

# Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana

Level of satisfaction in patients treated at the Orthodontics Department of a Peruvian Teaching Dental Clinic

Grecia Consuelo Torres-González<sup>1,a</sup>, Roberto Antonio León-Manco<sup>2,a</sup>

## RESÚMEN

**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.

**PALABRAS CLAVE:** Ortodoncia, satisfacción del paciente, expectativas. (DeCS, BIREME)

<sup>1</sup> Facultad de Estomatología, Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú.

<sup>2</sup> Director Ejecutivo - ONG Yanapythani. Lima, Perú.

<sup>a</sup> Cirujano Dentista.

## SUMMARY

**Objectives:** To determine the level of satisfaction in patients seen at the Orthodontics Department of the Teaching Dental Clinic of the Stomatology School of the Cayetano Heredia Peruvian University (Lima - Perú) through dimensions of satisfaction, place, sex and age in the year 2014. **Methods:** This was a descriptive, observational, prospective and cross-sectional study with a probabilistic sample. **Results:** This study included 200 patients over 12 years old. It showed that the level of satisfaction and the patients age are associated a two dimensions of satisfaction (security and privacy and general attention), also global satisfaction. In San Martín de Porres, the level of satisfaction with the information received was the dimension where we found more patients very satisfied (84%), in San Isidro it was found that the dimensions of information received and infrastructure, equipment and materials were the dimensions with more patients very satisfied (83%) in both cases. **Conclusion:** There exists a high level of satisfaction in patients seen at the Orthodontics Department of the teaching dental clinic of the Stomatology School of the Cayetano Heredia Peruvian University.

**KEYWORDS:** *Orthodontia, patient satisfaction, expectations. (MeSH, NLM)*

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es un aspecto de la salud pública que ha venido cobrando mayor atención (1). Es considerada un fenómeno básicamente psicológico que requiere de metodologías cualitativas para complementar su estudio (2,3).

La satisfacción supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por un sistema. Corbella y col. (4), la definen como “medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario”. Por ello, la satisfacción se puede considerar como un indicador subjetivo, porque está enfocado más hacia percepciones y actitudes de la persona que hacia criterios concretos y objetivos (3, 4-7).

La satisfacción por parte de los usuarios es un buen predictor del cumplimiento de un adecuado servicio (5,8). Toda esta información recaudada ha demostrado que la opinión del paciente puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios (5), por esa razón es importante conocer si se alcanzó las expectativas de los pacientes y una forma de alcanzar este conocimiento es en parte, a través de los análisis de satisfacción.

Es de suma importancia la orientación de los servicios hacia las necesidades de los pacientes, con el fin de ofrecer nuevos enfoques y soluciones a los entornos sociales y tecnológicos. Por ello, la evaluación de la calidad en la prestación de los

servicios de salud desde la percepción del usuario es un campo de estudio que ha cobrado mucho interés en las investigaciones de mercado, en la administración sanitaria y dentro del ambiente académico (5,6).

La satisfacción del paciente es un concepto multidimensional (9-11), en el que se evalúan de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de la salud para llegar a hacer una evaluación global de la misma (11). Algunas dimensiones de la satisfacción asociadas al cuidado dental han sido identificadas y son relacionadas a aspectos asociados al diagnóstico y tratamiento, relaciones interpersonales, accesibilidad/ disponibilidad, costos, eficacia/ resultados, facilidades y actitudes acerca de la atención en general (11).

La Comunidad Europea de Ortodoncia ha calificado a la satisfacción como un componente importante de calidad de atención (12) y ha desarrollado una medida de satisfacción del tratamiento de ortodoncia; sin embargo, la información de validez de este instrumento no ha sido publicada hasta el momento (12,13).

El presente estudio tuvo como 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 según dimensiones de satisfacción, sede docente, sexo y edad, en el año 2014.

## MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio fue descriptivo, observacional, prospectivo. El tamaño muestral se calculó mediante el programa estadístico **EPIDAT 4.0** a partir del dato brindado del número de pacientes del Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, en el año 2013. Se determinó que la muestra debía de ser de 248.27 pacientes que se atendieran en el Servicio de Ortodoncia. Cabe resaltar que no existen datos de prevalencia de nivel de satisfacción del Servicio de Ortodoncia por ello se considera  $p \times q$  igual a 0.25.

La muestra fue redondeada al valor de 249 pacientes de los cuales mediante la regla de tres simple se determinó que 142 (57.1%) correspondían a la sede San Isidro y 107 (42.9%) a la sede San Martín de Porres.

El muestreo fue por conveniencia según la llegada del paciente a su cita. Se llegó a ese tamaño de muestra luego de un total de 26 visitas en ambas sedes, no se pudo llegar a la muestra original de 249 pacientes porque durante las fechas de visita a la Clínica Dental Docente no se encontraron más pacientes atendidos en el servicio y un aproximado de 20 pacientes de ambas sedes, decidieron no participar en el estudio. En total se encuestaron 200 pacientes mayores de 12 años atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia del año 2014. Se mantuvo la proporción de los mismos encuestando a 100 pacientes del Servicio de Ortodoncia de la sede de San Isidro (50%) y 100 de San Martín de Porres (50%), sumando un total de 200 pacientes.

Un dato importante es que en un principio la encuesta fue dirigida a pacientes mayores de edad; sin embargo, durante la aplicación de encuestas se observó afluencia de pacientes menores de edad que acudían con sus padres de familia. Por ello, se decidió encuestar pacientes a partir de 12 años previa autorización de su apoderado.

El instrumento de investigación fue un cuestionario de satisfacción (Anexo 1). El cuestionario ha sido validado y utilizado en Medellín, Colombia (5),

además de tener una validación de contenido en Perú (6).

El cuestionario como instrumento para el recojo de información ha sido construido en escala tipo Likert y consta de 7 dimensiones de satisfacción:

1. Trato personal.
2. Eficacia en la atención.
3. Información recibida.
4. Accesibilidad y oportunidad (tiempo de espera y horarios de atención).
5. Seguridad (confianza) y privacidad.
6. Instalaciones, equipos y materiales.
7. Atención general.

En el presente estudio, la suma de todas las dimensiones de satisfacción da como resultado la satisfacción global del paciente.

Se realizó un análisis descriptivo de la distribución de frecuencias absolutas y relativas, promedios, desviaciones estándar y agrupación de tertiles según frecuencia relativa y acumulada de las diversas variables y covariables. Luego se realizó un análisis bivariado con la prueba de Chi-cuadrado corregida por Yates. El estudio contó con un nivel de confianza del 95% y un  $p < 0.05$ . Los datos fueron analizados utilizando el programa estadístico SPSS versión 20.0.

## RESULTADOS

En la sede San Martín de Porres se encuestaron 67 mujeres y 33 hombres, la edad promedio fue 22.2 años con DS. de 8.5. Las edades de los pacientes fueron agrupadas en tertiles: 12-19 años (98 pacientes), 20-29 años (64 pacientes) y mayores de 30 años (38 pacientes). En el caso de la sede San Isidro, las mujeres fueron 74 y 26 los hombres, siendo la edad promedio 23.7 años con D.S de 11.3. En total se evaluaron 141 mujeres y 59 hombres, la edad promedio fue 22.9 años con DS: 10.0, (Tabla 1).

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. En la dimensión de satisfacción general los pacientes de 12-19 años se sienten muy satisfechos en un 54.7%. Por otro lado, pacientes de 20-29 años (43.8%) y

**Tabla 1.** Pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, en el año 2014.

Variable	Indicador	N°	%
<b>Edad</b>	12- 19 años	98	49
	20-29 años	64	32
	> 30 años	38	19
<b>Sexo</b>	M	59	29,5
	F	141	70,5
<b>Sede</b>	SMP	100	50
	San Isidro	100	50
<b>TOTAL</b>		<b>200</b>	<b>100</b>

N=200, Edad: Prom: 22.9 ; D.E: 10, Sexo: Hombres 59 (29.5) y Mujeres 141 (70.5).

mayores de 30 (43.8%) son los grupos que presentan insatisfacción con respecto a esta dimensión (Tabla 2).

