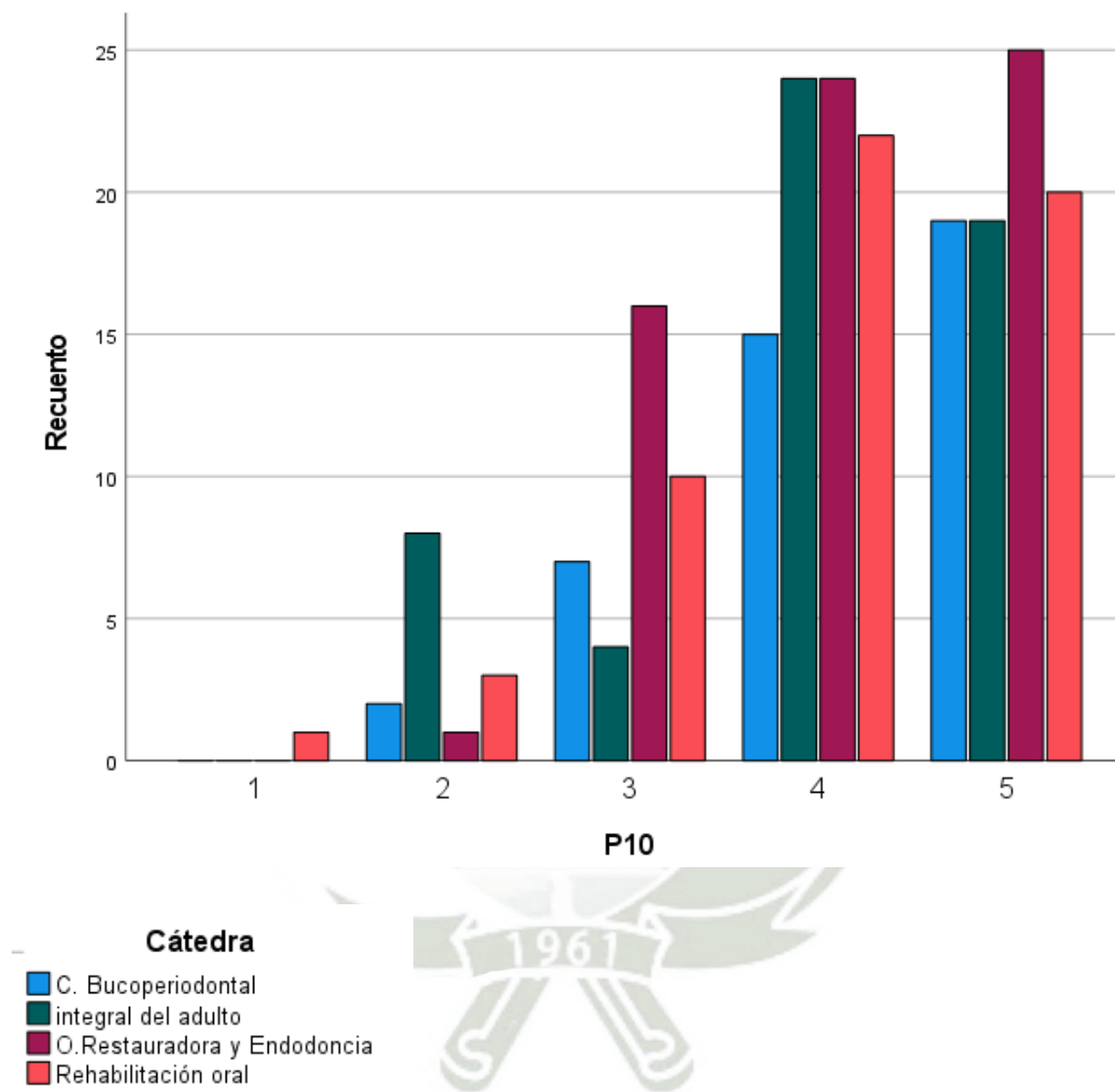
Pregunta 10	Rehabilitación Oral		Integral del Adulto		Odontología Restauradora y Endodoncia		Cirugía Buco periodontal		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1: total desacuerdo	1	1,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
2: desacuerdo	3	5,4%	8	14,5%	1	1,5%	2	4,7%	14	6,4%
3: ni acuerdo ni desacuerdo	10	17,9%	4	7,3%	16	24,2%	7	16,3%	37	16,8%
4: de acuerdo	22	39,3%	24	43,6%	24	36,4%	15	34,9%	85	38,6%
5: totalmente de acuerdo	20	35,7%	19	34,5%	25	37,9%	19	44,2%	83	37,7%
Total	56	100%	55	100%	66	100%	43	100%	220	100%

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Interpretación:

En la tabla 13 se observan las respuestas de los pacientes con sus diferentes niveles de satisfacción según la escala de Likert, hacia cada asignatura, para la pregunta “Los estudiantes de odontología siempre tratan a sus pacientes con respeto”, mostrando que el 76,3% del total de pacientes, es decir 168 pacientes mostraron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con dicha afirmación, por otro lado 16,8% mostraron estar ni acuerdo ni en desacuerdo con dicha afirmación, y que solo 0,5 es decir 1 paciente está en total desacuerdo.

**Gráfico 13: Respeto de los tratantes de pregrado a los pacientes en el Centro
Odontológico de la UCSM, 2024.**



Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

**Tabla 14: Minuciosidad del tratante durante el tratamiento del paciente en el Centro
Odontológico de la UCSM, 2024.**

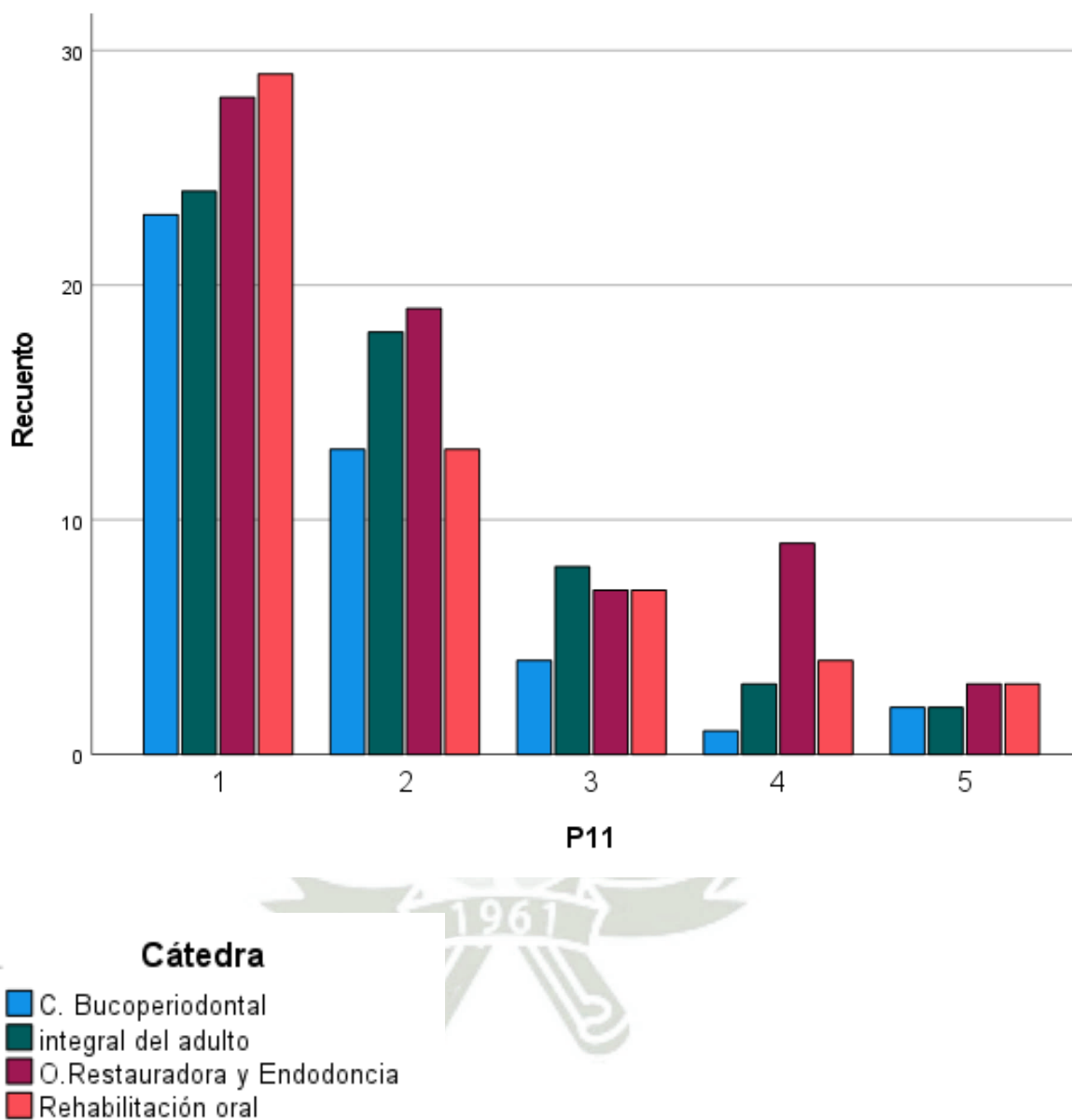
Pregunta 11	Rehabilitación Oral		Integral del Adulto		Odontología Restauradora y Endodoncia		Cirugía Buco periodontal		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1: total desacuerdo	29	51,8%	24	43,6%	28	42,4%	23	53,5%	104	47,3%
2: desacuerdo	13	23,2%	18	32,7%	19	28,8%	13	30,2%	63	28,6%
3: ni acuerdo ni desacuerdo	7	12,5%	8	14,5%	7	10,6%	4	9,3%	26	11,8%
4: de acuerdo	4	7,1%	3	5,5%	9	13,6%	1	2,3%	17	7,7%
5: totalmente de acuerdo	3	5,4%	2	3,6%	3	4,5%	2	4,7%	10	4,5%
Total	56	100%	55	100%	66	100%	43	100%	220	100%

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Interpretación:

En la tabla 14 se observan las respuestas de los pacientes con sus diferentes niveles de satisfacción según la escala de Likert, hacia cada asignatura, para la pregunta :” Los estudiantes de odontología no son tan minuciosos como deberían ser”, mostrando que 167 pacientes con el 75,9% del total mostraron total desacuerdo y en desacuerdo con dicha pregunta y donde el 11, 8% dijeron que están ni acuerdo ni en desacuerdo con dicha afirmación, y que solo el 4,5% del total están totalmente de acuerdo.

**Gráfico 14: Minuciosidad del tratante durante el tratamiento del paciente en el Centro
Odontológico de la UCSM, 2024.**



Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Tabla 15: Explicación previa del tratante de pregrado antes de iniciar el tratamiento en el paciente del Centro Odontológico de la UCSM, 2024.

