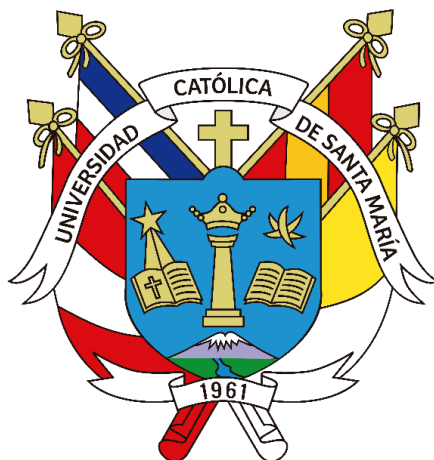


Universidad Católica de Santa María
Facultad de Odontología
Escuela Profesional de Odontología



**Factores socioeconómicos que influyen en el nivel de satisfacción de pacientes post
tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado 2023**

Tesis presentada por la Bachiller:

Peña Cuadros, Maria Victoria

ORCID: 0009-0007-0963-8413

para optar el Título Profesional de Cirujana Dentista

Asesor:

M.C. Tejada Tejada, Renan Fernando

ORCID: 0009-0002-0779-9815

Arequipa - Perú

2024

TITULACIÓN CON TESIS
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 18 de Junio del 2024

Dictamen: 010393-C.EPO-2024

Visto el borrador del expediente 010393, presentado por:

2018246902 - PEÑA CUADROS MARIA VICTORIA

Titulado:

**FACTORES SOCIOECONÓMICOS QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES
POST TRATAMIENTO ORTODÓNTICO EN CENTROS ODONTOLÓGICOS DE CERRO COLORADO
2023**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

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

CIRUJANO DENTISTA

**02402733 - GALLEGOS ZANABRIA JAIME SEBASTIAN
DICTAMINADOR**



**29641245 - BERNAL RIQUELME PEDRO PAUL
DICTAMINADOR**



**44750740 - TOMASIO CABALLERO JORGE
DICTAMINADOR**



Factores socioeconómicos que influyen en el nivel de satisfacción de pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	odontounca.edu.py Fuente de Internet	1%
2	Submitted to Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas Trabajo del estudiante	1%
3	caelum.ucv.ve Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cooperativa de Colombia Trabajo del estudiante	1%
5	www.semanticscholar.org Fuente de Internet	1%
6	revistas.ucc.edu.co Fuente de Internet	1%
7	www.powtoon.com Fuente de Internet	1%
8	ri.uaq.mx	

DEDICATORIA

*Se lo dedico a Dios por permitir que pueda obtener este logro,
ya que desde que se nos habla sobre la vida profesional se
convierte en uno de nuestros sueños.*

*A mi madre por darme ánimos y fuerzas a seguir perseverando
tanto en la carrera como en otros proyectos y a mi padre por
escucharme cuando sentía que no podía en la etapa de clínica.*

*A mi mamita celia que es una persona muy importante para mí
ya que me cuido de pequeña mientras mis padres trabajaban.*

*A mis docentes, en especial al doctor Wilfredo Escalante por
encaminarme en mi proyecto de tesis y resolver mis dudas con
paciencia y al doctor Hernan Cabrera por asesorarme y para
finalizar a mis hermanos; así como a mis pacientes por haber
confiado en mí y motivarme cada día a ser mejor.*



“El fracaso es éxito si aprendemos de él.”

Malcolm Forbes

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar qué factores socioeconómicos influyen en el nivel de satisfacción de pacientes post tratamiento ortodóntico en centros odontológicos de Cerro Colorado 2023; de abordaje cuantitativo con un tipo de estudio comunicacional, prospectivo, transversal, descriptivo y de campo. Se tomó a 133 pacientes post tratamiento ortodóntico como muestra en base a una población de 200 pacientes post tratamiento ortodóntico; para esta investigación se utilizaron dos tipos de instrumentos, donde se hizo una prueba piloto con 10 pacientes; además estos instrumentos fueron validados por medio de la validación de expertos. Resultado: La mayor parte de los pacientes post tratamiento ortodóntico tienen el nivel socioeconómico alto, seguido del nivel socioeconómico medio, dando así que ni un paciente con nivel económico bajo hiciera tratamiento ortodóntico. Se demostró que los pacientes con nivel socioeconómico alto se encuentran satisfechos con el resultado post tratamiento ortodóntico

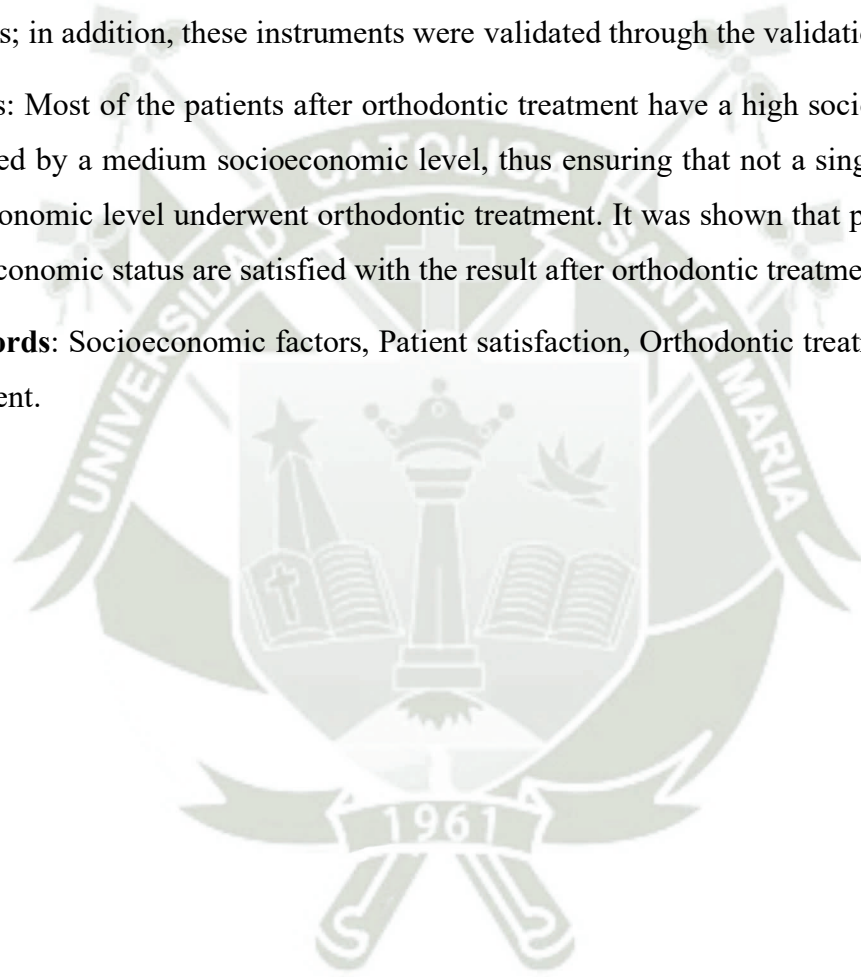
Palabras claves: Factores socioeconómicos, Satisfacción de pacientes, Tratamiento ortodóntico

ABSTRACT

The objective of this research was to determine which socioeconomic factors influence the level of satisfaction of patients after orthodontic treatment in dental centers of Cerro Colorado 2023; with a quantitative approach with a type of communicational, prospective, cross-sectional, descriptive and field study. 133 post-orthodontic treatment patients were taken as a sample based on a population of 200 post-orthodontic treatment patients; For this research, two types of instruments were used, where a pilot test was carried out with 10 patients; in addition, these instruments were validated through the validation of experts.

Results: Most of the patients after orthodontic treatment have a high socioeconomic level, followed by a medium socioeconomic level, thus ensuring that not a single patient with a low economic level underwent orthodontic treatment. It was shown that patients with high socioeconomic status are satisfied with the result after orthodontic treatment

Keywords: Socioeconomic factors, Patient satisfaction, Orthodontic treatment orthodontic treatment.



ÍNDICE GENERAL

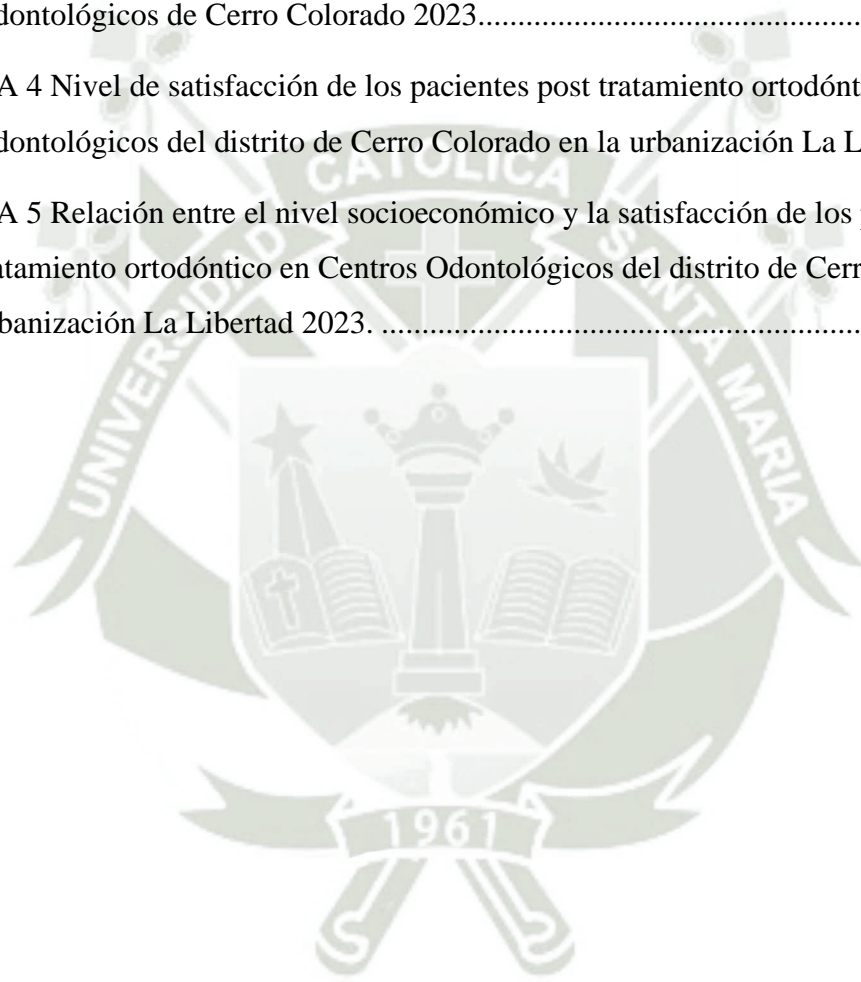
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO	2
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Determinación del problema.....	3
1.2. Enunciado	4
1.3. Descripción del problema	4
1.3.1. Área del conocimiento.....	4
1.3.2. Operacionalización de variables.....	4
1.3.3. Interrogantes básicas.....	5
1.3.4. Taxonomía de la investigación	5
1.4. Justificación	6
1.4.1. Originalidad	6
1.4.2. Relevancia científica.....	6
1.4.3. Viabilidad	6
1.4.4. Interés personal.....	6
2. OBJETIVOS.....	7
2.1. Objetivo General.....	7
2.2. Objetivos Específicos.....	7
3. MARCO TEÓRICO	7
3.1. Conceptos Básicos	7
3.1.1. Ortodoncia	7
3.1.2. Satisfacción.....	13
3.1.3. Socioeconómico.....	15