En el Servicio de Ortodoncia de la Sede San Martín de Porres, el nivel de satisfacción sobre la información recibida fue la dimensión donde se encontró mayor número de pacientes muy satisfechos, donde el porcentaje fue 84%, siendo 59 mujeres (70.2%) y 25 hombres (29%). También se encontró que el nivel de satisfacción con respecto a la accesibilidad y oportunidad de la atención fue el ítem donde se encontró el mayor número de pacientes muy insatisfechos; sin embargo, solo representa el 3%, siendo 1 hombre (33.3%) y 2 mujeres (66.6%) (Tabla 3).

En el Servicio de Ortodoncia de la Sede San Isidro, se obtuvo que las dimensiones de información recibida e instalaciones, equipos y materiales fueron donde se encontraron mayor número de pacientes muy satisfechos 83% en ambos casos. Además, en cuanto a la atención general se encontró que el 70% de pacientes se encontraron muy satisfechos, siendo 53 mujeres (75.7%) y 17 hombres (24.3%); por otro lado, el 11% de pacientes se encontraron insatisfechos (Tabla 4).

En ambas sedes (San Martín de Porres y San Isidro) se encontró que el nivel de satisfacción según la información recibida contó con el mayor

número de pacientes muy satisfechos con un total de 167 (83.5%) donde 84 pacientes pertenecían a la sede San Martín de Porres y 83 a la sede San Isidro. Además, la accesibilidad y oportunidad en la atención representó un 3% de pacientes muy insatisfechos y otro 8% de pacientes que se sintieron indiferentes al tema. Por otro lado, el 0.5% de pacientes manifestó que se encontraban muy insatisfechos con respecto a la eficacia en la atención, información recibida, seguridad y privacidad de la atención. El porcentaje de satisfacción global para ambas sedes demostró que el 82% de pacientes se encontraban muy satisfechos (Tabla 5).

## DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación demuestran que 70.5% (141) de pacientes encuestados fueron mujeres mientras que 29.5% (59) hombres. Esto puede dar a entender que las mujeres se preocupan más por su apariencia física y belleza; por lo tanto, son más accesibles a seguir un tratamiento de ortodoncia. Mahmoud y Abu (15) en su estudio realizado en Jordania (2006), evaluó el nivel de satisfacción de pacientes post tratamiento de ortodoncia encontrando que la proporción de hombres y mujeres evaluados fue de 2:3 (15). Resultados parecidos al presente estudio donde la proporción de hombres y mujeres fue: 1.6:3.9.

Agudelo y col. (2008), encontraron que el 58.4% de la población encuestada estuvo muy satisfecha con la información que el odontólogo aportó sobre el diagnóstico y tratamiento, el 38.5% satisfecho y solo el 3.1% medianamente satisfecho o insatisfecho. En el presente estudio se encontró que el 83.5% de pacientes manifestaron estar muy satisfechos, el 2.5% se mostró indiferente, el 0.5% refirió estar muy insatisfecho. Este alto porcentaje de pacientes satisfechos y muy satisfechos puede tener relación a la transmisión de información precisa y en un lenguaje fácil de entender que se les proporciona, obligación de todo profesional de salud. Puede estar relacionado también, a que la explicación del diagnóstico y plan de tratamiento se realizó con diapositivas, modelos de estudio, fotografías clínicas, ayudando al paciente a entender de manera sencilla.

Al-Mudaf y col. (16) el año 2003, obtuvieron que el ítem de accesibilidad y oportunidad de la atención que incluye tiempo de espera y horario de atención

**Tabla 2.** 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 según dimensiones de satisfacción y edad, en el año 2014.