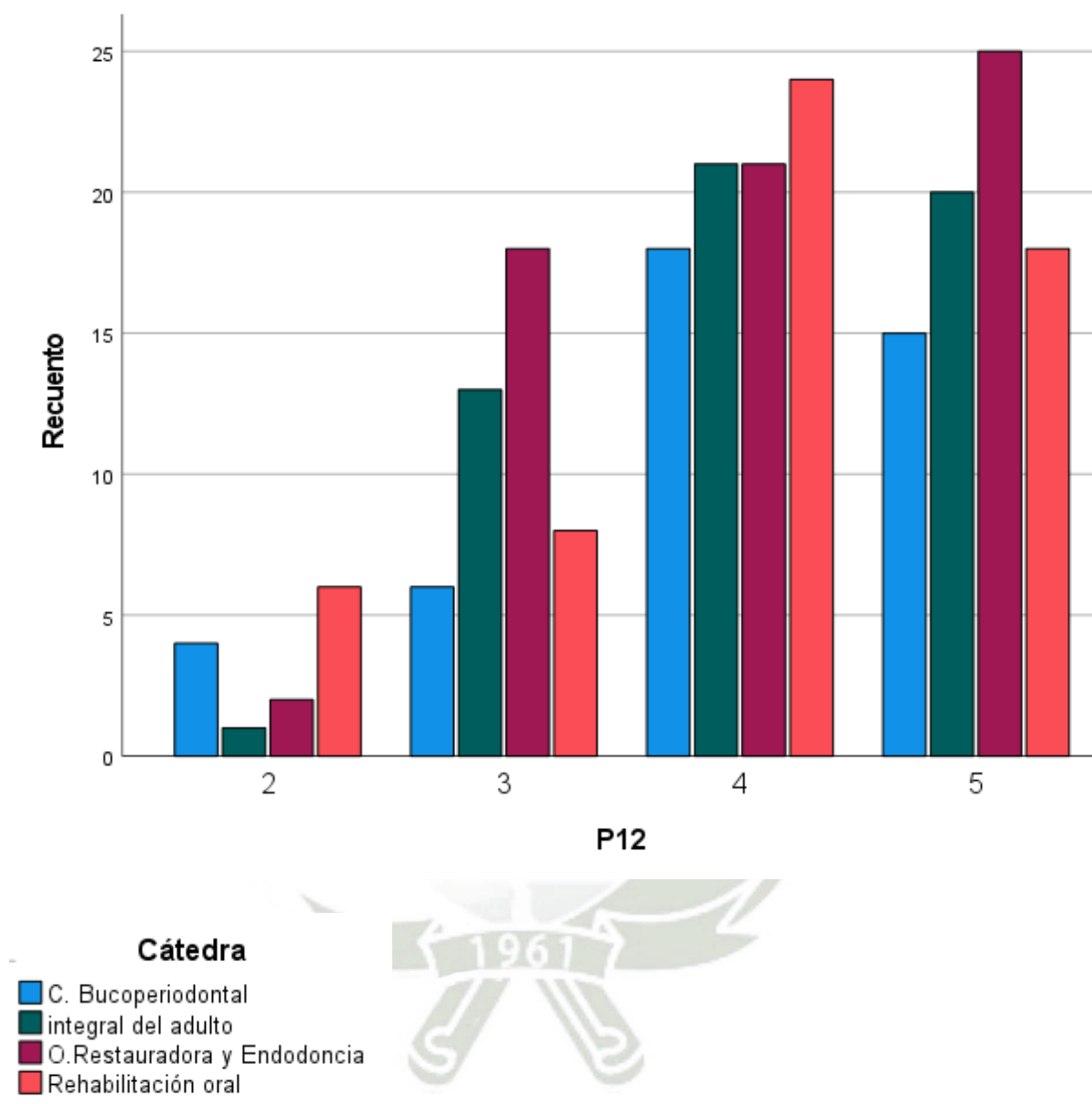
Pregunta 12	Rehabilitación Oral		Integral del Adulto		Odontología Restauradora y Endodoncia		Cirugía Buco periodontal		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1: total desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0,0%
2: desacuerdo	6	10,7%	1	1,8%	2	3,0%	4	9,3%	13	5,9%
3: ni acuerdo ni desacuerdo	8	14,3%	13	23,6%	18	27,3%	6	14,0%	45	20,5%
4: de acuerdo	24	42,9%	21	38,2%	21	31,8%	18	41,9%	84	38,2%
5: totalmente de acuerdo	18	32,1%	20	36,4%	25	37,9%	15	34,9%	78	35,5%
Total	56	100%	55	100%	66	100%	43	100%	220	100%

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Interpretación:

En la tabla 15 se observan las respuestas de los pacientes con sus diferentes niveles de satisfacción según la escala de Likert, hacia cada asignatura, para la pregunta “Los estudiantes de odontología generalmente explican lo que van a hacer antes de comenzar el tratamiento”, señalando que 162 pacientes con un 73,7% del total estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo con dicha pregunta, por otro lado 20,5% de los pacientes estuvieron ni acuerdo ni en desacuerdo con dicha afirmación, por último el 5,9% señalaron estar en desacuerdo y dentro de esta afirmación 6 pacientes pertenecientes a la cátedra de rehabilitación oral fueron los que más optaron por esta opción.

Gráfico 15: Explicación previa del tratante de pregrado antes de iniciar el tratamiento en el paciente en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.



Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Tabla 16: Infraestructura y equipos odontológicos adecuados en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.

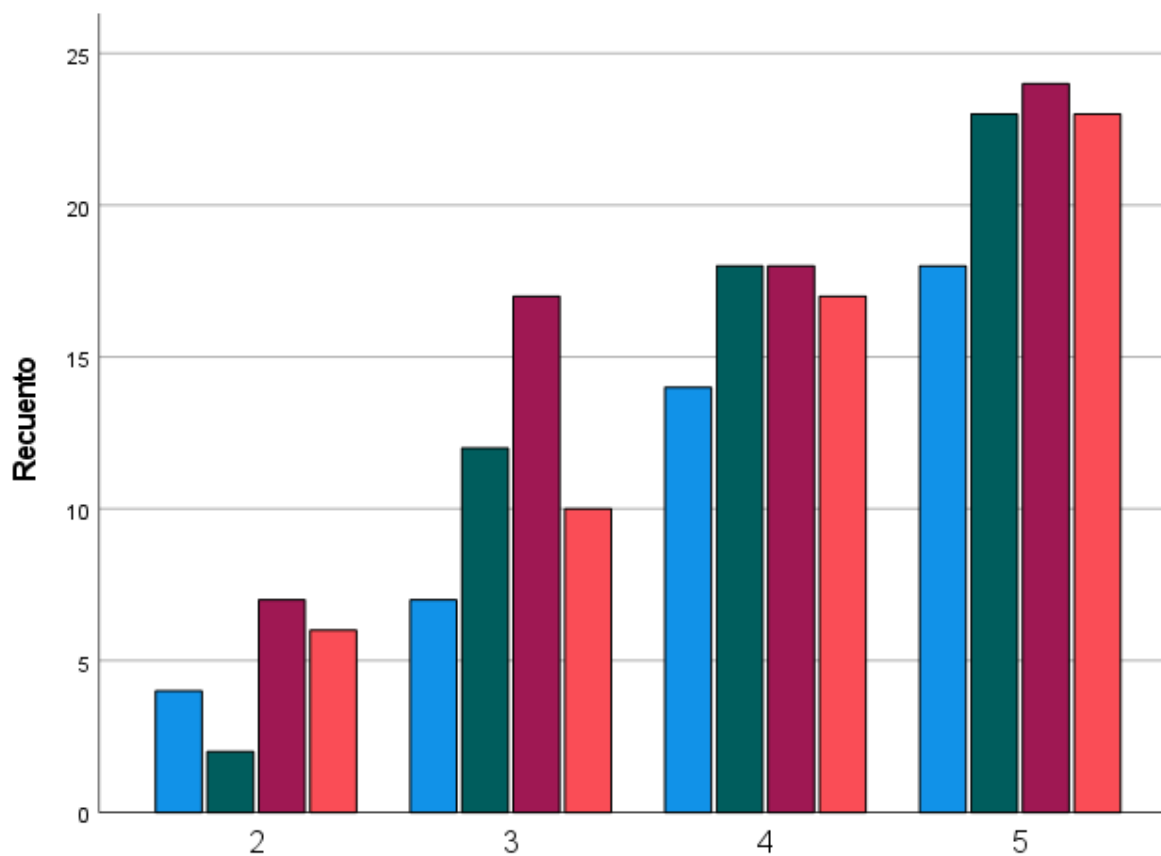
Pregunta 13	Rehabilitación Oral		Integral del Adulto		Odontología Restauradora y Endodoncia		Cirugía Buco periodontal		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1: total desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0
2: desacuerdo	6	10,7%	2	3,6%	7	10,6%	4	9,3%	19	8,6%
3: ni acuerdo ni desacuerdo	10	17,9%	12	21,8%	17	25,8%	7	16,3%	46	20,9%
4: de acuerdo	17	30,4%	18	32,7%	18	27,3%	14	32,6%	67	30,5%
5: totalmente de acuerdo	23	41,1%	23	41,8%	24	36,4%	18	41,9%	88	40,0%
Total	56	100%	55	100%	66	100%	43	100%	220	100%

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Interpretación:

En la tabla 16 se observan las respuestas de los pacientes con sus diferentes niveles de satisfacción según la escala de Likert, hacia cada asignatura, para la pregunta “El Centro Odontológico de la Universidad de Católica de Santa María es moderno y tiene los equipos necesarios”, mostrando que el 75% de pacientes del total están totalmente de acuerdo y de acuerdo con dicha pregunta, y que solo el 8,6% de los pacientes indicaron estar en desacuerdo, por otro lado 20,9% de los pacientes afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Gráfico 16: Infraestructura y equipos odontológicos adecuados en el Centro
Odontológico de la UCSM, 2024.**



P13

Cátedra

- C. Bucoperiodontal
- integral del adulto
- O. Restauradora y Endodoncia
- Rehabilitación oral



Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Tabla 17: Participación de los estudiantes de pregrado en responsabilidad social universitaria como proyección a la comunidad, UCSM 2024.

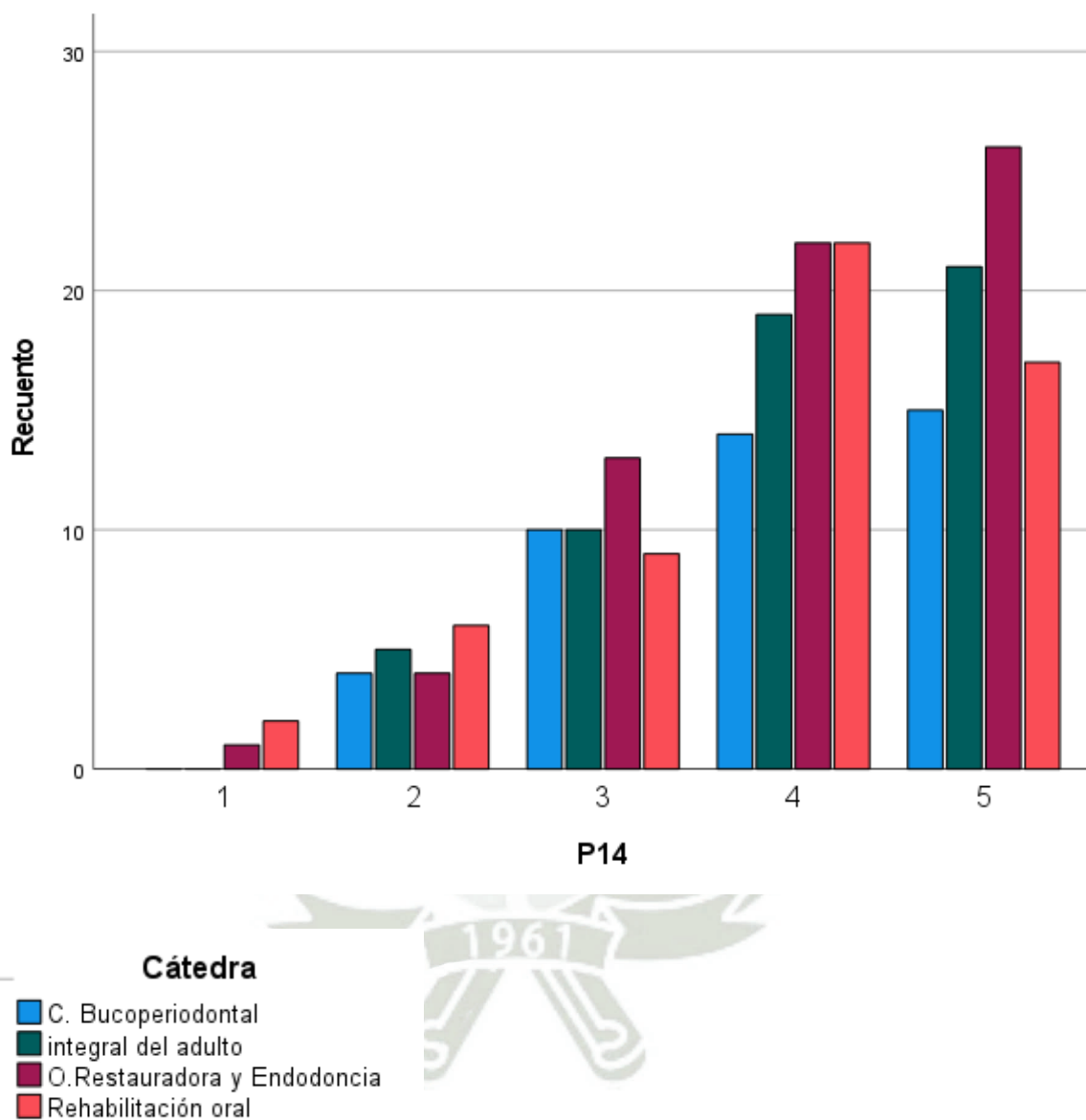
Pregunta 14	Rehabilitación Oral		Integral del Adulto		Odontología Restauradora y Endodoncia		Cirugía Buco periodontal		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1: total desacuerdo	2	3,6%	0	0%	1	1,5%	0	0%	3	1,4%
2: desacuerdo	6	10,7%	5	9,1%	4	6,1%	4	9,3%	19	8,6%
3: ni acuerdo ni desacuerdo	9	16,1%	10	18,2%	13	19,7%	10	23,3%	42	19,1%
4: de acuerdo	22	39,3%	19	34,5%	22	33,3%	14	32,6%	77	35,0%
5: totalmente de acuerdo	17	30,4%	21	38,2%	26	39,4%	15	34,9%	79	35,9%
Total	56	100%	55	100%	66	100%	43	100%	220	100%

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Interpretación:

En la tabla 17 se observan las respuestas de los pacientes con sus diferentes niveles de satisfacción según la escala de Likert, hacia cada asignatura, para la pregunta: “Los estudiantes de odontología deben proyectarse más a la comunidad para evitar que las personas tengan problemas con sus dientes”, mostrando el 70,9% de los pacientes con 156 pacientes que estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo con dicha afirmación, seguido del 19,1% de los pacientes que señalan están ni acuerdo ni en desacuerdo, finalmente el 10% de los pacientes señalaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, siendo 8 de ellos pertenecientes a la cátedra de rehabilitación oral.