3.2.	Antecedentes investigativos.....	17
3.2.1.	Internacionales.....	17
3.2.2.	Nacionales	20
4.	HIPÓTESIS.....	21
4.1.	Hipótesis alterna:	21
4.2.	Hipótesis nula:	21
CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....		22
1.	TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN.....	23
1.1.	Técnicas	23
1.2.	Instrumentos.....	23
1.2.1.	Instrumento documental	23
1.3.	Materiales.....	24
2.	CAMPO DE VERIFICACIÓN	24
2.1.	Ubicación espacial	24
2.2.	Ubicación temporal.....	24
2.3.	Unidades de estudio	24
3.	ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN.....	24
3.1.	Organización.....	24
3.2.	Recursos.....	25
3.2.1.	Recursos Humanos	25
3.2.2.	Recursos Físicos	25
3.2.3.	Recursos económicos	25
3.2.4.	Recursos institucionales	25
3.3.	Validación del instrumento.....	25
4.	ESTRATEGIA PARA MANEJAR LOS RESULTADOS	26
4.1.	Plan de procesamiento	26

4.1.1. Plan de operaciones:	26
4.2. Plan de análisis.....	26
4.2.1. Tipo de Análisis:.....	26
4.2.2. Tratamiento Estadístico:	26
CAPÍTULO III RESULTADOS	27
DISCUSIÓN.....	34
CONCLUSIONES.....	38
RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
ANEXOS.....	43
Anexo 1: Dictamen de comité de ética.....	44
Anexo 2: Consentimiento informado	46
Anexo 3: Test de nivel de socioeconómico para pacientes post tratamiento ortodónticos 2023	47

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 Edad de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado 2023.....	28
TABLA 2 Género de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado 2023.	29
TABLA 3 Nivel socioeconómico de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado 2023.....	30
TABLA 4 Nivel de satisfacción de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos del distrito de Cerro Colorado en la urbanización La Libertad 2023. .	31
TABLA 5 Relación entre el nivel socioeconómico y la satisfacción de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos del distrito de Cerro Colorado en la urbanización La Libertad 2023.	32



ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 Edad de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado 2023.	28
Gráfico 2 Género de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado 2023.	29
GRÁFICO 3 Nivel socioeconómico de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado 2023.	30
GRÁFICO 4 Nivel de satisfacción de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado 2023.....	31
GRÁFICO 5 Relación entre el nivel socioeconómico y la satisfacción de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos del distrito de Cerro Colorado en la urbanización La Libertad 2023.	33

INTRODUCCIÓN

El estudio de la satisfacción del paciente en el tratamiento ortodóntico es de vital importancia, especialmente en un contexto donde la estética dental juega un rol fundamental en la vida social, psicológica y física de las personas. La relevancia de una sonrisa no solo reside en su impacto visual, sino también en cómo esta puede elevar la autoestima y la confianza personal, factores que contribuyen significativamente al bienestar general de un individuo (1,2).

La satisfacción del paciente es un indicador complejo que engloba diversas dimensiones como la calidad del diagnóstico y tratamiento, la eficacia de los resultados, la relación interpersonal con el personal de salud, la accesibilidad y disponibilidad de los servicios, los costos asociados y las actitudes hacia la atención recibida (3). En Europa, la satisfacción ha sido reconocida por la Comunidad Europea de Ortodoncia como un componente esencial de la calidad de la atención (4), subrayando la importancia de utilizar las opiniones de los pacientes para mejorar sistemáticamente la organización de los servicios de salud (3).

Este estudio, llevado a cabo en centros odontológicos de Cerro Colorado en el año 2023, se enfoca específicamente en analizar cómo el nivel socioeconómico de los pacientes puede influir en su nivel de satisfacción post-tratamiento ortodóntico. El objetivo es no solo evaluar esta relación, sino también utilizar los hallazgos para optimizar la calidad de atención y los recursos disponibles en el tratamiento ortodóntico.

Este estudio busca contribuir significativamente al entendimiento de la satisfacción del paciente en el ámbito de la ortodoncia, ofreciendo perspectivas que puedan ser aplicadas para mejorar la calidad de los servicios ortodónticos y, en consecuencia, la satisfacción del paciente.



CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Determinación del problema

En la actualidad la satisfacción del paciente es un indicador importante y comúnmente utilizado para medir la calidad de la atención sanitaria. La satisfacción del paciente es importante para garantizar el cumplimiento del tratamiento de ortodoncia (5,6).

El concepto de calidad abarca los siguientes aspectos: el logro de metas o estándares predeterminados, la inclusión de los requerimientos del cliente en la determinación de las metas, la consideración de la disponibilidad de recursos al fijar dichas metas y el reconocimiento de que siempre hay aspectos por mejorar (6).

El número de pacientes que buscan tratamiento de ortodoncia ha aumentado considerablemente con el desarrollo socioeconómico y el cambio de opiniones sobre la apariencia. La satisfacción de los pacientes post tratamiento ortodóntico está influenciada por muchos factores. La satisfacción del paciente influye en los resultados clínicos, la retención de pacientes y las reclamaciones por negligencia médica. También impacta en la prestación de servicios de manera oportuna, eficiente y centrada en el paciente. La satisfacción del paciente es, entonces, un indicador indirecto pero altamente eficaz para medir el éxito de los médicos y hospitales (5).

La satisfacción del paciente es considerada como una de las medidas de calidad en atención (7).

- **Satisfacción completa:** Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.
- **Satisfacción intermedia:** Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.
- **Insatisfacción:** Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas (8).

Los niveles de satisfacción se determinaron mediante la asignación de valores y rangos promedio a las respuestas de los usuarios, quienes proporcionaban valoraciones según la escala de Likert. El grado de satisfacción parece estar influenciado por varios factores, como el género, la edad, la duración del tratamiento, la adherencia al mismo y la mejora en la estructura facial y dental (5).

1.2. Enunciado

“Factores socioeconómicos que influyen en el nivel de satisfacción de pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado 2023”.

1.3. Descripción del problema

1.3.1. Área del conocimiento

- Área general : Ciencias de la Salud
- Área específica : Odontología
- Especialidad : Ortodoncia
- Línea : Satisfacción post tratamiento ortodóntico

1.3.2. Operacionalización de variables

Variables	Indicadores	Valores
<p>Nivel de satisfacción de pacientes post tratamiento ortodóntico (variable dependiente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sexo • Edad • Satisfacción antes del tratamiento ortodóntico • Satisfacción durante el tratamiento ortodóntico • Satisfacción después el tratamiento ortodóntico 	<p>1. Satisfecho 2. Indiferente 3. Insatisfecho</p>
<p>Factores socioeconómicos (variable independiente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de escolaridad del jefe del hogar. • Ocupación del jefe del hogar • Vivienda 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel socioeconómico Alto • Nivel socioeconómico Medio • Nivel socioeconómico Bajo • Miseria

1.3.3. Interrogantes básicas

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado 2023?
- ¿Cuáles son los factores socioeconómicos que influyen en los pacientes post tratamientos ortodónticos en Centros Odontológicos de Cerro Colorado 2023?
- ¿Cuál es el factor socioeconómico que más influye en el nivel de satisfacción de pacientes post tratamiento ortodónticos de Centros Odontológicos de Cerro Colorado 2023?

1.3.4. Taxonomía de la investigación

ABORDAJE	TIPO DE ESTUDIO					DISEÑO	NIVEL
	Por la técnica de recolección	Por el tipo de datos que se planifica recoger	Por el número de mediciones de la variable	Por el número de muestras o poblaciones	Por el ámbito de recolección		
<i>Cuantitativo</i>	<i>comunicacional</i>	<i>Prospectivo</i>	<i>transversal</i>	<i>Descriptivo</i>	<i>De campo</i>	<i>No experimental</i>	<i>relacional</i>

1.4. Justificación

1.4.1. Originalidad

Este estudio se considera original debido a que el proyecto de investigación se llevará a cabo al identificar y analizar los factores socioeconómicos que influyen en el nivel de satisfacción de pacientes post tratamientos ortodónticos en Centros Odontológicos de Cerro Colorado de la urbanización La Libertad de la ciudad de Arequipa.

1.4.2. Relevancia científica

Representado por el conjunto de nuevos conocimientos que se derivan de la identificación de los factores socioeconómicos que influyen en el nivel de satisfacción de los pacientes tratados ortodónticamente.

Por su importancia conocer los factores que influyen a nivel de satisfacción del paciente, se considera un agente importante para los centros odontológicos de cerro colorado. El propósito de este estudio es ayudar a determinar si el nivel socioeconómico influye en el nivel de satisfacción.

1.4.3. Viabilidad

Este estudio se percibe como factible porque contempla la recopilación de datos a través de encuestas y la posibilidad de entrevistar a pacientes de las Centros Odontológicos ubicadas en Cerro Colorado, urbanización La Libertad, de la ciudad de Arequipa.

1.4.4. Interés personal

Es de mi interés determinar el nivel de satisfacción de los pacientes post tratamientos ortodónticos del distrito Cerro Colorado La Libertad de la ciudad de Arequipa, datos que será beneficioso para los especialistas en ortodoncia.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

- Determinar si los factores socioeconómicos influyen en el nivel de satisfacción de pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado 2023.

2.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de satisfacción de pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado 2023.
- Identificar los factores socioeconómicos de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado 2023.
- Determinar la influencia de los factores socioeconómicos en el nivel de satisfacción de pacientes post tratamiento ortodóntico de Centros Odontológicos de Cerro Colorado 2023.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Conceptos Básicos

3.1.1. Ortodoncia

La ortodoncia es la especialidad que estudia, corrige y previene las diferentes alteraciones en la posición de los maxilares, la forma de las arcadas dentarias y los problemas de la Articulación Temporo Mandibular (ATM) (8).