Dimensiones de satisfacción	Nivel					p*
	Muy insatisfecho n (%)	Insatisfecho n (%)	Indiferente n (%)	Satisfecho n (%)	Muy satisfecho n (%)	
<b>Trato personal</b>						
12 - 19 años	0 (0.0)	1 (25.0)	0 (0.0)	14 (36.8)	83 (52.9)	
20-29 años	0 (0.0)	2 (50.0)	1 (100.0)	15 (39.5)	46 (29.3)	
>30 años	0 (0.0)	1 (25.0)	0 (0.0)	9 (23.7)	28 (17.8)	
Total	0 (0.0)	4 (2.0)	1 (0.5)	38 (19.0)	157 (78.5)	0,393
<b>Eficacia en la atención</b>						
12 - 19 años	0 (0.0)	1 (11.1)	5 (55.6)	15 (39.5)	77 (53.8)	
20-29 años	1 (100.0)	6 (66.7)	3 (33.3)	12 (31.6)	42 (29.4)	
>30 años	0 (0.0)	2 (22.2)	1 (11.1)	11 (28.9)	24 (16.8)	
Total	1 (0.5)	9 (4.5)	8 (4.0)	38 (19.0)	143 (72.0)	0,126
<b>Información recibida</b>						
12 - 19 años	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (40.0)	10 (38.4)	86 (51.5)	
20-29 años	1 (100.0)	1 (100.0)	2 (40.0)	12 (46.2)	48 (28.7)	
>30	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (20.0)	4 (15.4)	33 (19.8)	
Total	1 (0.5)	1 (0.5)	5 (2.5)	26 (13.0)	167 (83.5)	0,469
<b>Accesibilidad y oportunidad</b>						
12 - 19 años	3 (50.0)	7 (43.8)	6 (37.5)	18 (46.1)	64 (52.0)	
20-29 años	1 (16.7)	6 (37.5)	4 (25.0)	15 (38.5)	38 (30.9)	
>30 años	2 (33.3)	3 (18.7)	6 (37.5)	6 (15.4)	21 (17.1)	
Total	6 (3.0)	16 (8.0)	16 (8.0)	39 (19.5)	123 (61.5)	0,619
<b>Seguridad y privacidad</b>						
12 - 19 años	1 (100)	0 (0.0)	1 (14.3)	38 (46.8)	58 (56.9)	
20-29 años	0 (0.0)	4 (57.1)	4 (57.1)	25 (30.1)	31 (30.4)	
>30 años	0 (0.0)	3 (42.9)	2 (28.6)	20 (24.1)	13 (12.7)	
Total	1 (0.5)	7 (3.5)	7 (3.5)	83 (41.5)	102 (51.0)	0,039
<b>Instalaciones, equipos y materiales</b>						
12 - 19 años	0 (0.0)	3 (37.5)	4 (50.0)	11 (39.3)	80 (51.3)	
20-29 años	0 (0.0)	1 (12.5)	2 (25.0)	8 (28.6)	53 (34.0)	
>30 años	0 (0.0)	4 (50.0)	2 (25.0)	9 (32.1)	23 (14.7)	
Total	0 (0.0)	8 (4.0)	8 (4.0)	28 (14.0)	156 (78.0)	0,104
<b>Atención general</b>						
12 - 19 años	0 (0.0)	2 (12.4)	2 (22.2)	19 (51.4)	75 (54.7)	
20-29 años	1 (100.0)	7 (43.8)	4 (44.5)	14 (37.8)	38 (27.7)	
>30 años	0 (0.0)	7 (43.8)	3 (33.3)	4 (10.8)	24 (17.6)	
Total	1 (0.5)	16 (8.0)	9 (4.5)	37 (18.5)	137 (68.5)	0,017
<b>Satisfacción global</b>						
12 - 19 años	0 (0.0)	1 (50.0)	0 (0.0)	10 (31.3)	87 (53.0)	
20-29 años	0 (0.0)	1 (50.0)	2 (100.0)	10 (31.3)	51 (31.1)	
>30 años	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	12 (37.4)	26 (15.9)	
Total	0 (0.0)	2 (1.0)	2 (1.0)	32 (16.0)	164 (82)	0,028

N=200, Edad: Prom: 22.9 ; D.E: 10, Sexo: Hombres 59 (29.5) y Mujeres 141 (70.5).  
p: nivel de significancia; \* : prueba Chi-cuadrado corregida por Yates.