Gráfico 17: Participación de los estudiantes de pregrado en responsabilidad social universitaria como proyección a la comunidad, UCSM 2024.



Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Tabla 18: Incumplimiento a las citas del paciente por tratamiento doloroso en endodoncia, Centro Odontológico de la UCSM, 2024.

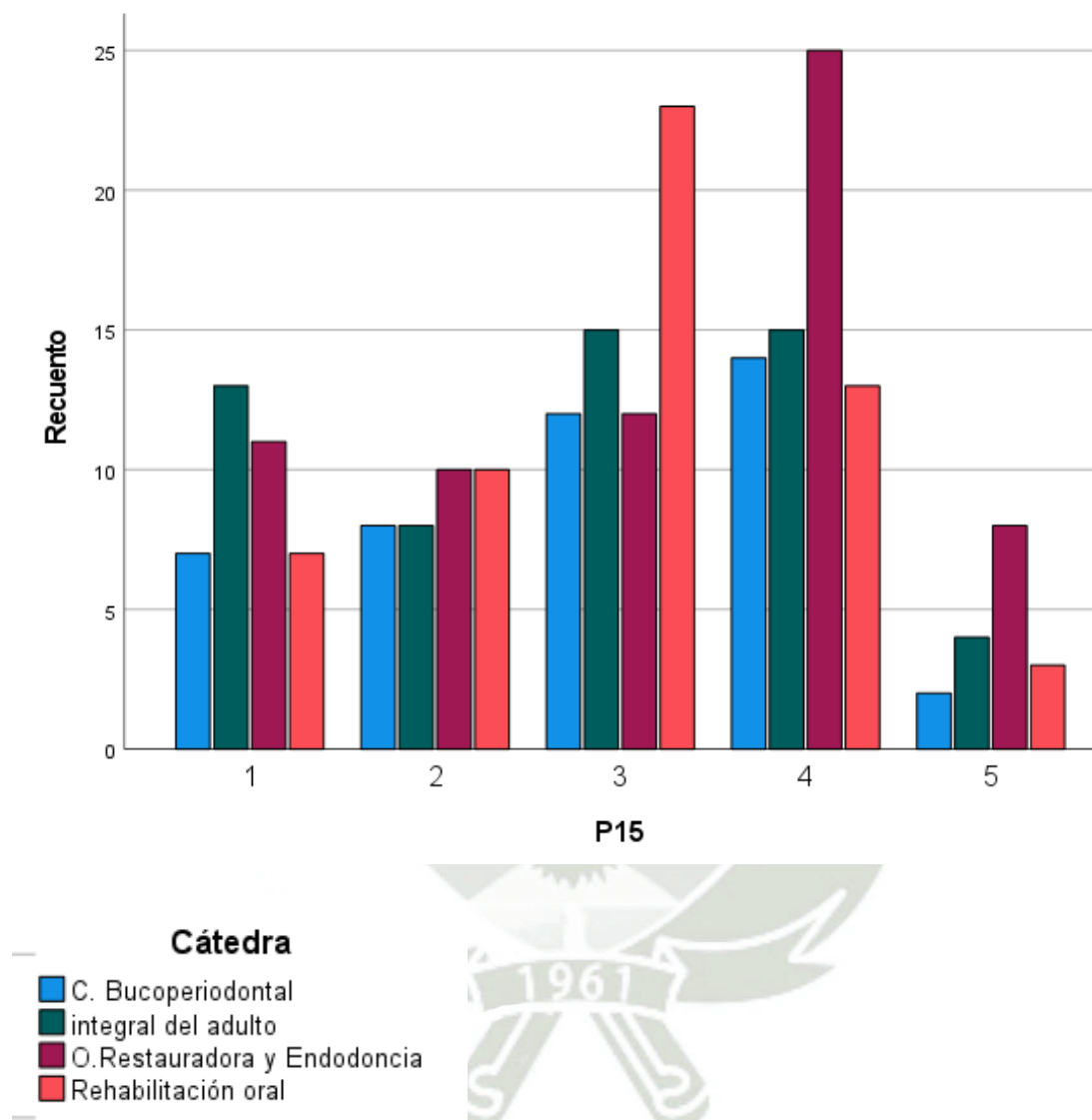
Pregunta 15	Integral del Adulto		Odontología Restauradora y Endodoncia		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1: total desacuerdo	13	23,6%	11	16,7%	24	19,8%
2: desacuerdo	8	14,5%	10	15,2%	18	14,8%
3: ni acuerdo ni desacuerdo	15	27,3%	12	18,2%	27	22,4%
4: de acuerdo	15	27,3%	25	37,9%	40	33%
5: totalmente de acuerdo	4	7,3%	8	12,1%	12	10%
Total	55	100%	66	100%	121	100%

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Interpretación:

En la tabla 18 se observan las respuestas de los pacientes con sus diferentes niveles de satisfacción según la escala de Likert, hacia cada asignatura, para la pregunta “A veces evito acudir a un estudiante de odontología porque el tratamiento endodóntico es doloroso”, en donde señala que 74 pacientes con 33,7% del total están en total desacuerdo y en desacuerdo, mientras que 47,2% de los pacientes encuestados señalan que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con que a veces evitan acudir a un estudiante por llegar a sentir dolor, finalmente 62 de los pacientes que son 28,2% del total, afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con dicha afirmación.

Gráfico 18: Incumplimiento a las citas del paciente por tratamiento doloroso en endodoncia, Centro Odontológico de la UCSM, 2024.



Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Tabla 19 : Uso de estrategias audio visuales por parte del tratante de pregrado para disminuir el dolor en el paciente del Centro Odontológico de la UCSM, 2024.

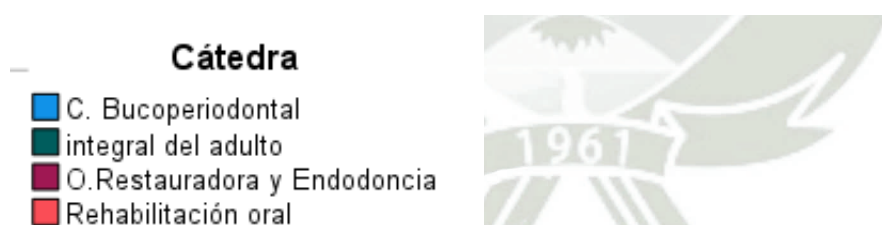
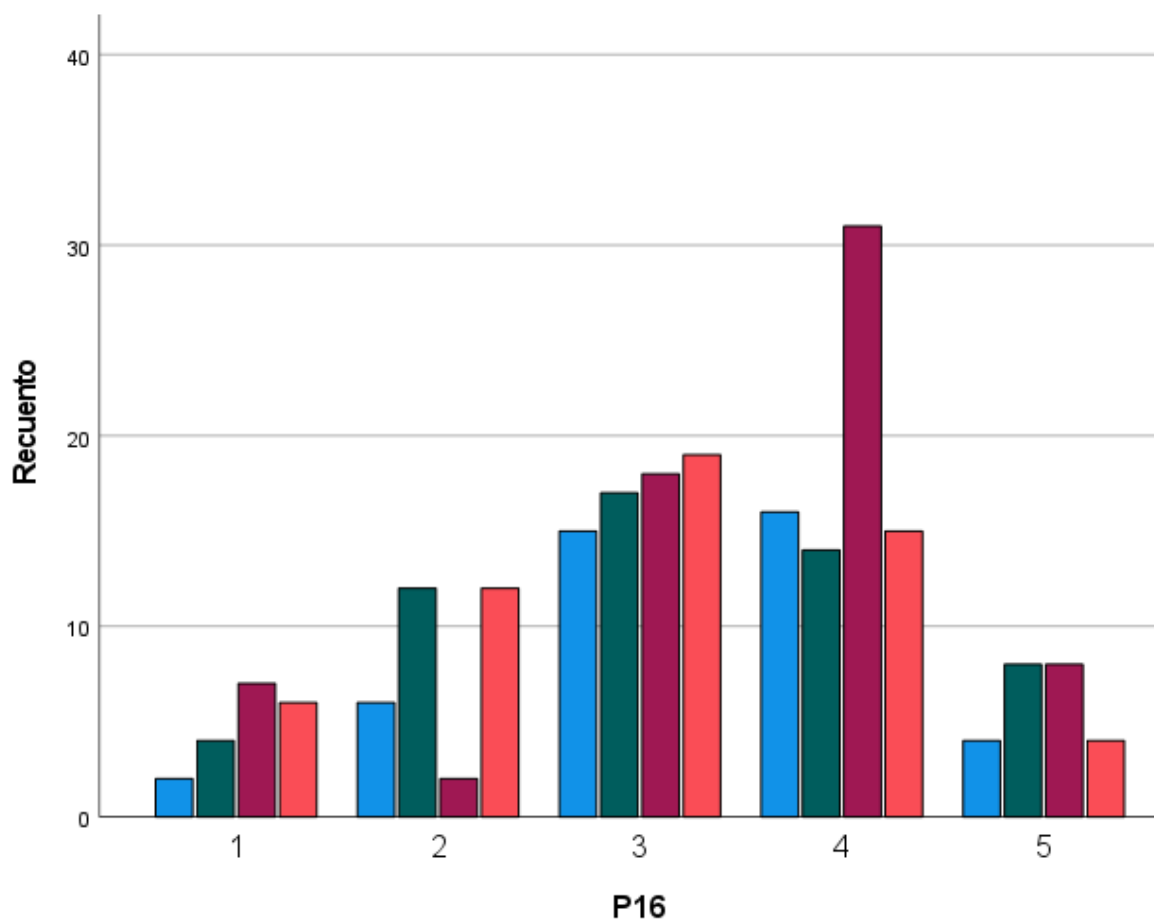
Pregunta 16	Rehabilitación Oral		Integral del Adulto		Odontología Restauradora y Endodoncia		Cirugía Buco periodontal		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1: total desacuerdo	6	10,6%	4	7,3%	7	10,6%	2	4,7%	19	8,6%
2: desacuerdo	12	21,4%	12	21,8%	2	3,0%	6	14,0%	32	14,5%
3: ni acuerdo ni desacuerdo	19	33,9%	17	30,9%	18	27,3%	15	34,9	69	31,4%
4: de acuerdo	15	26,8%	14	25,5%	31	47,0%	16	37,2%	76	34,5%
5: totalmente de acuerdo	4	7,1%	8	14,5%	8	21,1%	4	9,3%	24	10,9%
Total	56	100%	55	100%	66	100%	43	100%	220	100%

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Interpretación:

En la tabla 19 se observan las respuestas de los pacientes con sus diferentes niveles de satisfacción según la escala de Likert, hacia cada asignatura, para la pregunta: “Los estudiantes de odontología deben usar estrategias audio visuales para reducir la sensación de dolor”; se obtuvo que 76 pacientes con 34,5% del total de ellos están de acuerdo y dentro de esta respuesta, 31 pacientes pertenecientes a la cátedra de O. R. y endodoncia son los que más la eligieron; mientras que el 31 % de los pacientes mostraron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con dicha afirmación, seguido de 51 pacientes con 23,1% de pacientes que mostraron estar en total desacuerdo y en desacuerdo.