La atención dental con ortodoncia incluye el uso de dispositivos, tales como los aparatos (frenos), para:

- Enderezar los dientes
- Corregir problemas con la mordida
- Cerrar los espacios entre los dientes
- Alinear adecuadamente los labios y los dientes (9).

Canut concluye que la Ortodoncia puede ser considerada como la disciplina de la odontología encargada de supervisar, cuidar y corregir las estructuras dentofaciales, ya sea durante su desarrollo o en estado final, abarcando aspectos

como el movimiento de los dientes o la corrección de malformaciones óseas relacionadas (10).

Su práctica implica el diagnóstico, prevención, intervención temprana y tratamiento de todos los tipos de problemas de mordida y anomalías óseas circundantes. Además, se encarga del diseño, aplicación y seguimiento de dispositivos terapéuticos, así como del cuidado y orientación de la dentición y las estructuras de soporte, con el objetivo de lograr y mantener relaciones óptimas entre los dientes, el esqueleto facial y craneal, tanto en términos funcionales como estéticos. Moyers agrega que antes de diagnosticar se debe estudiar meticulosamente la maloclusión, describirla en detalle, luego, si es posible clasificarla (11).

3.1.1.1. Etimología

La palabra "Ortodoncia" se deriva de dos términos griegos: "orto", que significa "recto", y "odontos", que significa "diente" (11).

3.1.1.2. Historia de la ortodoncia

Hipócrates, reconocido como uno de los pilares fundacionales de la medicina, mencionó hace aproximadamente 400 años antes de nuestra era la importancia de corregir los dientes desviados o desplazados utilizando un hilo de oro, preferiblemente. Sin embargo, su interés por la alineación dental no fue el primero de la historia. En el Antiguo Egipto, alrededor del año 1600 a.c., los faraones ya mostraban preocupación por tener una sonrisa estética. Se ha constatado este interés a través del hallazgo de momias egipcias que tenían bandas metálicas alrededor de cada diente, fabricadas incluso con tripas de gato, utilizadas como dispositivos de ortodoncia (11).

3.1.1.3. Evolución de la ortodoncia

- Los etruscos usaban puentes de oro en los fallecidos para una sonrisa perfecta (770-270 a.C.).
- Aulo Cornelio Celso sugería métodos de reemplazo dental (50 a.C.).
- Pierre Fauchard creó el primer aparato dental, "el bandeau", en 1728.

- Joseph Fox, en 1803, desarrolló un aparato similar, pero de oro con bloques de marfil.
- John Nutting Farrar inventó aparatos con tornillos en 1875 y fundó la primera escuela de ortodoncia en 1900.
- En 1928, Angle introdujo el bracket Edgewise, revolucionando la ortodoncia con nuevas tecnologías (11).

3.1.1.4. Ortodoncia para adultos

Los tratamientos de ortodoncia se recomiendan para cualquier persona que presente problemas de maloclusión dental. Hoy en día, es común ver a individuos de 20, 30, 40 y hasta 60 o 70 años que eligen someterse a este tipo de tratamiento. Esto no solo mejora la estética, sino también la funcionalidad de su sonrisa (12).

3.1.1.5. Etiología de la malposición dentaria del adulto

La malposición dentaria en el adulto puede originarse en los años de la preadolescencia y adolescencia, o ser el resultado del envejecimiento y deterioro de la dentición, de la pérdida de las piezas dentarias y de su desgaste excesivo. Los factores etiológicos específicos de las diversas malposiciones dentarias (13).

3.1.1.5.1. Orígenes dentales

- Erupción defectuosa a partir de la posición funcional normal.
- Longitud de arcada insuficiente.
- Longitud de arcada excesiva.
- Retención prolongada de dientes primarios.
- Erupción ectópica.
- Desviación lateral de la mandíbula durante el cierre desde la relación céntrica o el contacto en retrusión hasta el contacto Inter cuspídeo u oclusión céntrica.
- Mantenimiento de hábitos de succión del pulgar u otros dedos.
- Apretamiento y rechinamiento.

- Patrón de deglución inadecuado con interposición lingual.
- Efecto de la presión de la lengua sobre los dientes anteriores.
- Macroglosia.
- Pérdida prematura de dientes deciduos o permanentes (13).

3.1.1.5.2. Orígenes esqueléticos

- Paladar hendido.
- Disarmonía medio lateral importante del esqueleto craneofacial (13).

3.1.1.5.3. Indicaciones del tratamiento ortodóntico en pacientes adultos

- Mejoría de las relaciones diente-tejido periodontal.
- Establecimiento de un plano de oclusión, mejorado para distribuir correctamente las fuerzas de oclusión.
- Equilibrar el espacio existente para una mejor situación protésica.
- Mejorar los espacios para obtener un contacto diente a diente normal.
- Mejorar la oclusión y la coordinación entre los músculos y la articulación temporomandibular (ATM)
- Mejorar la estética del paciente (13).

3.1.1.5.4. Contraindicaciones del tratamiento ortodóntico en pacientes adultos

- Discrepancias esqueléticas graves.
- Enfermedad local o sistemática avanzada.
- Pérdida ósea alveolar excesiva.
- Incapacidad para obtener un resultado que el paciente o el profesional crean satisfactorios.
- Mal pronóstico de estabilidad.
- Falta de motivación por parte del paciente (13).

3.1.1.5.5. Beneficios que trae la ortodoncia

Es cierto que la ortodoncia ha sido asociada principalmente con mejoras estéticas, pero su impacto va más allá de la apariencia. Además de proporcionar beneficios estéticos, también tiene un importante papel funcional (14).

Al mejorar la posición de los dientes, contribuye significativamente a la relación entre la mandíbula superior e inferior. Esto incide de manera positiva en la función masticatoria, permitiendo una mejor trituración de los alimentos y facilitando su digestión. En resumen, la ortodoncia no solo mejora la estética dental, sino que también optimiza la función de los dientes durante la masticación, lo que influye en una mejor digestión de los alimentos (13).

Entre los beneficios que nos aporta la ortodoncia podemos enumerar los siguientes:

- La corrección de la mordida desalineada no solo promueve encías más saludables al facilitar un cepillado más efectivo, sino que también establece una oclusión dental mejorada y más estable después del tratamiento, lo que contribuye a un funcionamiento óptimo de la articulación temporomandibular y los músculos de la cabeza y el cuello, reduciendo posibles problemas musculares y articulares.
- Al alinear los dientes, se reduce la incidencia de enfermedades dentales como caries, periodontitis y gingivitis, dado que una mejor alineación facilita la higiene bucal. La ortodoncia también influye positivamente en la fonación y la pronunciación al mejorar la corrección dental.
- No solo eleva la autoestima y la percepción personal, sino que también mejora la funcionalidad, contribuyendo en última instancia a una mejor calidad de vida (14).

3.1.1.5.6. Efectos del tratamiento ortodóntico del adulto

Alteraciones hísticas

Las alteraciones de los tejidos blandos que se producen durante el tratamiento ortodóntico activo pueden desalentar al profesional y al paciente. Su anticipación y su tratamiento minimizarán este desaliento. Estas alteraciones de los tejidos blandos incluyen:

- Retracción gingival durante el tratamiento con ortodoncia fija.
- Hiperplasia gingival durante el tratamiento con ortodoncia fija.
- Líneas o áreas de presión en la mucosa palatina debidas al aparato removible (15).
- Ulceración de la mucosa de un torus palatino debida a la presión de un aparato removible.
- Inflamación gingival marginal en el paladar debida a la presión lateral de un aparato removible.
- Ulcera de la mucosa lingual debida a la presión de un aparato removible inferior.
- Depresión erimatososa de la mucosa vestibular debido al arco (13).

3.1.1.6. Tipos de aparato de ortodoncia

3.1.1.6.1. Aparatos funcionales

Dispositivos extraíbles para modificar la posición de los grupos musculares y la mandíbula durante la dentición temporal o mixta. Provocan cambios musculares y dentarios (16).

3.1.1.6.2. Aparatos removibles

Se pueden quitar para limpiar, pero se fijan a los dientes. Utilizan presiones controladas con elementos mecánicos para mover los dientes, sin relacionarse con las fuerzas musculares.

Útiles para la expansión maxilar y corrección de mordidas cruzadas o apiñamiento leve (16).

3.1.1.6.3. Aparatos fijos (brackets)

Combinación de brackets pegados a los dientes y arcos metálicos. Permiten movimientos precisos en cualquier dirección para malposiciones, espacios y otros problemas. Pueden ser visibles (metálicos) o estéticos (cerámicos, transparentes). La higiene oral es crucial, ya que pueden causar inflamación y sangrado de encías. Se requiere una higiene bucal estructurada y un seguimiento continuo durante el tratamiento (16).

3.1.2. Satisfacción

La satisfacción se define como la sensación subjetiva de aprobación de los cuidados recibidos por parte del profesional. Durante este proceso, el paciente es capaz de reconocer la relevancia de dicho cuidado en su vida. Una referencia semántica breve define satisfacción como el acto de satisfacer, asociado con gusto o placer. También se describe como la realización de un deseo o anhelo, así como la razón o acción que responde completamente a una queja (5).

3.1.2.1. Importancia sobre conocer la satisfacción

Es muy importante conocer la satisfacción del paciente ya que:

- Es un indicador para saber si un consumidor realizará otra compra.
- Es un elemento que te diferencia de la competencia.
- La satisfacción del cliente te ayuda a reducir la rotación de clientes.
- Aumenta el ciclo de vida del cliente.
- Te ayuda a incrementar las referencias de boca a boca positivas y a generar más clientes.
- Te ayuda a la retención de clientes.

Medir la satisfacción del cliente es un proceso que las organizaciones llevan a cabo con el propósito de ajustar sus productos y mejorar el servicio ofrecido a los clientes. Esto se hace con la finalidad de lograr su satisfacción y fidelización a la marca (17).

3.1.2.2. Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente es un concepto multidimensional, donde se evalúan de manera individual diversos aspectos relacionados con el cuidado de la salud para llegar a una evaluación global de la misma (3).

La satisfacción del paciente después del tratamiento de ortodoncia está influenciada por una serie de factores. Por ejemplo, los rasgos psicológicos de los pacientes individuales afectan su satisfacción con los resultados del tratamiento de ortodoncia. Se han identificado varias dimensiones de la satisfacción relacionadas con el cuidado dental, las cuales abarcan aspectos asociados al diagnóstico y tratamiento, relaciones interpersonales, accesibilidad y disponibilidad, costos, eficacia y resultados, facilidades, y actitudes respecto a la atención en general. La satisfacción del paciente es importante para asegurar la adherencia del paciente al tratamiento de ortodoncia (5).