**Tabla 3.** Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Docente, Sede San Martín de Porres, de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, en el año 2014.

Dimensión de satisfacción	Nivel					p*
	Muy insatisfecho n (%)	Insatisfecho n (%)	Indiferente n (%)	Satisfecho n (%)	Muy satisfecho n (%)	
<b>Trato personal</b>						
Masculino	0 (0.0)	1 (100.0)	0 (0.0)	6 (40.0)	26 (31.3)	0,39
Femenino	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (100.0)	9 ( 60.0)	57 (68.7)	
Total	0 (0.0)	1 (1.0)	1 (1.0)	15 (15.0)	83 (83.0)	
<b>Eficacia en la atención</b>						
Masculino	0 (0.0)	1 (20.0)	1 (50.0)	7 (36.8)	24 (32.4)	0,85
Femenino	0 (0.0)	4 (80.0)	1 (50.0)	12 (63.2)	50 (67.6)	
Total	0 (0.0)	5 (5.0)	2 (2.0)	19 (19.0)	74 (74.0)	
<b>Información recibida</b>						
Masculino	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (50.0)	6 (54.5)	25 (29.8)	0,29
Femenino	0 (0.0)	1 (100.0)	2 (50.0)	5 (45.5)	59 (70.2)	
Total	0 (0.0)	1 (1.0)	4 (4.0)	11 (11.0)	84 (84.0)	
<b>Accesibilidad y oportunidad</b>						
Masculino	1 (33.3)	5 (55.6)	2 (28.6)	6 (31.6)	19 (30.6)	0,68
Femenino	2 (66.7)	4 (44.4)	5 (71.4)	13 ( 68.4)	43 ( 69.4)	
Total	3 (3.0)	9 (9.0)	7 (7.0)	19 (19.0)	62 (62.0)	
<b>Seguridad y privacidad</b>						
Masculino	0 (0.0)	2 (66.7)	2 (50.0)	15 (34.9)	14 (28.0)	0,44
Femenino	0 (0.0)	1 (33.3)	2 (50.0)	28 (65.1)	36 (72.0)	
Total	0 (0.0)	3 (3.0)	4 (4.0)	43 (43.0)	50 (50.0)	
<b>Instalaciones, equipos y materiales</b>						
Masculino	0 (0.0)	2 (28.6)	2 (50.0)	6 (37.5)	23 (31.5)	0,85
Femenino	0 (0.0)	5 (71.4)	2 (50.0)	10 ( 62.5)	50 (68.5)	
Total	0 (0.0)	7 (7.0)	4 (4.0)	16 (16.0)	73 (73.0)	
<b>Atención general</b>						
Masculino	0 (0.0)	1 (20.0)	3 (50.0)	7 (33.3)	22 (32.8)	0,8
Femenino	1 (100.0)	4 (80.0)	3 (50.0)	14 (66.7)	45 (67.2)	
Total	1 (1.0)	5 (5.0)	6 (6.0)	21 (21.0)	67 (67.0)	
<b>Satisfacción global</b>						
Masculino	0 (0.0)	1 (100.0)	0 (0.0)	7 (36.8)	25 (31.3)	0,32
Femenino	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	12 (63.2)	55 (68.7)	
Total	0 (0.0)	1 (1.0)	0 (0.0)	19 (19.0)	80 (80.0)	

N=200, Edad: Prom: 22.9 ; D.E: 10, Sexo: Hombres 59 (29.5) y Mujeres 141 (70.5).  
p: nivel de significancia; \* : prueba Chi-cuadrado corregida por Yates.

**Tabla 4.** Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Docente, Sede San Isidro, de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, en el año 2014.