Gráfico 19: Uso de estrategias audio visuales por parte del tratante para disminuir el dolor en el paciente del Centro Odontológico de la UCSM, 2024.



Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

**Tabla 20: Indiferencia del paciente respecto a la sensación de dolor al asistir al Centro
Odontológico UCSM, 2024.**

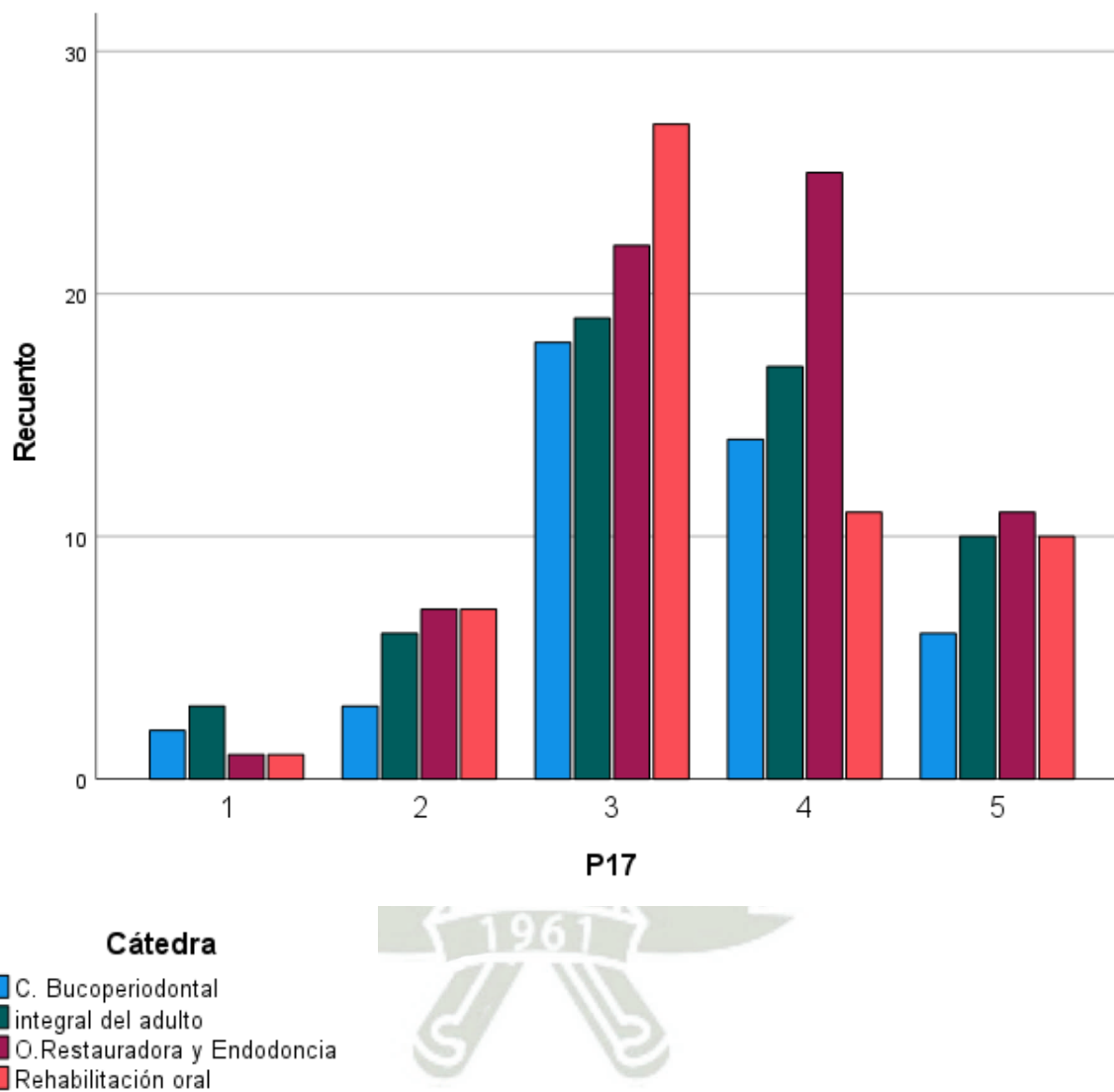
Pregunta 17	Rehabilitación Oral		Integral del Adulto		Odontología Restauradora y Endodoncia		Cirugía Buco periodontal		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1: total desacuerdo	1	1,8%	3	5,5%	1	1,5%	2	4,7%	7	3,2%
2: desacuerdo	7	12,5%	6	10,9%	7	10,6%	3	7,0%	23	10,5%
3: ni acuerdo ni desacuerdo	27	48,2%	19	34,5%	22	33,3%	18	41,9%	86	39,1%
4: de acuerdo	11	19,6%	17	30,9%	25	37,9%	14	32,6%	67	30,5%
5: totalmente de acuerdo	10	17,9%	10	18,2%	11	16,7%	6	14,0%	37	16,8%
Total	56	100%	55	100%	66	100%	43	100%	220	100%

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Interpretación:

En la tabla 20 se observan las respuestas de los pacientes con sus diferentes niveles de satisfacción según la escala de Likert, hacia cada asignatura, para la pregunta “No me preocupa sentir dolor cuando voy a recibir atención en el del Centro Odontológico de la UCSM”, donde se muestra que 39,1% de los pacientes eligieron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con dicha pregunta, y dentro de esta elección 27 pacientes pertenecientes a la cátedra de rehabilitación oral son los que prevalecen en este grupo, mientras que 104 pacientes con un 47,3% del total, señalaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo.

**Gráfico 20: Indiferencia del paciente respecto a la sensación de dolor al asistir al Centro
Odontológico UCSM, 2024.**



Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Tabla 21: Insuficientes Cirujanos Dentistas respecto al área de influencia del Centro Odontológico UCSM, 2024.

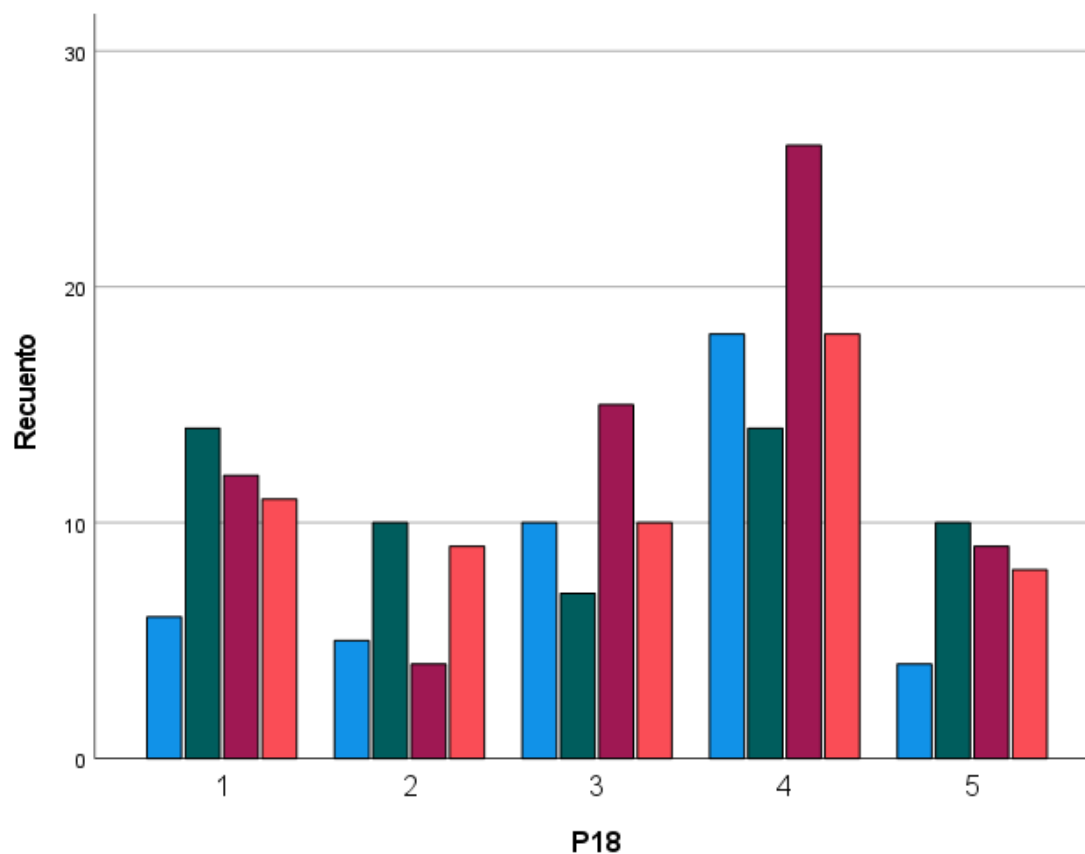
Pregunta 18	Rehabilitación Oral		Integral del Adulto		Odontología Restauradora y Endodoncia		Cirugía Buco periodontal		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1: total desacuerdo	11	19,6%	14	25,5%	12	18,2%	6	14,0%	43	19,5%
2: desacuerdo	9	16,1%	10	18,2%	4	6,1%	5	11,6%	28	12,7%
3: ni acuerdo ni desacuerdo	10	17,9%	7	12,7%	15	22,7%	10	23,3%	42	19,1%
4: de acuerdo	18	32,1%	14	25,5%	26	39,4%	18	41,9%	76	34,5%
5: totalmente de acuerdo	8	14,3%	10	18,2%	9	13,6%	4	9,3%	31	14,1%
Total	56	100%	55	100%	66	100%	43	100%	220	100%

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Interpretación:

En la tabla 21 se observan las respuestas de los pacientes con sus diferentes niveles de satisfacción según la escala de Likert, hacia cada asignatura, para la pregunta “Una de las razones por las que vengo al Centro Odontológico de la UCSM es porque no hay suficientes Cirujanos dentistas en mi área”, donde 43 pacientes con 19,5% del total señalan estar totalmente en desacuerdo con dicha afirmación y dentro de esta elección, 14 pacientes de la cátedra de Integral del adulto son los que más prevalecieron a dicha elección, por lo contrario, 48,6% del total de pacientes están de acuerdo y totalmente de acuerdo con dicha afirmación.

**Gráfico 21: Insuficientes Cirujanos Dentistas respecto al área de influencia del Centro
Odontológico UCSM, 2024.**



Cátedra

- C. Bucoperiodontal
- integral del adulto
- O. Restauradora y Endodoncia
- Rehabilitación oral

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Tabla 22: Ubicación geográfica adecuada del Centro Odontológico de la UCSM, 2024.