3.1.2.2.1. Elementos de la satisfacción

- Marca
- Producto o servicio
- Calidad
- Rendimiento
- Oferta
- Percepción
- Expectativas
- Experiencia
- Comparación
- Nivel de satisfacción (18).

3.1.2.2.2. Rango de satisfacción

- Nivel 1 (00 – 20%): Completamente insatisfechos.
- Nivel 2 (21 – 40%): Insatisfechos.
- Nivel 3 (41 – 60%): Neutrales.
- Nivel 4 (61 – 80%): Satisfechos.
- Nivel 5 (81 – 100%): Completamente satisfechos (18).

3.1.3. Socioeconómico

El término socioeconómico se refiere a aspectos que están ligados tanto a elementos sociales como económicos. Lo social se vincula con la sociedad, entendida como un grupo de individuos que comparten normas y viven en un mismo territorio. Por otro lado, lo económico se relaciona con la economía, que implica la gestión de recursos limitados para satisfacer las necesidades materiales de las personas (19).

3.1.3.1. Nivel socioeconómico

Es un indicador que se genera al examinar el salario, las condiciones laborales y la educación de un individuo. Un nivel socioeconómico alto se relaciona con una buena calidad de vida y coloca a la persona en la clase alta. Por el contrario, un nivel socioeconómico bajo se asocia con una calidad de vida deficiente y con una posición inferior en la sociedad (19).

3.1.3.2. Factor

Un factor es un elemento que tiene influencia en algo. Así, los factores son los diversos aspectos que intervienen, determinan o influyen para que algo se manifieste de una manera específica (20).

3.1.3.2.1. Factor como elemento

En términos generales, un factor es un elemento o una concausa (algo que, junto con otra cosa, es la causa de un efecto) (21).

3.1.3.3. Factor socioeconómico

Los aspectos socioeconómicos comprenden las vivencias sociales y económicas que influyen en la formación de la personalidad, las actitudes y

el estilo de vida de una persona. También pueden estar definidos por las regiones y los vecindarios. Los organismos de seguridad del país, por ejemplo, suelen citar los factores socioeconómicos de la pobreza como relacionados con los altos niveles de criminalidad (22).

3.1.3.4. Escala de Likert

Es un método de investigación que emplea una escala de calificación para determinar el nivel de acuerdo o desacuerdo de las personas respecto a un tema (23,24).

Esta evaluación se lleva a cabo mediante un cuestionario con una serie de preguntas cerradas, utilizando generalmente una escala de 5 niveles:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (23).
- De acuerdo.
- Totalmente de acuerdo (24).

Creada en 1932 por el psicólogo estadounidense Rensis Likert, la escala tiene como objetivo evitar limitar las respuestas a "sí" o "no" (23).

3.1.3.4.1. Aspectos a tomar en cuenta para la construcción de una escala de Likert

- Las afirmaciones deben ser concisas y lógicas, con un máximo de 20 palabras.
- Deben tener una dirección clara: positiva o negativa.
- Se pueden usar frases, preguntas u observaciones para construir la escala (25).

Ejemplo de escala Likert para observar nivel de desacuerdo:

Que clientes o empleados estén en la misma página que tu cuando se trata de discutir puntos importantes facilita todo el proceso. (Este tipo de ejemplo se encuentra dentro de la escala Likert bipolar) (26).

Ilustración 1

Escala de Likert



Nota: Ocampo, (25).

3.2. Antecedentes investigativos

3.2.1. Internacionales

Título: Satisfacción con el tratamiento y sus factores influyentes entre pacientes adultos de ortodoncia. **Autor:** Rami lee, Soonshin Hwang, Hyunsun lim, Jung Yul Cha, Kyung Ho Kim, Chooryung J Chung. **Resumen: Introducción:** El propósito de esta investigación fue examinar la satisfacción experimentada por pacientes adultos respecto al tratamiento ortodóncico, con un enfoque en analizar la influencia de los factores individuales en relación con esa satisfacción. **Métodos:** Se desarrolló un cuestionario compuesto por 10 aspectos, que incluían la satisfacción global, alineación dental, aspecto facial, funcionalidad al comer y masticar, confianza en la sonrisa y autoimagen, estabilidad de los resultados, duración y coste del tratamiento, intención de recomendar y alivio de inquietudes previas. Estos aspectos fueron evaluados mediante una escala de Likert de 5 puntos. La evaluación global de satisfacción se obtuvo a través del promedio de las puntuaciones otorgadas en estos 10 ítems. Los resultados de esta encuesta fueron analizados con la participación de 298 adultos. **Resultados:** Para la evaluación de la satisfacción global, el 45,0% de los participantes indicaron estar muy satisfechos, mientras que el 39,9% expresó sentirse satisfecho, sumando un índice general de satisfacción del 84,9%. La puntuación total de satisfacción se promedió en 3,9. Se observó que el grado de satisfacción con la alineación dental y la confianza en la sonrisa y autoimagen fue considerablemente mayor que la satisfacción con el aspecto facial y la funcionalidad al comer y masticar ($P < 0,001$). Además, se encontró que los individuos de 50 años o más reportaron niveles de satisfacción superiores a los participantes más jóvenes, y los hombres mostraron niveles de satisfacción mayores en comparación con las mujeres ($P < 0,05$). **Conclusiones:** El

tratamiento de ortodoncia generó una alta satisfacción entre los pacientes adultos en general. Se observó que la edad, el género, el nivel de motivación, las expectativas previas y el malestar experimentado influyeron notablemente en el nivel de satisfacción percibido (27).

Título: Factores que influyen en la satisfacción con el proceso de tratamiento de ortodoncia en pacientes. **Autor:** Lilia Wong, Fiona S Ryan, Lars R Christensen, Susan J. Cunningham. **Resumen: Introducción:** A pesar de los aumentos de adultos en tratamiento de ortodoncia tanto en el sector público como en el privado, la satisfacción con el proceso de tratamiento no ha sido ampliamente explorada. En este estudio, investigamos los factores que influyen en la satisfacción con el proceso de tratamiento de ortodoncia en pacientes adultos. **Métodos:** Este estudio se llevó a cabo como un enfoque cualitativo transversal y prospectivo. Los participantes fueron adultos que habían finalizado tratamientos de ortodoncia con aparatos fijos, reclutados desde dos ubicaciones distintas: un hospital docente del sector público del Servicio Nacional de Salud y un consultorio privado especializado. La información se obtuvo a través de entrevistas en profundidad, y para analizar los datos se empleó un método de análisis temático de contenido utilizando un marco específico. **Resultados:** Se reclutaron un total de 26 adultos (13 en cada sitio). Se identificaron cinco temas principales relacionados con la satisfacción del paciente con el proceso de tratamiento: comunicación, personal, entorno físico, citas e impacto del tratamiento con aparatos. La comunicación efectiva fue un tema dominante, particularmente en relación con las explicaciones durante el tratamiento y hacer que los pacientes se sientan involucrados en su propio cuidado. **Conclusiones:** En líneas generales, los pacientes adultos sometidos a tratamientos de ortodoncia expresaron satisfacción con el proceso de tratamiento, destacando el papel crucial de una comunicación efectiva en esta percepción positiva. A pesar de las disparidades existentes en los enfoques de trabajo entre los sectores público y privado, se identificaron numerosas similitudes al contrastar los factores entre los dos entornos (1).

Título: Satisfacción con el tratamiento de ortodoncia. **Autor:** Filiz Keles 1, Annemieke Bos **Resumen:** **Objetivos:** Examinar la satisfacción de los pacientes con su tratamiento de ortodoncia en el Departamento de Ortodoncia del Centro Académico de Odontología de Ámsterdam (ACTA) en los Países Bajos. **Materiales y métodos:** Para explorar las variaciones en la satisfacción a lo largo del tiempo, se contrastaron los resultados de los pacientes sometidos a tratamiento en ACTA durante los años 2008 y 2009 con los de aquellos tratados en la misma institución en el año 2000. Se empleó un cuestionario validado enfocado en la satisfacción de los pacientes, dividido en seis subescalas a partir de la puntuación total. Se distribuyó este cuestionario a todos los pacientes menores de 30 años que finalizaron su tratamiento de ortodoncia en ACTA durante los años 2008 y 2009. **Resultados:** La consistencia interna de la escala total y de las seis subescalas del cuestionario demostró ser satisfactoria. Los participantes otorgaron calificaciones más altas a los ítems relacionados con la satisfacción de la relación médico-paciente (promedio 4,24; desviación estándar 0,63), mientras que otorgaron puntuaciones más bajas a los ítems referentes a la mejora psicosocial (promedio 2,88; desviación estándar 0,87). En comparación con los resultados obtenidos en la muestra del año 2000, se identificaron diferencias significativas en las subescalas de relación médico-paciente, categoría residual, mejora psicosocial, así como en la puntuación total de la escala. **Conclusiones:** A pesar de que la relación entre médico y paciente continúa siendo el factor primordial que influye en la satisfacción del paciente, los resultados indican que, en términos generales, los pacientes muestran mayor satisfacción con sus tratamientos de ortodoncia en comparación con hace diez años (5).

3.2.2. Nacionales

Título: Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. **Autor:** Grecia Consuelo Torres-González, Roberto Antonio León-Manco. **Resumen: Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (Lima. Perú), según: dimensiones de satisfacción, sede docente, sexo y edad en el año 2014. **Materiales y métodos:** Diseño descriptivo, observacional, prospectivo y de corte transversal con un muestreo probabilístico. **Resultados:** Se incluyeron 200 participantes mayores de 12 años. El estudio demostró que la satisfacción asociada a la edad del paciente solo está relacionada a 2 dimensiones de satisfacción (seguridad y privacidad y atención en general) y a la satisfacción global. Para la Sede San Martín de Porres, el nivel de satisfacción con la información recibida fue la dimensión donde se encontró mayor número de pacientes muy satisfechos 84%, en la Sede San Isidro se encontró que las dimensiones: información recibida e instalaciones, equipos y materiales se encontraron mayor número de pacientes muy satisfechos 83% en ambos casos. **Conclusiones:** Se encontró un alto nivel de satisfacción global en los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (3).

4. HIPÓTESIS

Dado que la satisfacción post tratamiento ortodóntico es muy variable en nuestra población, es probable que los factores socioeconómicos influyan significativamente en el nivel de satisfacción de pacientes post tratamiento ortodóntico de Centros Odontológicos de cerro colorado para lo cual se tomaron en cuenta 5 centros odontológicos de la urbanización La Libertad.