Dimensiones de satisfacción	Nivel					p*
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	
<b>Trato personal</b>						
Masculino	0 (0.0)	2 (66.7)	0 (0.0)	5 (21.7)	19 (25.7)	0,25
Femenino	0 (0.0)	1 (33.3)	0 (0.0)	18 (78.2)	55 (74.3)	
Total	0 (0.0)	3 (3.0)	0 (0.0)	23 (23.0)	74 (74.0)	
<b>Eficacia en la atención</b>						
Masculino	1 (100.0)	1 (25.0)	2 (28.6)	5 (26.3)	17 (24.6)	0,57
Femenino	0 (0.0)	3 (75.0)	5 (71.4)	14 (73.7)	52 (75.4)	
Total	1 (1.0)	4 (4.0)	7 (7.0)	19 (19.0)	69 (69.0)	
<b>Información recibida</b>						
Masculino	1 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (33.3)	20 (24.1)	0,29
Femenino	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (100.0)	10 (66.7)	63 (75.9)	
Total	1 (1.0)	0 (0.0)	1 (1.0)	15 (15.0)	83 (83.0)	
<b>Accesibilidad y oportunidad</b>						
Masculino	1 (33.3)	3 (42.9)	3 (33.3)	4 (20.0)	15 (24.6)	0,77
Femenino	2 (66.7)	4 (57.1)	6 (66.7)	16 (80.0)	46 (75.4)	
Total	3 (3.0)	7 (7.0)	9 (9.0)	20 (20.0)	61 (61.0)	
<b>Seguridad y privacidad</b>						
Masculino	1 (100.0)	2 (50.0)	1 (33.3)	9 (22.5)	13 (25.0)	0,35
Femenino	0 (0.0)	2 (50.0)	2 (66.7)	31 (77.5)	39 (75.0)	
Total	1 (1.0)	4 (4.0)	3 (3.0)	40 (40.0)	52 (52.0)	
<b>Instalaciones, equipos y materiales</b>						
Masculino	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (16.7)	24 (28.9)	0,47
Femenino	0 (0.0)	1 (100.0)	4 (100.0)	10 (83.3)	59 (71.1)	
Total	0 (0.0)	1 (1.0)	4 (4.0)	12 (12.0)	83 (83.0)	
<b>Atención general</b>						
Masculino	0 (0.0)	3 (27.3)	1 (33.3)	5 (31.2)	17 (24.3)	0,93
Femenino	0 (0.0)	8 (72.7)	2 (66.7)	11 (68.8)	53 (75.7)	
Total	0 (0.0)	11 (11.0)	3 (3.0)	16 (16.0)	70 (70.0)	
<b>Satisfacción global</b>						
Masculino	0 (0.0)	1 (100.0)	1 (50.0)	4 (30.8)	20 (23.8)	0,28
Femenino	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (50.0)	9 (69.2)	64 (76.2)	
Total	0 (0.0)	1 (1.0)	2 (2.0)	13 (13.0)	84 (84.0)	

N=200, Edad: Prom: 22.9 ; D.E: 10, Sexo: Hombres 59 (29.5) y Mujeres 141 (70.5).  
p: nivel de significancia; \* : prueba Chi-cuadrado corregida por Yates.