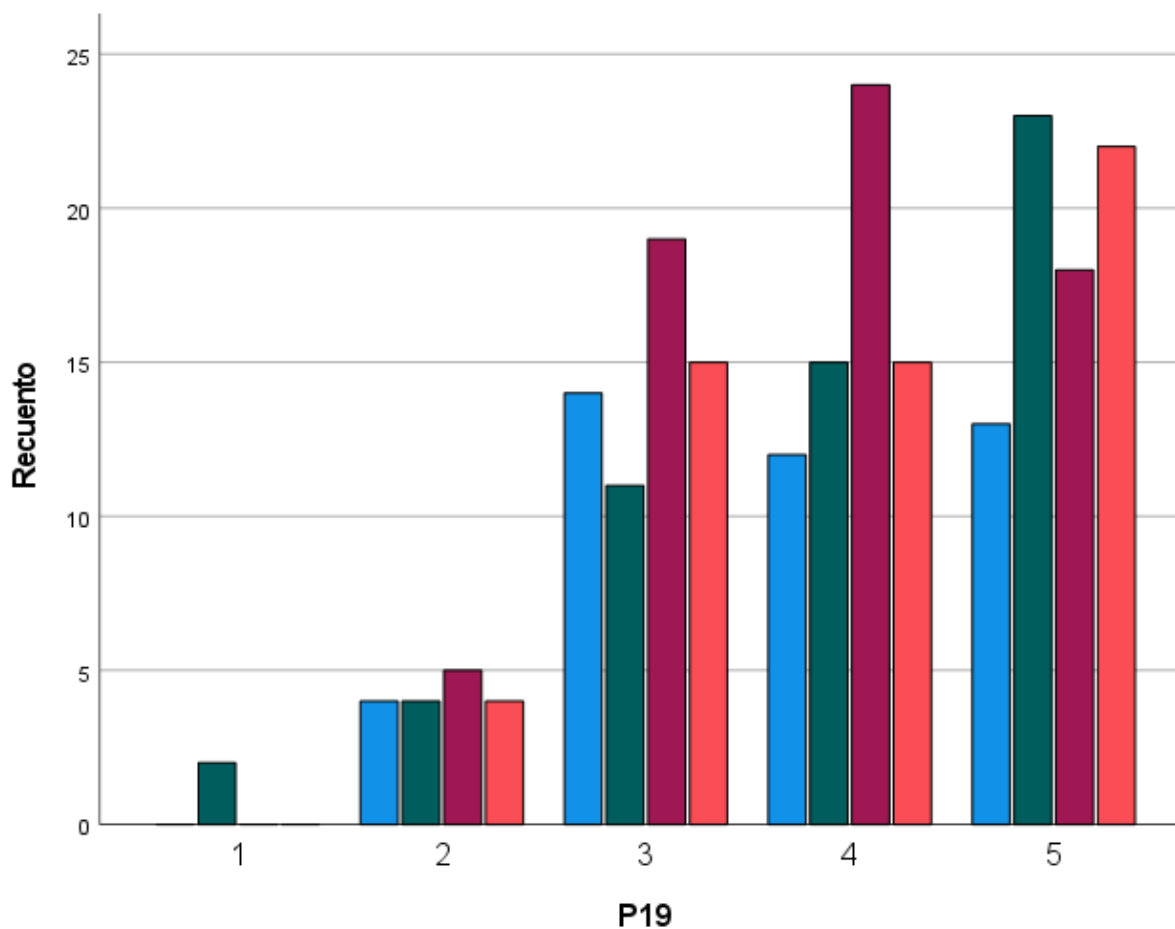
Pregunta 19	Rehabilitación Oral		Integral del Adulto		Odontología Restauradora y Endodoncia		Cirugía Buco periodontal		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1: total desacuerdo	0	0,0%	2	3,6%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,9%
2: ni desacuerdo	4	7,1%	4	7,3%	5	7,6%	4	9,3%	17	7,7%
3: ni acuerdo ni desacuerdo	15	26,8%	11	20,0%	19	28,8%	14	32,6%	59	26,8%
4: de acuerdo	15	26,8%	15	27,3%	24	36,4%	12	27,9%	66	30,0%
5: totalmente de acuerdo	22	39,3%	23	41,8%	18	27,3%	13	27,9%	76	34,5%
Total	56	100%	55	100%	66	100%	43	100%	220	100%

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Interpretación:

En la tabla 22 se observan las respuestas de los pacientes con sus diferentes niveles de satisfacción según la escala de Likert, hacia cada asignatura, para la pregunta “El Centro Odontológico de la UCSM está muy convenientemente ubicado” dando como prevalencia que para 19 personas con un 8,6% del total de pacientes el centro odontológico no está muy convenientemente ubicado, por el contrario el 64,5% de pacientes del total, opinan que el centro odontológico está convenientemente y muy convenientemente ubicado, optando por estar ni de acuerdo ni en desacuerdo el 26,8% de los encuestados.

Gráfico 22: Ubicación geográfica adecuada del Centro Odontológico de la UCSM, 2024.



Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Tabla 23: Mobiliarios cómodos y bien ubicados en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.

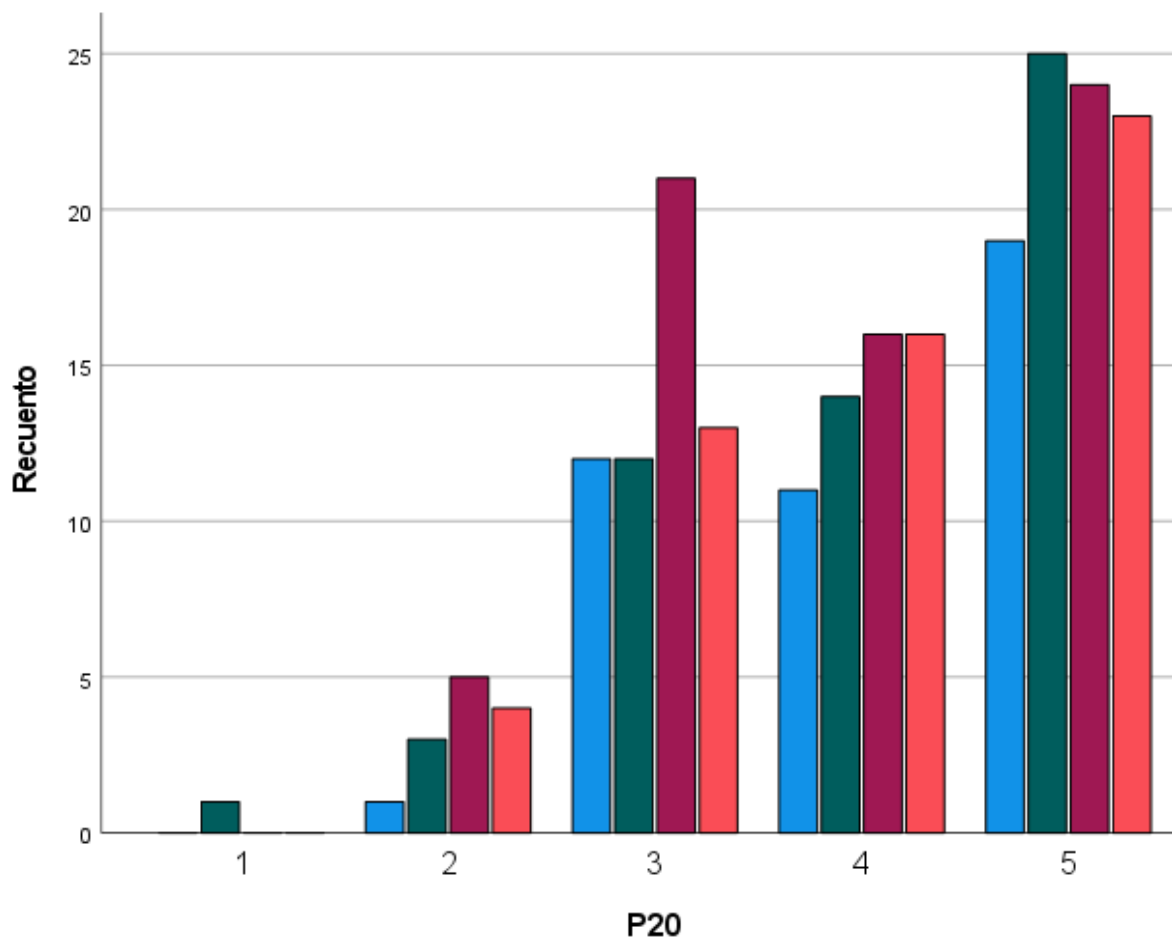
Pregunta 20	Rehabilitación Oral		Integral del Adulto		Odontología Restauradora y Endodoncia		Cirugía Buco periodontal		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1: total desacuerdo	0	0,0%	1	1,8%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
2: desacuerdo	4	7,1%	3	5,5%	5	7,6%	1	2,3%	13	5,9%
3: ni acuerdo ni desacuerdo	13	23,2%	12	21,8%	21	31,8%	12	27,9%	58	26,4%
4: de acuerdo	16	28,6%	14	25,5%	16	24,2%	11	25,6%	57	25,9%
5: totalmente de acuerdo	23	41,1%	25	45,5%	24	36,4%	19	44,2%	91	41,4%
Total	56	100%	55	100%	66	100%	43	100%	220	100%

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Interpretación:

En la tabla 23 se observan las respuestas de los pacientes con sus diferentes niveles de satisfacción según la escala de Likert, hacia cada asignatura, para la pregunta: “La sala de espera del Centro Odontológico tiene mobiliarios cómodos y bien ubicados”, mostrando que 148 pacientes con un 76,3% del total de encuestados refieren que están de acuerdo y totalmente de acuerdo, mientras que 14 pacientes con el 6,4% del total de encuestados refieren que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, y dentro de esto, solo 1 paciente de la cátedra de Integral del Adulto mostro total desacuerdo.

Gráfico 23: Mobiliarios cómodos y bien ubicados en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.



Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Tabla 24: Dificultad para obtener una cita inmediata en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.

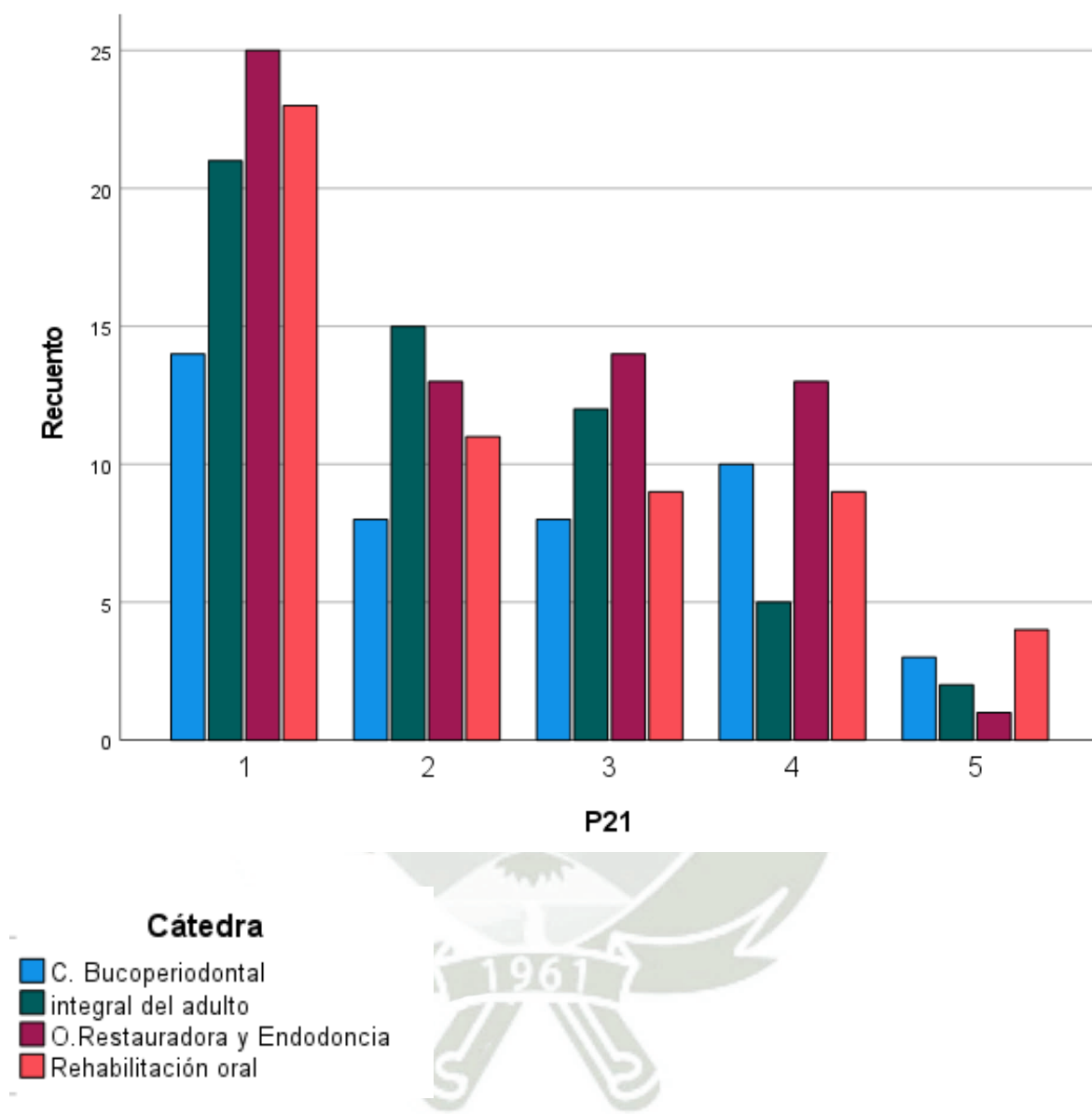
Pregunta 21	Rehabilitación Oral		Integral del Adulto		Odontología Restauradora y Endodoncia		Cirugía Buco periodontal		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1: total desacuerdo	23	41,1%	21	38,2%	25	37,9%	14	32,6%	83	37,7%
2: desacuerdo	11	19,6%	15	27,3%	13	19,7%	8	18,6%	47	21,4%
3: ni acuerdo ni desacuerdo	9	16,1%	12	21,8%	14	21,2%	8	18,6%	43	19,5%
4: de acuerdo	9	16,1%	5	9,1%	13	19,7%	10	23,3%	37	16,8%
5: totalmente de acuerdo	4	7,1%	2	3,6%	1	1,5%	3	7,0%	10	4,5%
Total	56	100%	55	100%	66	100%	43	100%	220	100%

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Interpretación:

En la tabla 24 se observan las respuestas de los pacientes con sus diferentes niveles de satisfacción según la escala de Likert, hacia cada asignatura, para la pregunta “Es difícil obtener una cita en el Centro Odontológico para la atención inmediata”, refieren 130 pacientes con un 68,1% del total que estuvieron en total desacuerdo y en desacuerdo, mientras que 47 pacientes pertenecientes a las diferentes asignaturas, mostraron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, finalmente 43 pacientes con un 19,5% del total de encuestados refiere estar ni de acuerdo ni es desacuerdo con dicha afirmación.