4.1. Hipótesis alterna:

Los factores socioeconómicos influyen en el nivel de satisfacción de pacientes post tratamiento ortodóntico.

4.2. Hipótesis nula:

Los factores socioeconómicos no influyen en el nivel de satisfacción de pacientes post tratamiento ortodóntico.



1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. Técnicas

Variable	Técnica	Instrumento
Nivel de satisfacción.	Comunicacional	Cuestionario
Factores socioeconómicos	Comunicacional	cuestionario

1.2. Instrumentos

1.2.1. Instrumento documental

1.2.1.1. Precisión del instrumento:

Se utilizaron dos tipos de instrumentos. donde el primer instrumento fue la escala de Graffar modificada que se dividió en 3 subtemas para determinar el nivel socioeconómico. El segundo fue un test que constó de 22 preguntas, dónde fueron distribuidas en 3 subescalas: satisfacción antes de empezar el tratamiento (6 ítems), satisfacción en el proceso de tratamiento (7 ítems) y resultado del tratamiento (9 ítems). Cada ítem se calificó utilizando una escala de Likert que constó de 5 opciones de respuesta, numeradas del 1 al 5. Estas opciones representaban: 1 (totalmente en desacuerdo), 2 (en desacuerdo), 3 (ni de acuerdo ni en desacuerdo), 4 (de acuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo).

1.2.1.2. Estructura

El instrumento elaborado para la recolección de información fue conformado por 25 preguntas, de opción múltiple. La estructura de la herramienta fue clara y sistemática para que los participantes pudieran entenderla y completarla fácilmente.

1.2.1.3. Modelo del instrumento:

En los anexos se encontrará un modelo del dispositivo que se validó, para obtener los datos y resultados de este estudio

1.3. Materiales

- Lapicero
- Cuestionarios impresos y/o virtuales.

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación espacial

La investigación se realizó en el ámbito general de la provincia de Arequipa

2.2. Ubicación temporal

La presente investigación se realizó en 5 centros odontológicos en el distrito de Cerro Colorado de la urbanización La Libertad durante el año 2023.

2.3. Unidades de estudio

Para este estudio el tamaño de muestra fue de 133 pacientes, teniendo una población de 200 pacientes post tratamientos ortodónticos; para lo cual se usó la siguiente fórmula:

$$\text{Tamaño de Muestra} = Z^2 * (p) * (1-p) / c^2$$

Donde:

1. **Z** = Nivel de confianza (95%)
2. **p** = Población (200)
3. **c** = Margen de error (.04)

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN

3.1. Organización

Para la ejecución de la investigación se realizó previamente los siguientes trámites:

- Aprobación del proyecto de investigación por la Facultad de Odontología de la Universidad Católica de Santa María
- El proyecto de investigación fue sometido al Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica de Santa María.
- Presentación y aceptación del consentimiento informado de cada uno de los participantes.

3.2. Recursos

3.2.1. Recursos Humanos

Investigadora: Maria Victoria Peña Cuadros.

Asesor: Renan Fernando Tejada Tejada.

3.2.2. Recursos Físicos

Materiales de escritorio.

3.2.3. Recursos económicos

Propios de investigador.

3.2.4. Recursos institucionales

Universidad Católica de Santa María, Centros Odontológicos de la urbanización La Libertad en Cerro Colorado durante el año 2023.

3.3. Validación del instrumento

Se realizó una prueba piloto con 10 pacientes post tratamientos ortodónticos, los cuales no fueron considerados en la muestra del estudio, quienes evaluaron la confiabilidad, validez aparente, redacción y consistencia interna. Los participantes calificaron la claridad de cada pregunta entre 1 (totalmente desacuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo) en una escala Likert, logrando fundamentar sus puntajes. Una vez corregido el cuestionario se hizo la validación por criterio de expertos.

4. ESTRATEGIA PARA MANEJAR LOS RESULTADOS

4.1. Plan de procesamiento

El procesamiento de datos se llevó a cabo tanto de manera manual como computarizada.

4.1.1. Plan de operaciones:

- A. **Clasificación:** Los datos fueron ordenados y codificados.
- B. **Conteo o puntuación:** Empleando matrices de conteo, los datos se realizaron de forma manual.
- C. **Plan de tabulación:** Se confeccionó en cuadros.
- D. **Plan de Graficación:** Se realizó mediante gráfico de barras.

4.2. Plan de análisis

4.2.1. Tipo de Análisis:

Se realizaron análisis estadísticos descriptivos e inferenciales utilizando el software estadístico SPSS versión 27.

4.2.2. Tratamiento Estadístico:

Se utilizaron cifras y porcentajes para describir los datos cualitativos. Para los datos cuantitativos, se emplearon el rango (valor mínimo y máximo), la media y la desviación estándar. Además, se aplicó la prueba chi-cuadrado para comparar grupos de variables cualitativas que siguen una distribución normal.



CAPÍTULO III RESULTADOS

TABLA 1

Edad de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado 2023.

	F	%
15 a 18 años	14	10.5
19 a 25 años	85	63.9
26 a 30 años	16	12.0
31 a 35 años	18	13.5
Total	133	100.0

En la tabla número 1, que muestra la distribución por edad de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado durante el año 2023, se observa que la mayoría de los pacientes, con un 63.9%, tienen entre 19 y 25 años. Le sigue el grupo de 31 a 35 años con un 13.5%, luego el grupo de 26 a 30 años con un 12.0%, y finalmente el grupo de 15 a 18 años con un 10.5%. Esto indica una predominancia de pacientes jóvenes adultos en el tratamiento ortodóntico de esta región.

GRÁFICO 1

Edad de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado 2023.

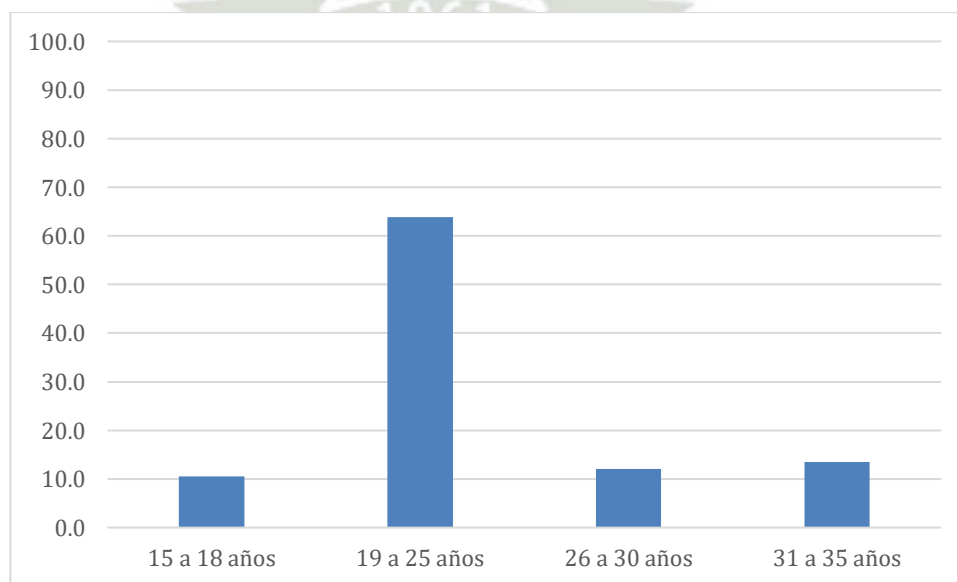


TABLA 2

Género de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado 2023.

	F	%
Masculino	43	32.3
Femenino	90	67.7
Total	133	100.0

En la tabla número 2, que detalla la distribución por género de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado durante el año 2023, se puede observar que la mayoría de los pacientes, representando el 67.7%, son femeninos. Por otro lado, el porcentaje de pacientes masculinos es del 32.3%. Esto muestra una predominancia significativa del género femenino en la recepción de tratamientos ortodónticos en esta área.

Gráfico 2

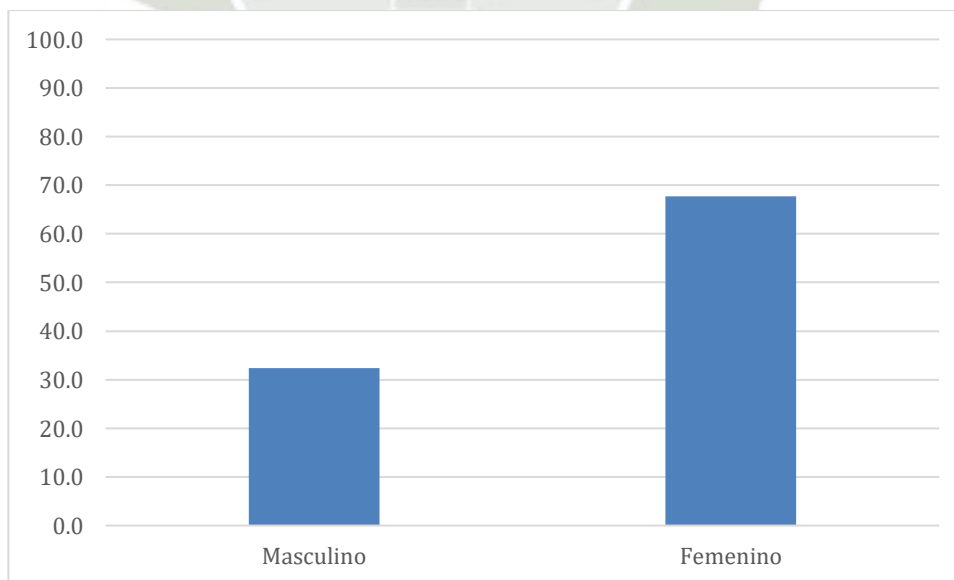
Género de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado 2023.

TABLA 3

Nivel socioeconómico de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado 2023.

	F	%
Nivel Socioeconómico Medio	64	48.1
Nivel Socioeconómico Alto	69	51.9
Total	133	100.0

En la tabla número 3, que expone el nivel socioeconómico de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado durante el año 2023, se observa que el 51.9% de los pacientes pertenecen al nivel socioeconómico alto, mientras que el 48.1% se clasifica en el nivel socioeconómico medio.

GRÁFICO 3

Nivel socioeconómico de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado 2023.