**Tabla 5.** Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, en el año 2014.

Dimensiones de satisfacción	Nivel					p*
	Muy insatisfecho n (%)	Insatisfecho n (%)	Indiferente n (%)	Satisfecho n (%)	Muy satisfecho n (%)	
<b>Trato personal</b>						
San Martín de Porres	0 (0.0)	1 (25.0)	1 (100.0)	15 (39.5)	83 (52.9)	0,24
San Isidro	0 (0.0)	3 (75.0)	0 (0.0)	23 (60.5)	74 (47.1)	
Total	0 (0.0)	4 (2.0)	1 (0.5)	38 (19.0)	157 (78.5)	
<b>Eficacia en la atención</b>						
San Martín de Porres	0 (0.0)	5 (55.6)	2 (22.2)	19 (50.0)	74 (51.7)	0,4
San Isidro	1 (100.0)	4 (44.4)	7 (77.8)	19 (50.0)	69 (48.3)	
Total	1 (0.5)	9 (4.5)	9 (4.5)	38 (19.0)	143 (71.5)	
<b>Información recibida</b>						
San Martín de Porres	0 (0.0)	1 (100.0)	4 (80.0)	11 (42.3)	84 (50.3)	0,35
San Isidro	1 (100.0)	0 (0.0)	1 (20.0)	15 (57.7)	83 (49.7)	
Total	1 (0.5)	1 (0.5)	5 (2.5)	26 (13.0)	167 (83.5)	
<b>Accesibilidad y oportunidad</b>						
San Martín de Porres	3 (50.0)	9 (56.2)	7 (43.8)	19 (48.7)	62 (50.4)	0,97
San Isidro	3 (50.0)	7 (43.8)	9 (56.2)	20 (51.3)	61 (49.6)	
Total	6 (3.0)	16 (8.0)	16 (8.0)	39 (19.5)	123 (61.5)	
<b>Seguridad y privacidad</b>						
San Martín de Porres	0 (0.0)	3 (42.9)	4 (57.1)	43 (51.8)	50 (49.0)	0,84
San Isidro	1 (100.0)	4 (57.1)	3 (42.9)	40 (48.2)	52 (51.0)	
Total	1 (0.5)	7 (3.5)	7 (3.5)	83 (41.5)	102 (51.0)	
<b>Instalaciones, equipos y materiales</b>						
San Martín de Porres	0 (0.0)	7 (87.5)	4 (50.0)	16 (16.0)	73 (73.0)	0,13
San Isidro	0 (0.0)	1 (12.5)	4 (50.0)	12 (12.0)	83 (83.0)	
Total	0 (0.0)	8 (4.0)	8 (4.0)	28 (14.0)	156 (78.0)	
<b>Atención general</b>						
San Martín de Porres	1 (100.0)	5 (31.3)	6 (66.7)	21 (56.8)	67 (48.9)	0,29
San Isidro	0 (0.0)	11 (68.7)	3 (33.3)	16 (43.2)	70 (51.1)	
Total	1 (0.5)	16 (8.0)	9 (4.5)	37 (18.5)	137 (68.5)	
<b>Satisfacción global</b>						
San Martín de Porres	0 (0.0)	1 (50.0)	0 (0.0)	19 (59.4)	80 (48.8)	0,36
San Isidro	0 (0.0)	1 (50.0)	2 (100.0)	13 (40.6)	84 (51.2)	
Total	0 (0.0)	2 (1.0)	2 (1.0)	32 (16.0)	164 (82.0)	

N=200, Edad: Prom: 22.9 ; D.E: 10, Sexo: Hombres 59 (29.5) y Mujeres 141 (70.5).  
p: nivel de significancia; \* : prueba Chi-cuadrado corregida por Yates.



fue el que tuvo puntuación más baja, solo el 7.8% calificaron como excelente, mientras que el 33.2% señalaron como muy pobre (16); sin embargo, en el presente estudio se obtuvo que el 61.5% (123) de pacientes estaban muy satisfechos, 19.5% (39) satisfechos, el 8% (16) demostraron insatisfacción y un 3% (6) se encontraban muy insatisfechos. En el caso de la Clínica Dental Docente de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, los pacientes refieren que el tiempo de espera puede llegar hasta 1 hora lo cual provoca su insatisfacción. Hay que tener en cuenta que el tiempo de espera puede excederse por la impuntualidad del paciente anterior y/o del operador.