Gráfico 24: Dificultad para obtener una cita inmediata en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.



Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Tabla 25: Horario de atención adecuado en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.

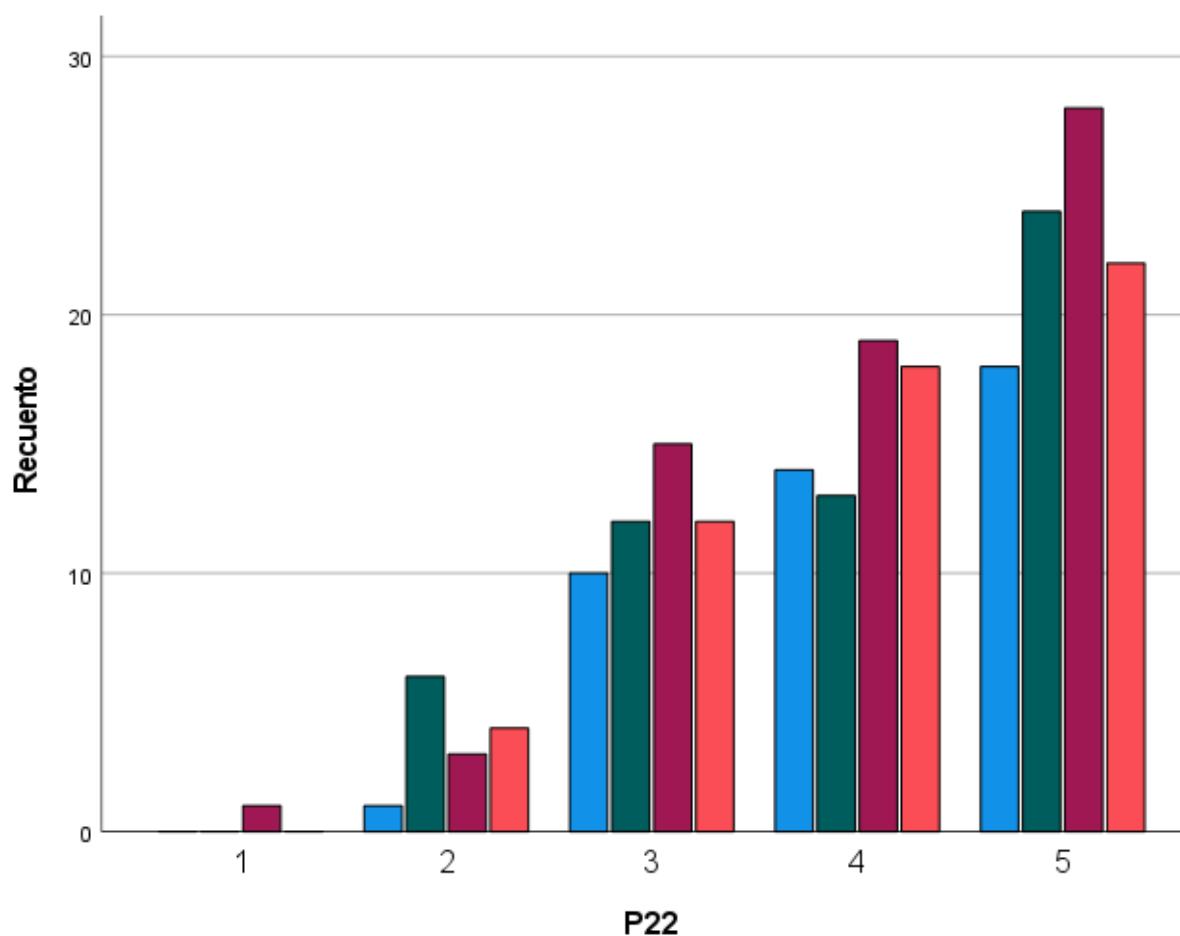
Pregunta 22	Rehabilitación Oral		Integral del Adulto		Odontología Restauradora y Endodoncia		Cirugía Buco periodontal		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1: total desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	1	1,5%	0	0,0%	1	0,5%
2: desacuerdo	4	7,1%	6	10,9%	3	4,5%	1	2,3%	14	6,4%
3: ni acuerdo ni desacuerdo	12	21,4%	12	21,8%	15	22,7%	10	23,3%	49	22,3%
4: de acuerdo	18	32,1%	13	23,6%	19	28,8%	14	32,6%	64	29,1%
5: totalmente de acuerdo	22	39,3%	24	43,6%	28	42,4%	18	41,9%	92	41,8%
Total	56	100%	55	100%	66	100%	43	100%	220	100%

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Interpretación:

En la tabla 25 se observan las respuestas de los pacientes con sus diferentes niveles de satisfacción según la escala de Likert, hacia cada asignatura, para la pregunta “Las horas de atención en el Centro Odontológico son buenas para la mayoría de las personas”, mostrando que 156 pacientes con un 70,9% del total indicaron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con las horas de atención adecuadas, mientras que 15 pacientes con el 8% del total indicaron que están en desacuerdo y totalmente de acuerdo, siendo que solo en la cátedra de Odontología Restauradora y Endodoncia 1 paciente mostro total desacuerdo.

**Gráfico 25: Horario de atención adecuado en el Centro Odontológico de la UCSM,
2024.**



Cátedra

- C. Bucoperiodontal
- integral del adulto
- O. Restauradora y Endodoncia
- Rehabilitación oral



Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Tabla 26: Suficiente instrumental y material odontológico por parte del tratante para la atención del paciente en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.

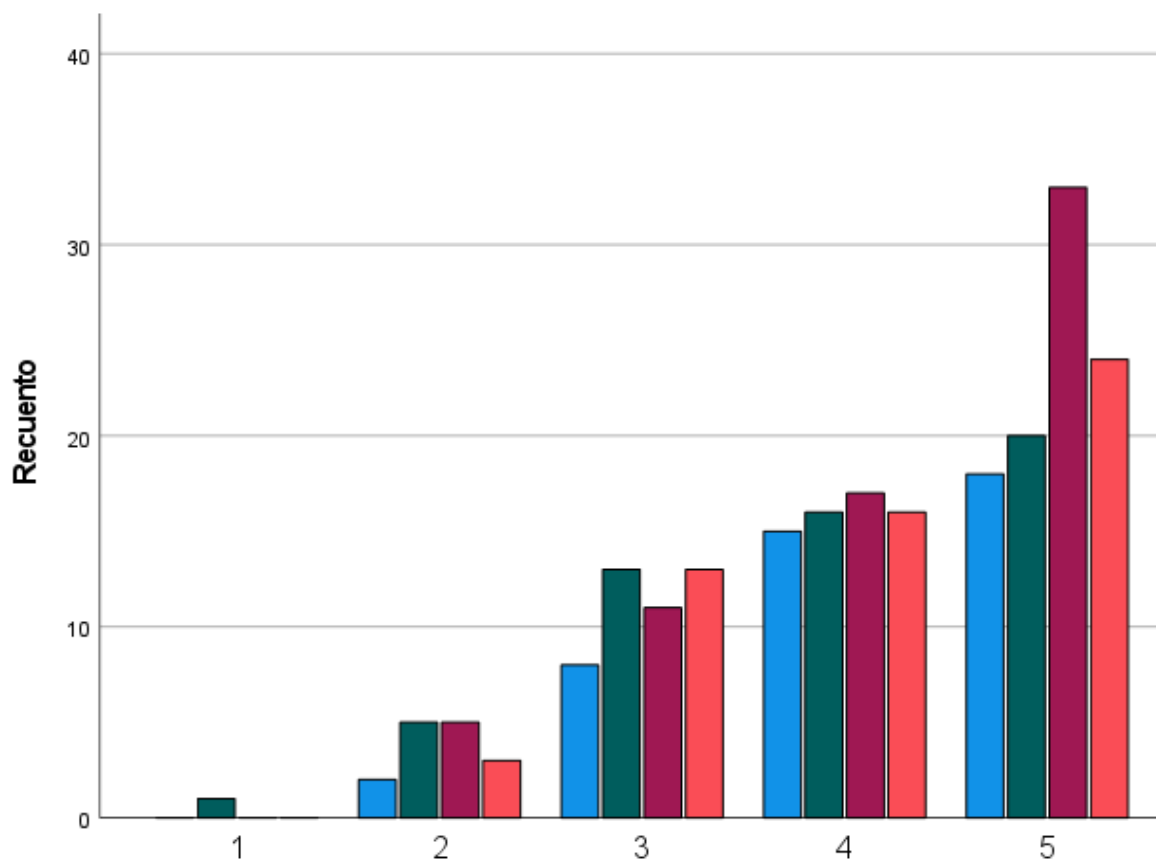
Pregunta 23	Rehabilitación Oral		Integral del Adulto		Odontología Restauradora y Endodoncia		Cirugía Buco periodontal		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1: total desacuerdo	0	0,0%	1	1,8%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
2: desacuerdo	3	5,4%	5	9,1%	5	7,6%	2	4,7%	15	6,8%
3: ni acuerdo ni desacuerdo	13	23,2%	13	23,6%	11	16,7%	8	18,6%	45	20,5%
4: de acuerdo	16	28,6%	16	29,1%	17	25,8%	15	34,9%	64	29,1%
5: totalmente de acuerdo	24	42,9%	20	36,4%	33	50,0%	18	41,9%	95	43,2%
Total	56	100%	55	100%	66	100%	43	100%	220	100%

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Interpretación:

En la tabla 26 se observan las respuestas de los pacientes con sus diferentes niveles de satisfacción según la escala de Likert, hacia cada asignatura, para la pregunta: “El estudiante de odontología tiene el instrumental y material necesario para la atención odontológica”, indicando que, 159 pacientes con 72,3% del total de encuestados, refirieron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con que el estudiante cuenta con todo el instrumental y material necesario, mientras que, el 7,3% del total de encuestados refirieron estar en total desacuerdo y en desacuerdo, siendo así que en la cátedra de Integral del adulto solo 1 paciente indicó estar en total desacuerdo.

Gráfico 26: Suficiente instrumental y material odontológico por parte del tratante para la atención del paciente en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024.



P23

Cátedra

- C. Bucoperiodontal
- integral del adulto
- O. Restauradora y Endodoncia
- Rehabilitación oral



Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Tabla 27: Número de pacientes jóvenes y adultos atendidos en diferentes asignaturas del Centro Odontológico de la UCSM, 2024.