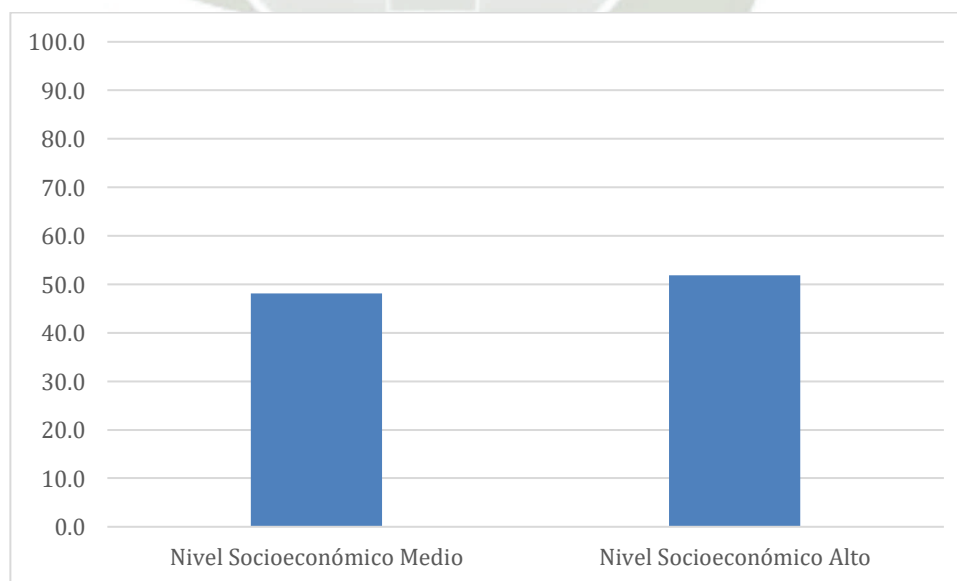


TABLA 4

Nivel de satisfacción de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos del distrito de Cerro Colorado en la urbanización La Libertad 2023.

	F	%
Insatisfecho	21	15.8
Indiferente	27	20.3
Satisfecho	85	63.9
Total	133	100.0

En la tabla número 4, que muestra el nivel de satisfacción de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado durante el año 2023, se destaca que la mayoría de los pacientes, con un 63.9%, están satisfechos con el tratamiento recibido. Un 20.3% de los pacientes se posicionan en un nivel intermedio, ni satisfechos ni insatisfechos, y un 15.8% se encuentran insatisfechos.

GRÁFICO 4

Nivel de satisfacción de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado 2023.

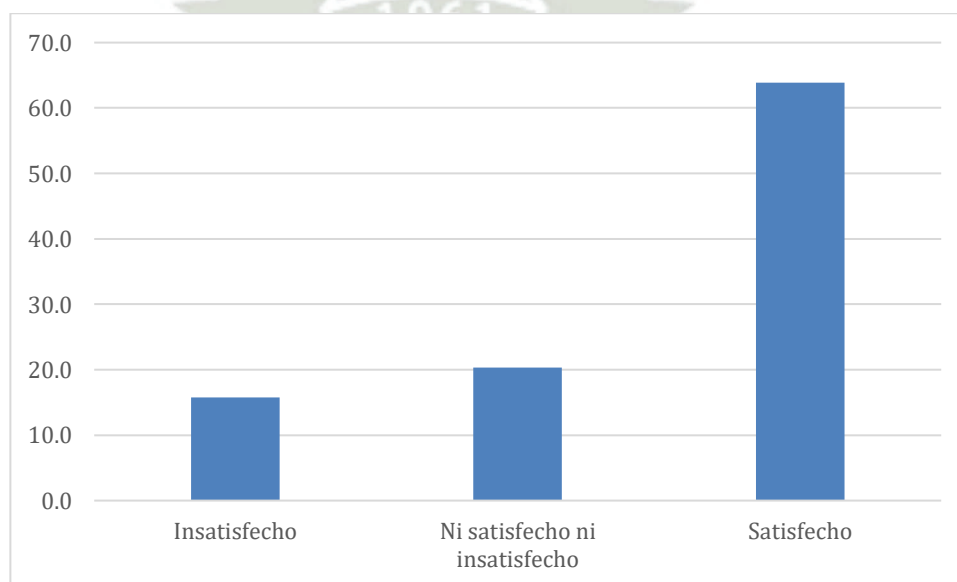


TABLA 5

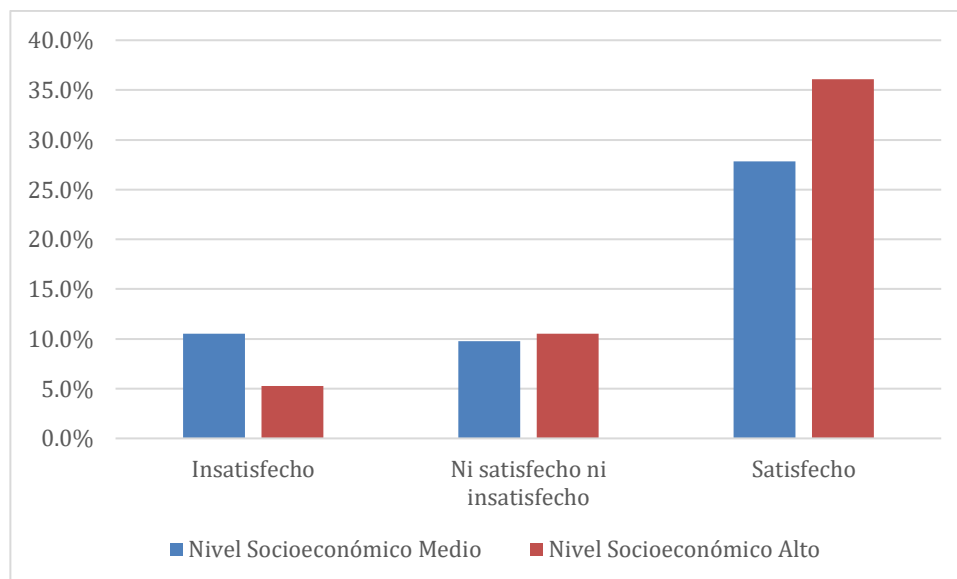
Relación entre el nivel socioeconómico y la satisfacción de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos del distrito de Cerro Colorado en la urbanización La Libertad 2023.

		Nivel Socioeconómico				Total	
		Nivel Socioeconómico Medio		Nivel Socioeconómico Alto			
		F	%	F	%	F	%
Nivel de satisfacción	Insatisfecho	14	10.5%	7	5.3%	21	15.8%
	Indiferente	13	9.8%	14	10.5%	27	20.3%
	Satisfecho	37	27.8%	48	36.1%	85	63.9%
Total		64	48.1%	69	51.9%	133	100.0%
		X² = 3,611	p < 0.05	p = 0,164			

En la tabla número 1, que expone la relación entre el nivel socioeconómico y la satisfacción de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado durante el año 2023, se observa que el mayor porcentaje de satisfacción se concentra en los pacientes con nivel socioeconómico alto, quienes en un 36.1% reportaron estar satisfechos. En contraste, el 27.8% de los pacientes de nivel socioeconómico medio también se sintieron satisfechos, sumando un total de 63.9% de pacientes satisfechos en ambas categorías socioeconómicas. Por otro lado, el nivel de pacientes que no se sienten ni satisfechos ni insatisfechos representa un 20.3% del total, con un 10.5% para cada nivel socioeconómico. Finalmente, el 15.8% de los encuestados indicaron insatisfacción, distribuyéndose en 10.5% para el nivel medio y 5.3% para el nivel alto.

GRÁFICO 5

Relación entre el nivel socioeconómico y la satisfacción de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos del distrito de Cerro Colorado en la urbanización La Libertad 2023.



DISCUSIÓN

El análisis presentado se centra en la evaluación de la satisfacción de pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado durante el año 2023, examinando la relación entre la satisfacción del paciente y su nivel socioeconómico. Esta indagación se sustenta en la revisión de literatura académica pertinente y en la interpretación de datos recolectados a través de encuestas de satisfacción administradas a los pacientes de dichas clínicas.

En primer lugar, se realiza una revisión de los antecedentes investigativos, tanto a nivel internacional como nacional, destacando estudios previos que exploran la satisfacción de los pacientes en el contexto del tratamiento ortodóntico. Se aborda cómo diferentes factores como la comunicación efectiva, la relación médico-paciente y las expectativas iniciales del tratamiento influyen en la percepción de satisfacción del paciente.

Posteriormente, se analizan los datos recopilados en las clínicas de Cerro Colorado, presentados en varias tablas que desglosan la satisfacción de los pacientes según su nivel socioeconómico y otros criterios. Se discute la distribución de la satisfacción en términos de porcentajes de pacientes insatisfechos, ni satisfechos ni insatisfechos, y satisfechos, proporcionando una imagen clara de la percepción general del tratamiento ortodóntico en esta región.

En el ámbito internacional, estudios recientes han explorado la satisfacción de los pacientes adultos con el tratamiento de ortodoncia. Rami Lee y colaboradores destacan que un 84.9% de los pacientes reportaron altos niveles de satisfacción, influenciados por factores como la edad y el género (27). Esta investigación resalta la importancia de las expectativas previas y la experiencia durante el tratamiento como determinantes clave en la percepción del paciente. De manera similar, Lilia Wong y su equipo identificaron la comunicación efectiva y el ambiente del tratamiento como elementos cruciales para la satisfacción del paciente en entornos tanto públicos como privados (1). En el contexto europeo, Filiz Keles y Annemieke Bos encontraron que, a lo largo de una década, la relación médico-paciente ha sido consistentemente el factor más valorado por los pacientes en el Departamento de Ortodoncia del Centro Académico de Odontología de Ámsterdam (7).

A nivel nacional, en Perú, un estudio realizado por Grecia Consuelo Torres-González y Roberto Antonio León-Manco en la Clínica Dental Docente de la Universidad Peruana Cayetano Heredia reveló altos niveles de satisfacción general entre los pacientes, siendo las

dimensiones de información recibida y las instalaciones destacadas como particularmente satisfactorias. Estos hallazgos reflejan una tendencia positiva en la satisfacción del paciente dentro de la ortodoncia, subrayando la importancia de una atención detallada y personalizada (3).

Los resultados económicos del estudio sobre el nivel socioeconómico post-tratamiento ortodóntico en Cerro Colorado en 2023 indican una distribución casi equitativa entre los niveles socioeconómicos medio y alto, lo cual puede sugerir una accesibilidad relativamente amplia del tratamiento ortodóntico en dicha área. Estos resultados proporcionan una importante perspectiva sobre el perfil económico de los pacientes que acceden a este tipo de tratamientos en contextos específicos.