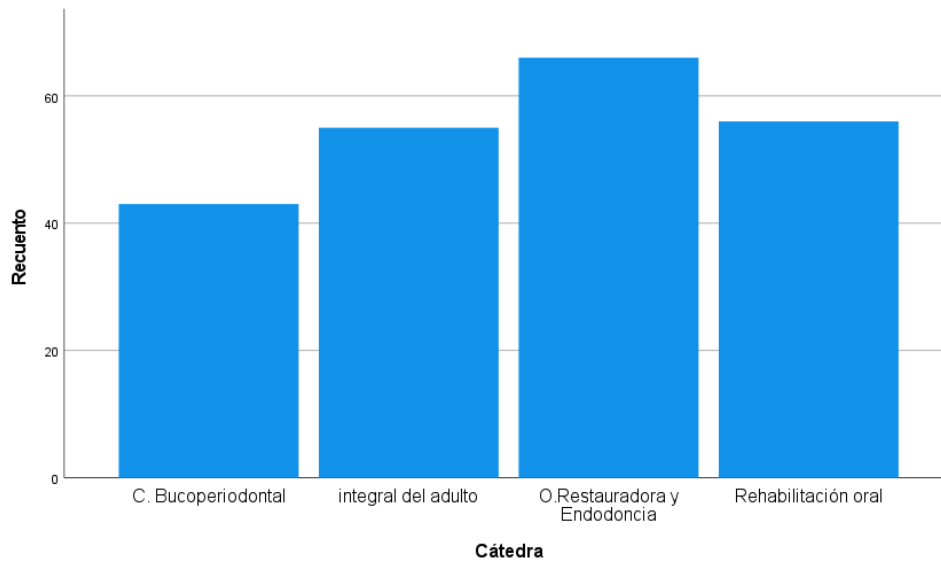
	Nº	%
Integral del adulto	55	25,0
C. Buco periodontal	43	19,5
O. Restauradora y Endodoncia	66	30,0
Rehabilitación oral	56	25,5
Total	220	100,0

Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).

Interpretación:

En la tabla 27, representa la Cantidad de pacientes jóvenes y adultos que fueron atendidos en sus respectivas asignaturas que son desenvueltas en el Centro Odontológico de la UCSM, 2024; donde la asignatura de odontología restauradora fue a la que más se acudió con 66 pacientes que representan el 30% del total, continuando con la asignatura de Rehabilitación Oral con 56 pacientes que representan el 25,5% del total, con una ligera diferencia en la cátedra de Integral del adulto con 55 pacientes encuestados que representa el 25,0% del total, concluyendo así, con la asignatura de Cirugía Buco - periodontal con 19,5% del total de pacientes.

Gráfico 27: Número de pacientes jóvenes y adultos atendidos en diferentes asignaturas del Centro Odontológico de la UCSM, 2024.



Fuente: Elaboración propia (Matriz de datos).



DISCUSIÓN

La presente investigación contribuye a actualizar la información sobre el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de pregrado en el Centro Odontológico de la UCSM, se trabajó con una muestra de 220 pacientes que cumplieron los criterios de inclusión, este estudio es novedoso, ya que no se ha encontrado investigaciones que abarquen esta dimensión que permitió responder el principal objetivo: hallar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al Centro Odontológico del UCSM, encontrando un nivel de satisfacción favorable representado por el 65,5% de aprobación.

En el estudio de Mohammed Aldossary S. et al. (25) que fue realizado en una población de 964 pacientes sauditas, se obtuvo como resultado niveles altos de satisfacción general en cuanto a los servicios dentales brindados a través de las instalaciones del Ministerio de Salud, haciendo énfasis en que este estudio tuvo una población mucho mayor a la población de nuestro estudio.

Por otro lado, Ruwaida Alshali Z. et al. (26) realizó un estudio de nivel de satisfacción obteniendo 2023 respuestas, las cuales dieron en conjunto un alto nivel de satisfacción, haciendo énfasis en el manejo del dolor y acceso al centro facilitado.

Por su parte, Kallal G. Maria et al. (27) obtuvieron que los pacientes que acudían al servicio gratuito de la clínica dental mostraron una satisfacción buena, haciendo énfasis en que los largos tiempos de espera eran de los factores que más impedían que haya un nivel de satisfacción alto al igual que la misma capacidad de atención, ya que el personal siempre está en atención debido a la alta demanda. Algo que no está lejos de nuestra realidad pues en el caso del Centro Odontológico de la UCSM, también se percibe una alta demanda de pacientes.

Otro estudio realizado por Palmeri M. Melania et al. (28) sobre la atención odontológica recibida, tuvo como resultado que, la mayor satisfacción fue 89,4%, en pacientes que acudieron a la clínica odontológica de la facultad de odontología de la Universidad Nacional de Córdoba en Argentina; mostrando que, al igual que en nuestro estudio, se obtuvo un nivel de satisfacción bastante bueno.

En cuanto a los resultados obtenidos en el estudio de Ríos Prieto J. (29) se concluyó que el nivel de satisfacción está influenciado con la calidad de atención que el paciente puede percibir, lo que no está lejos de nuestros resultados obtenidos, ya que la calidad de atención recibida en nuestro Centro Odontológico fue más del 74% y que el nivel de satisfacción de este fue del 65,5%.

Tomando en cuenta los resultados de Fabian Sánchez A. et al. (31) donde mostraron que el 96,70% de los pacientes están satisfechos con la atención recibida, pese a esto, es necesario hacer énfasis en el hecho de que la población encuestada solo fue de 150 en total haciendo contraste con la población de nuestro estudio que fueron de 220 en total, debido a esto es que los resultados en cuanto a porcentajes fueron ligeramente contrastantes.

Finalmente, en el estudio realizado por Rigoberto Ortega J. (32) el nivel de satisfacción que se obtuvo por parte de los pacientes afiliados al SIS fue de una alta insatisfacción del más del 70% del total de encuestados, lo que contrasta con nuestros resultados obtenidos en nuestro estudio, con un nivel de satisfacción favorable del 65,5%.

En cuanto a la calidad de atención recibida en el Centro Odontológico de la UCSM se identificó que prevaleció la buena y muy buena calidad de atención en el 74%, lo que significa que el paciente está satisfecho con la atención que recibió; seguido de un 16,4% que representa a los pacientes que manifiestan indiferencia frente a la calidad de atención, mostrando así, que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo y finalmente se obtuvo un 9,2% representa a los pacientes que perciben una mala calidad de atención por parte de los estudiantes tratantes de pregrado, siendo este un porcentaje mínimo; demostrando un ligero contraste con los resultados por Mohammed Aldossary S. et al. (25) quién obtuvo una calidad de atención del 82,2%.

En los resultados de Fabian Sánchez A. et al. (31) se encontró una alta calidad de atención con el 93,30%, lo que muestra similitud en cuanto a nuestros resultados obtenidos en cuanto a la calidad de atención prestada en nuestro Centro Odontológico.

Unos resultados similares fueron obtenidos por Rigoberto Ortega J. (32) donde se mostró que la calidad de atención brindada en los establecimientos del primer de atención en el SIS fue del 73,09%, al igual que en nuestro estudio, lo que sugiere que la atención brindada es de buena a muy buena.

Así mismo se determinó en el presente estudio, que en la asignatura de Cirugía Bucoperiodontal es la que se percibe un mayor nivel de satisfacción con un 65,5%, seguido de la asignatura de Integral del Adulto con un porcentaje de aprobación del 63,8% del total de pacientes atendidos, en cuanto a la asignatura de Rehabilitación Oral el 62% de pacientes manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo con la atención; finalizando se encuentra la asignatura de Odontología Restauradora con un 63,2% de aprobación por parte de los pacientes y que asistieron al Centro Odontológico de la UCSM.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

El nivel de satisfacción es de bueno a muy bueno debido a que los pacientes que señalaron estas afirmaciones fueron del 65,5% en las diferentes especialidades de pregrado que ofrece el centro odontológico de la UCSM a la comunidad arequipeña.

SEGUNDA:

Se determinó, que la cátedra de Cirugía Buco-periodontal es la que percibe un mayor nivel de satisfacción con un 65,5% seguido de la cátedra de Integral del Adulto con un porcentaje de aprobación del 63,8% del total de pacientes atendidos en dicha cátedra, en cuanto a la cátedra de Rehabilitación Oral el 62% manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo con la atención; finalizando se encuentra la cátedra de Odontología Restauradora con un 63,2% de aprobación.

TERCERA:

Al medir el nivel de satisfacción también se identificó la calidad de atención que percibe el paciente por parte del estudiante de pregrado en el Centro odontológico de la UCSM dando un promedio del 74% que representa entre buena y muy buena calidad de atención, seguido de un porcentaje de 16,4% que representa a los pacientes que manifiestan indiferencia frente a la calidad de atención, mostrando a si, que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo y finalmente se obtuvo un porcentaje del 9,2% que representa los pacientes que perciben una mala calidad de atención por parte de los tratantes, siendo este un porcentaje mínimo.

RECOMENDACIONES

1. A las autoridades de nuestra querida UCSM para que se amplíen los ambientes del Centro Odontológico para poder brindar una atención más fluida al público usuario.
2. Al tratante de odontología se le recomienda realizar charlas orientadoras hacia los pacientes sobre el tratamiento que necesitan, y la duración de cada uno de ellos para que así, puedan tener una mejor visión y entendimiento de la cantidad de citas, etc.
3. Al cirujano dentista de la practica privada, ya que ayuda a identificar fortalezas y debilidades en su práctica y a implementar mejoras específicas, en base a los resultados obtenidos en este estudio realizado en una Centro Odontológico de la UCSM, así como también entender lo que los pacientes valoran y lo que les causa insatisfacción puede ser utilizado para diseñar estrategias de marketing efectivas. El odontólogo puede destacar las ventajas y los aspectos positivos de su práctica privada que abordan las áreas problemáticas identificadas en la clínica pública.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1 Solís Romero DL, Manrique Chavez JE. Marketing relacional y satisfacción de usuarios . externos de tres centros odontológicos especializados en Odontopediatría. Lima, 2019. Revista Estomatológica Heredina. 2023 Dec; 31(4).
- 2 Zaravia Quispe PJ. Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional de San . Antonio Abad del Cusco. [Online].; 2020 [cited 2024 Abril 03. Available from: https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6147/253T20201045_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- 3 Gomez Mamani LF. Repositorio de tesis UCSM. [Online].; 2021 [cited 2024 abril 5. Available . from: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/724cad25-5564-4b2e-8fb8-bd8a85949335/content>.
- 4 ULADECH CU. Universidad Catolica los Angeles de Chimbote. [Online].; 2023 [cited 2024 . Abril 03. Available from: <https://www.uladech.edu.pe/wp-content/uploads/erpuniversity/downloads/transparencia-universitaria/estatuto-el-texto-unico-de-procedimientos-administrativos-tupa-el-plan-estrategico-institucional-reglamento-de-la-universidad-y-otras-normativas/reglamentos->.
- 5 Mervat M. El Dalatony RIAARASMATMAWAAAMAaMSA. National Center for Biotechnology . Information. [Online].; 2023 [cited 2024 abril 5. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10084532/>.
- 6 Mohammed S Aldossary EHIMMASMAAMAaMMED. National Center for biotechnology . Information. [Online].; 2023 [cited 2024 abril 5. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10725688/>.
- 7 Cajas Echeverria KA. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [Online].; 2021 [cited 2024 . abril 5. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70517>.
- 8 Farach Dongo GF. Repositorio UCSM. [Online].; 2023 [cited 2024 abril 5. Available from: . <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/607c24bf-57eb-4fe2-98c3-e298682a9db9/content>.
- 9 Amau Chiroque JM, León Manco RA, Ticona Zela RJ, Estrada Chiroque LM. Satisfacción en la . atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. Revista cubana de Medicina Militar. 2022 Mar; 51(1).
- 1 Nayanjot K. Rai HTCCaTT. BCM ORAL HEALTH. [Online].; 2019 [cited 2024 abril 5. Available 0 from: [doi: 10.1186/s12903-019-0971-6](https://doi.org/10.1186/s12903-019-0971-6).
- 1 Quispe. PJZ. repositorio UNSAAC. [Online].; 2020 [cited 2024 abril 5. Available from: 1 https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6147/253T20201045_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

1 Gabriele Laschinskia IR. Elsevier. [Online].; Alonso Carrasco-Labra, Deborah E. Polk, Olivia
2 Urquhart [cited 2024 abril 6. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.adaaj.2023.10.009>.