La Tabla 4, que muestra el nivel de satisfacción de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado durante el año 2023, revela que la mayoría de los pacientes (63.9%) expresaron estar satisfechos con el tratamiento recibido. Este dato es significativo, pues indica que más de la mitad de los pacientes evaluaron positivamente su experiencia con el tratamiento de ortodoncia, lo cual podría reflejar un alto estándar de atención en estas clínicas.

Sin embargo, un 15.8% de los pacientes se catalogaron como insatisfechos. Este porcentaje, aunque minoritario, es considerable y sugiere la existencia de áreas de mejora en la atención o en los resultados del tratamiento que podrían estar afectando negativamente la percepción de estos pacientes. La presencia de un 20.3% de pacientes que se posicionaron como ni satisfechos ni insatisfechos también apunta hacia un segmento de la población que podría estar experimentando ambivalencia respecto a sus resultados o el proceso de tratamiento, lo que podría indicar una necesidad de mejorar aspectos específicos como la comunicación, expectativas del tratamiento o manejo del dolor y la incomodidad.

Comparando estos resultados con los estudios internacionales y nacionales citados previamente, se observa una tendencia general de satisfacción en el tratamiento ortodóntico, aunque con variaciones significativas en los niveles de satisfacción. Por ejemplo, el estudio de Rami Lee y colaboradores indicaba un índice general de satisfacción del 84.9%, lo cual es superior al 63.9% observado en Cerro Colorado. Este contraste puede deberse a diferencias en las expectativas de los pacientes, las técnicas de tratamiento, la competencia del personal ortodóntico o incluso diferencias culturales y socioeconómicas que influyen en cómo los pacientes perciben y reportan su satisfacción (27).

Estos resultados subrayan la importancia de monitorear y abordar la satisfacción del paciente como un indicador clave de la calidad del servicio en las clínicas de ortodoncia. Además, enfatizan la necesidad de una comunicación clara sobre los resultados esperados y una atención personalizada para mejorar la experiencia del paciente y potencialmente incrementar los niveles de satisfacción global.

La Tabla 5 presenta un análisis de la relación entre el nivel socioeconómico y la satisfacción de los pacientes post tratamiento ortodóntico en Centros Odontológicos de Cerro Colorado para el año 2023. Es interesante observar que, aunque la mayoría de los pacientes se sintieron satisfechos con el tratamiento recibido, hay una distribución diferente de la satisfacción entre los niveles socioeconómicos medio y alto.

Los datos muestran que los pacientes con un nivel socioeconómico alto reportaron un mayor porcentaje de satisfacción (36.1%) en comparación con aquellos de nivel medio (27.8%). Este fenómeno podría sugerir que las expectativas y experiencias de tratamiento pueden estar influenciadas por el nivel socioeconómico, posiblemente debido a diferencias en el acceso a clínicas con mayores recursos o tecnologías más avanzadas, o diferencias en la percepción del servicio recibido.

La simetría en la categoría de "Ni satisfecho ni insatisfecho" entre ambos grupos (10.5% cada uno) sugiere que un segmento considerable de pacientes en ambos niveles socioeconómicos no tiene una opinión fuerte sobre su satisfacción o insatisfacción, lo que podría indicar áreas donde el servicio podría mejorar para elevar la percepción general del tratamiento.

La proporción de pacientes insatisfechos es mayor en el grupo de nivel socioeconómico medio (10.5%) en comparación con el grupo de alto nivel socioeconómico (5.3%), lo que podría reflejar diferencias en las expectativas no cumplidas más pronunciadas en el grupo de nivel medio, o posiblemente una mayor tolerancia o flexibilidad en las expectativas del grupo de nivel alto.

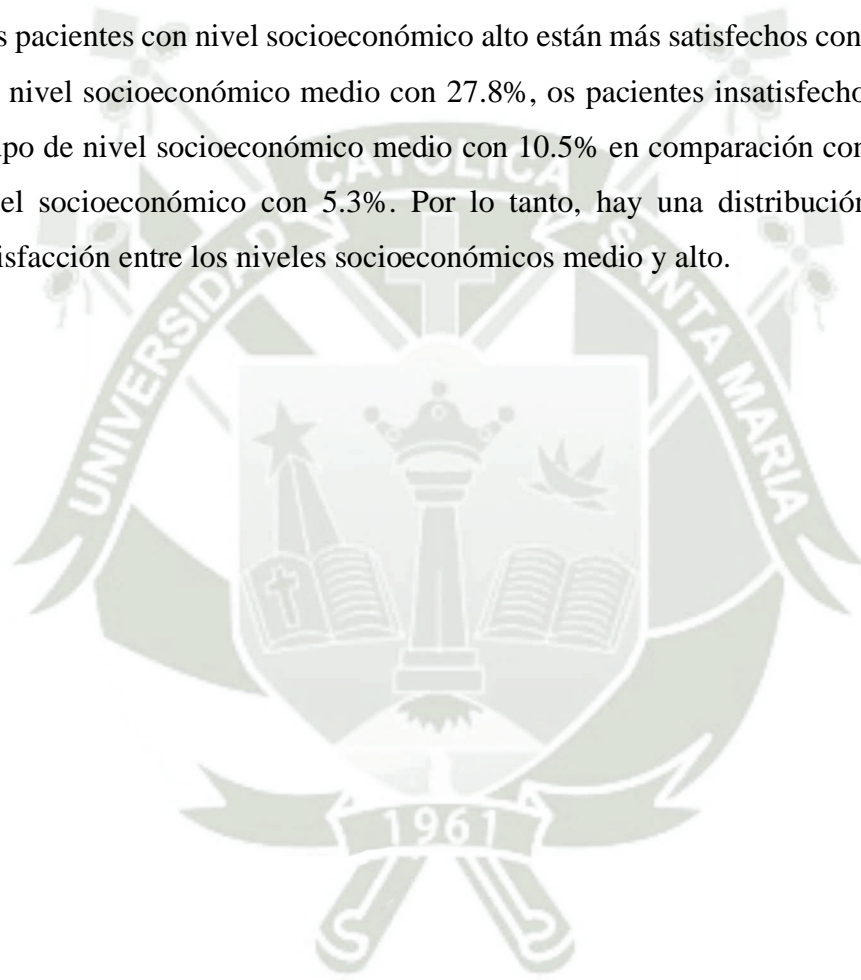
A pesar de que el valor de $p=0.164$ en la prueba chi-cuadrado ($X^2=3.611$) indica que no hay una diferencia estadísticamente significativa entre los niveles socioeconómicos en términos de satisfacción, la distribución de los porcentajes sugiere que hay tendencias que podrían ser de interés para los administradores de las clínicas y los profesionales de la salud para dirigir esfuerzos de mejora específicos. Por ejemplo, podría ser beneficioso explorar más a fondo qué aspectos del tratamiento impactan diferencialmente en los pacientes de diferentes

niveles socioeconómicos y considerar ajustes en la comunicación y las estrategias de servicio para aumentar la satisfacción en todos los niveles socioeconómicos.



CONCLUSIONES

- la mayoría de los pacientes están satisfechos con el tratamiento recibido con un 63.9%. Un 20.3% de los pacientes se posicionan en un nivel intermedio, Indiferente, y un 15.8% se encuentran insatisfechos.
- La mayor parte de los pacientes post tratamiento ortodóntico tienen el nivel socioeconómico alto con 51.9%, seguido del nivel socioeconómico medio con 48.1%, dando así que ni un paciente con nivel económico bajo hizo tratamiento ortodóntico.
- Los pacientes con nivel socioeconómico alto están más satisfechos con el 36.1% que los del nivel socioeconómico medio con 27.8%, os pacientes insatisfechos es mayor en el grupo de nivel socioeconómico medio con 10.5% en comparación con el grupo de alto nivel socioeconómico con 5.3%. Por lo tanto, hay una distribución diferente de la satisfacción entre los niveles socioeconómicos medio y alto.



RECOMENDACIONES

- Explicar al paciente cómo será el resultado final de su tratamiento ortodóntico para que el paciente no tenga expectativas muy altas.
- Hacer que el paciente se sienta cómodo en cada cita tanto en la sala de espera como en el consultorio.
- Explicar cómo será la molestia o dolor en su vida diaria después de colocar el aparato ortodóntico incluso cuando se le va a colocar, sin minimizar el dolor.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- < Wong L, Ryan FS, Christensen LR, Cunningham SJ. Factors influencing satisfaction with the process of orthodontic treatment in adult patients. *American Journal of Orthodontics and Dentofacial Orthopedics*. 2018; 153(3).
2. Villanueva C. 10 Beneficios de sonreír para la salud y la calidad de vida. [Online].: March; 2023.
3. Torres-González GC, León-Manco RA. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Revista Estomatológica Herediana*. 2015; 25(2): 122-132.
4. Bennett ME, Tulloch JF, Vig KW, Phillips CL. Measuring orthodontic treatment satisfaction: questionnaire development and preliminary validation. *Journal of Public Health Dentistry*. 2001; 61(3): 155-160.
5. Ortega C. Satisfacción del paciente: Qué es y cómo mejorarla. [Online].: November; 2021.
6. Ricalde Castro Prieto M, Villagarcía Zecerada H, Saco Méndez S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena: Mayo-Agosto del 2003. *SITUA*. 2003; 12(23): 47-53.
7. Keles F, Bos A. Satisfaction with orthodontic treatment. *Angle Orthodontist*. 2013; 83(3).
8. Flores Chipana MD, Hernández Urbina L. Satisfacción del paciente adulto mayor postprocedimiento endoscópico en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en los meses de Setiembre a Noviembre 2014 [Especiales] [poetdEeEeCEeGEyP, editor. Lima Perú: [Tesis para optar el título de Especialista en Enfermería en Cuidado Enfermero en Gastroenterología Endoscopia y Procedimientos Especiales]: Lima Perú; 2014.
9. Farrés Bau G. Clínicas DEN. [Online].; 2024. Available from: <https://clincasden.com/que-es-la-ortodoncia/>.
10. Di Santi de Modano J, Vázquez VB. Maloclusión Clase I: Definición clasificación características clínicas y tratamiento. *Revista Latinoamericana de Ortodoncia y Odontopediatría*. 2003.

11. Clínica Boccio. La historia de la ortodoncia. [Online].; 2024. Available from: <https://clinicaboccio.com/la-historia-de-la-ortodoncia/>.
12. Bratos DP. Ortodoncia para adultos: nunca es demasiado tarde. [Online].: November; 2017.
13. Marks M, Corn H. Atla of Adult Orthodontics; 1992.
14. Galindo C. La ortodoncia aumenta tu calidad de vida. [Online].; 2018. Available from: <https://www.dentalgalindo.com/blog/ortodoncia-aumenta-calidad-vida/>.
15. Valles de Sánchez M. La ortodoncia como tratamiento previo para mejorar los resultados en el tratamiento restaurador y estético Caracas: Universidad Central de Venezuela, Tesis de postgrado; 2004 Disponible en: <http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/5975/1/FINAL%20MONOGRAFIA%20DE%20E%20STETICA.pdf>.
16. VITIS orthodontic. ¿Qué es la ortodoncia? ¿Qué tipos de ortodoncia hay? [Online].; 2023. Available from: <https://www.vitis.es/soluciones-vitis-salud-bucal/ortodoncia/ortodoncia-que-es/>.
17. Muguirra A. ¿Cuál es la importancia de la satisfacción del cliente? [Online].; 2018 [cited 2023 Nov 26. Available from: <https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-satisfaccion-del-cliente/>.
18. Hammond M. Satisfacción del cliente: qué es sus elementos y cómo medirla. [Online].; 2022 [cited 2023 Jul 1. Available from: <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente#article>.
19. Porto J, Gardey A. Socioeconómico. [Online].; 2020 [cited 2023 Nov 26. Available from: <https://definicion.de/socioeconomico/>.
20. Enciclopedia. Definición de Factores. [Online].; 2024. Available from: <https://enciclopedia.net/definicion-de-factores/>.
21. Pérez Porto J, Gardey A. Factor - Qué es definición y concepto. [Online].; 2021 [cited 2021 Jun 18. Available from: <https://definicion.de/factor/>.
22. Chase M. Definición de factores socio-económicos. [Online].; 2012. Available from: https://www.ehowenespanol.com/definicion-factores-socioeconomicos-sobre_36174/.

23. Da Silva D. Qué es escala de Likert y cómo aplicar en 3 simples pasos. [Online].; 2020. Available from: <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-escala-de-likert/>.
24. García G. Qué es la Escala de Likert y cómo se utiliza. [Online].; 2020. Available from: <https://encuesta.com/blog/que-es-la-escala-likert/>.
25. Ocampo DS. Las escalas tipo Likert. [Online].; 2020. Available from: <https://investigaliacr.com/investigacion/las-escalas-tipo-likert/>.
26. QuestionPro. 5 Ejemplos De Escalas Likert Para Tu Próxima Encuesta. [Online].; 2024. Available from: <https://www.questionpro.com/blog/es/ejemplos-de-escalas-likert/>.
27. Lee R, Hwang S, Lim H, Cha JY, Kim KH, Chung CJ. Treatment satisfaction and its influencing factors among adult orthodontic patients. [Online].; American Journal of Orthodontics and Dentofacial Orthopedics [cited 2018. Available from: [6](#).
28. Velandia Salazar F, Ardón Centeno N, Jara Navarro MI. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Revista Gerencia y Políticas de Salud. 2007; 6(13): 139-168.
29. Interlandi S. Ortodontia: bases para a iniciação Ortodontia: bases para a iniciação; 1999.
30. Jamovi. The jamovi project (2022). jamovi. (Version 2.3) [Computer Software]. [Online].; 2022. Available from: <https://www.jamovi.org>.
31. Lead2team. Satisfacción del cliente: 3 niveles para fidelizar. [Online].; 2024. Available from: <https://www.lead2team.com/satisfaccion-del-cliente-3-niveles-para-fidelizar/>.



ANEXOS

COMITÉ DE ÉTICA INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN UCSM



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

SUJETOS DE ESTUDIO:

133 pacientes post tratamientos ortodónticos de las clínicas de Cerro Colorado La Libertad de la ciudad de Arequipa.

RIESGO DEL ESTUDIO:

Mínimo

OBSERVACIONES, SUGERENCIAS:

Debe proteger confidencialidad de la data sensible

DICTAMEN:

DICTAMEN FAVORABLE
124 - 2023



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

Cualquier duda comunicarse a: comiteeticainvestigacionucsm@gmail.com



Anexo 2:
Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado a participar en una investigación sobre "Factores que influyen a nivel de satisfacción post tratamiento ortodónticos". Esta investigación es realizada por Maria Victoria Peña Cuadros del X semestre de la facultad de Odontología en la Universidad Católica de Santa María.

El propósito de esta investigación es recolectar datos sobre la escala del nivel de satisfacción de los pacientes post tratamientos ortodónticos. El participante fue seleccionado teniendo la mayoría de edad y de que su tratamiento ortodóntico haya culminado.

Obteniendo como beneficios la mejora tanto con los doctores como con la clínica donde se realizará la investigación.

yo identificado con DNI autorizo a la investigadora usar los datos que proporcioné en el cuestionario "Factores que influyen a nivel de satisfacción post tratamiento ortodónticos" con el fin de que pueda realizar su tesis.

INVESTIGADOR

INVESTIGADO

Anexo 3:

Test de nivel de socioeconómico para pacientes post tratamiento ortodónticos 2023

ESCALA DE GRAFFAR

Marque con un (x) la opción que se ajusta mejor a su situación, según el enunciado.

I. NIVEL DE ESCOLARIDAD DEL JEFE DEL HOGAR

- Sin instrucción (analfabeto) Superior no universitaria (técnico)
 Primaria Superior universitaria
 Secundaria

II. OCUPACIÓN DEL JEFE DEL HOGAR

- Obrero inestable, Trabajador esporádico independiente, Comerciante informal. Empleado (dependiente)
 Gerente, Jefe de Servicio.
 Obrero, Trabajador independiente estable. Comerciante, Empresario, Profesional independiente.

III. VIVIENDA

A) Tenencia de vivienda

- Alquilada Propia

B) Tipo de vivienda

- Casa de concreto
 Casa de concreto y otro material (calamina, adobe, sillar). Casa de adobe, sillar, calamina...

C) Abastecimiento de agua potable y eliminación de deposiciones

- Agua potable y desagüe
 Agua potable y letrina
 Agua de pozo y desagüe.
 Agua de pozo y letrina.

D) Equipamiento del hogar (marca los objetos que tienes en tu casa)

- Televisión Refrigeradora Radio
 Cocina Bicicleta
 Teléfono Motocicleta T. V. Cable Microondas
 Computadora Licuadora Carro
 Equipo de sonido
 VHS o DVD
 Lavadora

Nota: Ortega, (5).

CALIFICACIÓN DEL TEST DE GRAFFAR

ÍTEMS	PUNTAJE	PUNTAJE MAXIMO
I. Nivel de escolaridad del jefe del hogar		
Sin instrucción	6	6
Primaria	4	
Secundaria	3	
Superior no universitaria	2	
Superior universitaria	1	
II. Ocupación jefe de hogar		
Obrero inestable, Trabajador esporádico independiente, Comerciante informal	6	6
Obrero, Trabajador independiente estable	4	
Empleado	3	
Gerente, jefe de servicio	2	
Comerciante, Empresario, Profesional independiente	1	
III. Vivienda		
A) Tenencia de vivienda		
Alquilada	6	6
Propia	1	
B) Tipo de vivienda		
Casa de concreto	1	6
Casa de concreto y madera	4	
Casa de madera	6	
C) Abastecimiento de agua potable y eliminación de deposiciones		
Agua potable y desagüe	1	6
Agua potable y letrina	4	
Agua de pozo y desagüe	5	
Agua de pozo y letrina	6	
D) Equipamiento del hogar – Escala		
1 a 3	6	6
4 a 6	4	
7 a 9	3	
10 a 12	2	
13 a 15	1	

Nota: Ortega, (5).

PUNTAJE ASIGNADO A CADA UNO DE LOS ÍTEMS A MEDIR

Escala Subíndice de Vivienda (Subvariables A - D)

- Para la variable Vivienda (III), se otorga un puntaje tras la suma de las subvariables A+B+C+D

$$0 \text{ a } 4 = 1$$

$$13 \text{ a } 16 = 4$$

$$5 \text{ a } 8 = 2$$

$$17 \text{ a } 20 = 5$$

$$9 \text{ a } 12 = 3$$

$$21 \text{ a } 24 = 6$$

- Luego se hace la sumatoria de las Variables I + II + III la cual corresponderá a una escala de categorías para describir el nivel socioeconómico, la puntuación final oscila entre 3 a 18 puntos, y evalúa de la siguiente manera:

Índice de Graffar Modificado = Variables I + II + III

- Nivel socioeconómico Alto = 3 a 6 ptos.
- Nivel socioeconómico Medio = 7 a 9 ptos.
- Nivel socioeconómico Bajo = 10 a 15 ptos.
- Miseria = 16 a 18 ptos.

Nota: Ortega, (5).

Anexo 4:

Test de nivel de satisfacción para pacientes post tratamiento ortodónticos 2023

**TEST DE NIVEL DE SATISFACCIÓN PARA PACIENTES POST
TRATAMIENTO ORTODÓNTICOS 2023**

GÉNERO:

EDAD:

Marque con una aspa (x) donde usted crea sea conveniente, donde:

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

	1	2	3	4	5
¿Está usted satisfecho con la comunicación entre colegas de la clínica en la que asistió?					
¿Al ingresar a la clínica se sintió usted cómodo?					
¿Está usted satisfecho con la información brindada antes de empezar su tratamiento?					
¿Está usted de acuerdo con el costo del tratamiento?					
¿Se sintió usted motivado para empezar el tratamiento?					
¿Antes de empezar su tratamiento tenía usted problemas al masticar?					

	1	2	3	4	5
¿Está usted satisfecho con la relación doctor-paciente durante el tratamiento?					
¿Durante sus controles, el doctor resolvió todas sus dudas?					
¿Está usted satisfecho con la atención brindada por el personal de la clínica durante sus controles?					
¿Siente usted que influyó su aparato ortodóntico en su vida social?					
¿Sintió usted más dolor del esperado durante el tratamiento?					
¿Sintió problemas con sus brackets durante el tratamiento					
¿Durante su tratamiento su higiene dental se ha visto perjudicada?					

	1	2	3	4	5
¿Está usted satisfecho con la alineación de sus dientes					
¿Está usted satisfecho con el resultado dentofacial (rostro-dientes)?					
¿Está usted satisfecho con el resultado de su mordida?					
¿Está usted satisfecho al masticar?					
¿Siente usted que ha mejorado su relación psicosocial (como se relaciona con su entorno y si este afecta su relación emocional y mental)?					
¿El resultado de su tratamiento de ortodoncia cumplió con sus expectativas?					
¿Siente usted que su autoestima ha mejorado al terminar su tratamiento?					
¿Usted siente que los temas hablados anteriormente, hayan influenciado en su nivel de satisfacción final?					

Nota: Ortega, (5).