.

1 Flores Garro JJ. Repositorio UCSM. [Online].; 2023 [cited 2024 abril 5. Available from:
3 <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b2ff707b-23d4-4adb-ac7b-073b58dfffb24/content>.

1 CAVERO BENDEZU HA. Repositorio ULADECH. [Online].; 2022 [cited 2024 abril 5. Available
4 from:
5 https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31497/ATENCION_PACIENTES_CAVERO_BENDEZU_HEBERT.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

1 Eman J Al Ghanem caNAAZSALYADAAWSAaSZa. curecus. [Online].; 2023 [cited 2024 abril 6.
5 Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10739550/>.

.

1 Nermo H. BMC ORAL HEALTH. [Online].; 2021 [cited 2024 abril 5. Available from:
6 <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8609887/>.

.

1 Romane Touati ISMMDMS. Journal of Esthetic and Restorative Dentistry. [Online].; 2021
7 [cited 2024 abril 5. Available from:
8 <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9305134/>.

1 Rojas Espinoza RD. Repositorio Institucional UNDAC. [Online].; 2022 [cited 2024 abril 5.
8 Available from: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2855>.

.

1 Santiago Baltazar DR. Repositorio Institucional UNDAC. [Online].; 2020 [cited 2024 abril 5.
9 Available from: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2156>.

.

2 Jefferson Jonathan Lara-Alvarez RVHMCAS. Satisfacción de los pacientes ante la atención.
0 Rev. Estomatologica Heredina. 2020 Jul; 30(3).

.

2 Antonija Tadin MDaLG. clinic and practice. [Online].; 2022 [cited 2024 abril 6. Available from:
1 <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9844392/>.

.

2 Han-Kyoul Kim MCML. PLOS ONE. [Online].; 2021 [cited 2024 abril 06. Available from:
2 <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8096099/>.

.

2 nzález-Meléndez R CPGZVLea. ev Mex Med Forense. [Online].; 2019 [cited 2024 abril 6.
3 Available from: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=95106>.

2 Emilia Narváez-Gamboa CRMJCA. Servicio al cliente: desde una Perspectiva del modelo
4 SERVQUAL. Digital publisher. 2020 abril; 5(3).

.

2 Aldossary MS AMAMASAAKAAEDM. Patient Prefer Adherence. [Online].; 2023 [cited 2024
5 abril 6. Available from: [doi: 10.2147/PPA.S419978](https://doi.org/10.2147/PPA.S419978).

.

2 Alshali RZ MRBDAAAZAO. Dove medical Press. [Online].; 2024 [cited 2024 abril 6. Available
6 from: [doi: 10.2147/CCIDE.S449942](https://doi.org/10.2147/CCIDE.S449942).

.

2 Kallal MG CSYM. Canadian Journal of Dental Hygiene. [Online].; 2023 [cited 2024 abril 6.
7 Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10351490/>.

.

2 PalmieriMM SDM. Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica
8 profesional supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC. Revista de la Facultad de
. Odontología. 2020 Jan; 30(1).

2 Rios Prieto JR. Repositorio continental. [Online].; 2022 [cited 2024 abril 6. Available from:
9 <https://hdl.handle.net/20.500.12394/11617>.

.

3 RAMOS CÉSPEDES CE, DANIEL CB. Repositorio Institucional Digital UNAC. [Online].; 2019
0 [cited 2024 Abril 03. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12952/4591>.

.

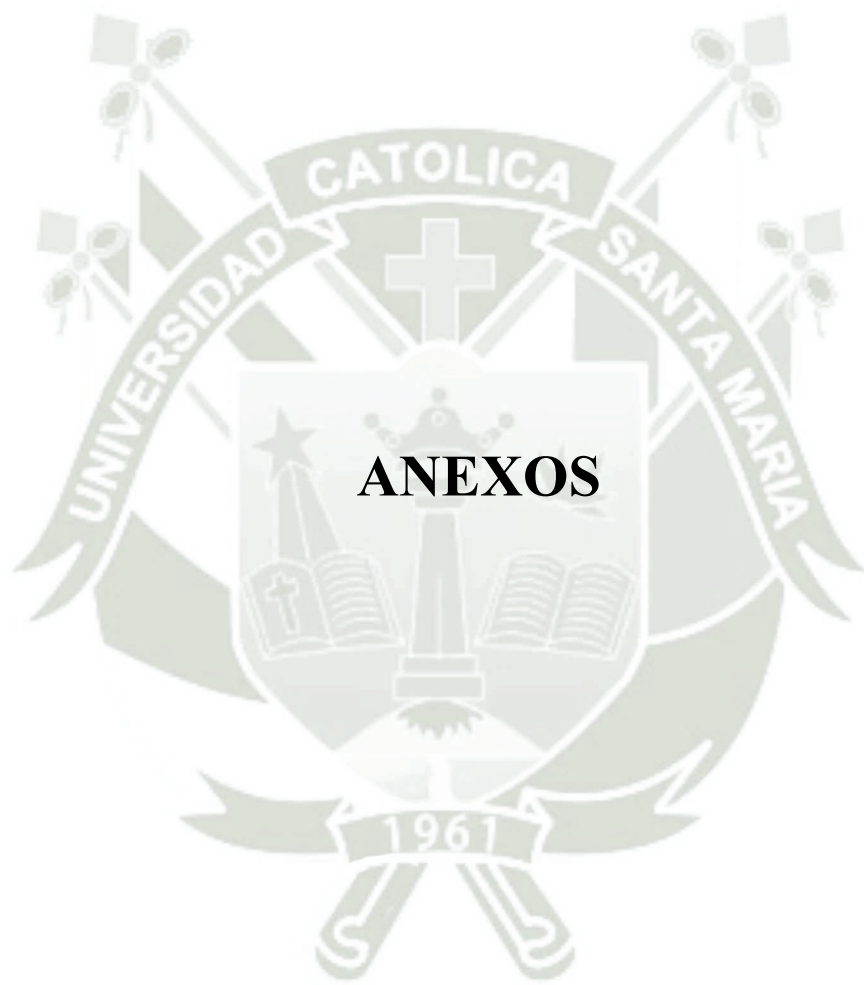
3 Fabian - Sánchez AC PLRR. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una
1 cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Revista Horizonte Médico. 2022
. Mar; 22(1).

3 Ortega JR. Repositorio UNSA. [Online].; 2020 [cited 2024 abril 6. Available from:
2 <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/11086>.

.

3 Emami E HHSRAMGN. Systematic reviews. [Online].; 2022 [cited 2024 abril 6. Available
3 from: [doi: 10.1186/s13643-022-02103-2](https://doi.org/10.1186/s13643-022-02103-2).

.



ANEXO 1: CUESTIONARIO DE RECOLECCION DE DATOS

INSTRUCCIONES:

Este cuestionario forma parte de un trabajo de investigación, los resultados obtenidos a partir de este serán utilizados para evaluar el “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de pregrado en el Centro Odontológico UCSM Arequipa 2024”. El cuestionario será **anónimo** y está elaborado para que usted luego de comprender la pregunta y de acuerdo a su criterio indique la respuesta correcta mediante un aspa (X) en los espacios solicitados.

Edad:

Género: F () M ()

Nivel educativo: primaria () secundaria () superior ()

CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCION

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	Dimensión 1	1	2	3	4	5
	Empatía					
1	El estudiante de odontología explicó claramente todo el tratamiento odontológico.					
2	La directora del Centro Odontológico dió una explicación relacionada con los procedimientos de administración.					

3	El estudiante de odontología prestó atención personal al escuchar la queja del paciente.					
4	La directora del Centro Odontológico prestó atención personalizada a los procedimientos de registro.					
5	El estudiante de odontología tenía conocimientos sobre las necesidades de los pacientes para el tratamiento.					

Fuente: Modificado con base en la referencia (10).

Nº	Dimensión 2	1	2	3	4	5
	Capacidad de respuesta					
6	La directora del Centro Odontológico respondió rápidamente a una larga espera.					
7	La directora del Centro Odontológico respondió rápidamente a los problemas o inquietudes relacionadas con la atención.					
8	La directora del Centro Odontológico respondió rápidamente a los problemas o preocupaciones relacionadas con los retrasos en la atención.					

Fuente: Modificado con base en la referencia (10).

Nº	Dimensión 3	1	2	3	4	5
	Calidad de la atención					
9	Los estudiantes de odontología tienen cuidado de aplicar sus conocimientos aprendidos al examinar a sus pacientes.					
10	Los estudiantes del de odontología siempre tratan a sus pacientes con respeto.					
11	Los estudiantes de odontología no son tan minuciosos como deberían ser.					
12	Los estudiantes de odontología generalmente explican lo que van a hacer antes de comenzar el tratamiento.					
13	El Centro Odontológico de la Universidad de Católica de Santa María es moderno y tiene los equipos necesarios.					
14	Los estudiantes de odontología deben proyectarse más a la comunidad para evitar que las personas tengan problemas con sus dientes.					

Fuente: Modificado con base en la referencia (10).

Nº	Dimensión 4	1	2	3	4	5
	Manejo del dolor					
15	A veces evito acudir a un estudiante de odontología porque el tratamiento endodóntico es doloroso.					
16	Los estudiantes de odontología deben usar estrategias audio visuales para reducir la sensación de dolor.					
17	No me preocupa sentir dolor cuando voy a recibir atención en el del Centro Odontológico de la UCSM.					

Nº	Dimensión 5	1	2	3	4	5
	Disponibilidad/ conveniencia					
18	Una de las razones por las que vengo al Centro Odontológico de la UCSM es porque no hay suficientes dentistas en mi área.					
19	El Centro Odontológico de la UCSM está muy convenientemente ubicado.					
20	La sala de espera del Centro Odontológico tiene mobiliarios cómodos y bien ubicados.					

Fuente: Modificado con base en la referencia (10).

Nº	Dimensión 6	1	2	3	4	5
	Accesibilidad					
21	Es difícil obtener una cita en el Centro Odontológico para la atención inmediata.					
22	Las horas de atención en el Centro Odontológico son buenas para la mayoría de las personas.					
23	El estudiante tiene el instrumental y material necesario para la atención odontológica.					

Fuente: Elaboración propia con base en la referencia (10).



ANEXO 2: MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PACIENTES/ TRATANTES

El presente proyecto de investigación titulado: “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de pregrado en el Centro Odontológico UCSM Arequipa 2024”, será realizado por la Bachiller Guillen Martínez Daniella Katusca con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción del paciente a través de un cuestionario de **forma anónima**, con de 23 preguntas y en base a una escala.

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Yo, acepto participar voluntariamente en la investigación, tengo conocimiento de los objetivos, el desarrollo del cuestionario y que la información brindada será de forma anónima y su uso es para la investigación.

ACEPTO () NO ACEPTO ()

Firma: .

Fecha: .

ANEXO 3: DICTÁMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA

COMITÉ DE ÉTICA INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN UCSM



DICTAMEN COMITÉ DE ETICA DE INVESTIGACION UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

Arequipa, 30 de abril de 2024

Investigadora Guillen Martinez, Daniella Katiusca

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: "Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de pregrado en el Centro Odontológico UCSM Arequipa 2024".

Investigadora: Guillen Martinez, Daniella Katiusca.

TIPO Y DISEÑO: Cuantitativo-cualitativo, comunicacional, prospectivo, transversal, descriptivo, documental, no experimental.

OBJETIVO: La investigación tiene como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que son tratados por estudiantes de pregrado en el Centro Odontológico de la UCSM.



PROCEDIMIENTOS: Ficha de recolección de datos.

COMITÉ DE ÉTICA INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN UCSM



**DICTAMEN COMITÉ DE ETICA DE INVESTIGACION
UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA**

SUJETOS DE ESTUDIO:

Pacientes que son tratados por los estudiantes registrados con matrícula del VII y IX semestre de la facultad de odontología de la UCSM.

RIESGO DEL ESTUDIO:

Mínimo.

OBSERVACIONES, SUGERENCIAS:

Debe proteger confidencialidad de la data sensible.

DICTAMEN:

***DICTAMEN FAVORABLE
081 - 2024***



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

Cualquier duda comunicarse a: comiteeticainvestigacionucsm@gmail.com

ANEXO 4: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA



