Vargas (6) el año 2012, encontró que la tasa de usuarios muy satisfechos con las instalaciones, equipos y materiales de una clínica odontológica representó un 15,2% (6). En este estudio el nivel de satisfacción con respecto a las instalaciones, equipos y materiales en la sede de San Martín de Porres fue de: muy satisfechos: 73% y en la sede de San Isidro: 83%. Por otro lado, en ambas sedes se encontró un porcentaje de 4% de pacientes insatisfechos. Ambos resultados muestran diferencias significativas con respecto a este ítem. Esto puede estar influenciado por la falta de tecnología en las instalaciones y en los equipos odontológicos. También puede estar asociado a una mala experiencia del paciente con los materiales odontológicos, entre otros. La diferencia del 10% de pacientes muy satisfechos entre las 2 sedes puede estar justificada ya que la clínica de San Isidro es nueva; por lo tanto, su infraestructura y los equipos son más modernos.

Vargas (6), en su estudio encontró que el nivel de satisfacción global de los usuarios satisfechos y muy satisfechos con los servicios recibidos en la clínica odontológica fue 97,2%. Por otro lado, el 1,7% manifestó estar insatisfecho y el 0,3% muy insatisfecho. En éste estudio se observó que el nivel de satisfacción global, indicó que el 80% de pacientes evaluados en la sede San Martín de Porres se encontraban muy satisfechos, el 19% manifestaron sentirse satisfechos y solo el 1% mostró insatisfacción. En la Sede San Isidro, el 84% de los pacientes encuestados se encontraba muy satisfechos, el 13% satisfechos, el 2% fueron indiferentes al tema y el 1% insatisfecho. También se encontró que la edad tiene relación con la satisfacción global, pues pacientes de 12-19 años de edad sienten mayor nivel de satisfacción en comparación a otros grupos etarios.

Se puede concluir que el nivel de satisfacción fue mayor en los pacientes más jóvenes (12- 19 años) solo en las dimensiones de satisfacción de seguridad y privacidad y la atención general, además influyó en la satisfacción global en los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia. El nivel de satisfacción general fue alto en los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) Sede San Martín de Porres y de la Clínica Docente (CDD) Sede San Isidro.

### Correspondencia:

Grecia Consuelo Torres Gonzáles  
Alameda del Pinar #41.Comas. Lima, Perú.  
Correo electrónico: grecia.torres@upch.pe

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Castro A, Sánchez M. Objetivos de vida y satisfacción autopercebida en estudiantes universitarios. *Pshicothema*. 2000; 12(1):87-92.
2. Seclén-Palacín J, Darras C. Satisfacción de usuarios de servicios de salud: factores demográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. *An Fac Med*. 2005; 66:127-41.
3. Rey C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de Documentación*. 2000; 3:139-53.
4. Corbella A, Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud. Madrid: Instituto Nacional de Salud. 1990; 397-9.
5. Agudelo A, Valencia L, Oullón E, Betancur L, Restrepo L, Peláez L. Satisfaction and associated factors in students who use the dental services of the health care institution "IPS Universitaria" (Medellín). *Rev Fac Odontol Univ Antioq*. 2008; 19(2):13-23.
6. Vargas S. Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica docente asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna octubre-diciembre 2011. [Tesis Bachiller]. Tacna, Perú. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2012.
7. Chang M. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. *RCMGI*. 1999; 15(5):541-7.
8. Puerto M. La satisfacción de los usuarios en un servicio público de salud es variable, en función del trato que reciben por parte del médico. [Tesis Especialista]. Madrid, España. Universidad Europea de Madrid, 2008.

9. Davies A, Ware J. Measuring patient satisfaction with dental care. *Soc Sci Med.* 1981; 15(6):751-60.
10. Klages U, Sergl H, Burucker I. Relations between verbal behavior of the orthodontist and communicative cooperation of the patient in regular orthodontic visits. *Am J Orthod Dentofac.* 1992; 102(3):265-9.
11. Morocco D. Validación y aplicación de un instrumento para medir el nivel de satisfacción del Servicio de Ortodoncia. [Tesis Maestría]. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2012.
12. Sahn G, Bartsch A, Koch R, Witt E. Subjective appraisal of orthodontic practices: an investigation into perceived practice characteristics associated with patient and parent Satisfaction. *Eur J Orthod.* 1991; 13(1):15-21.
13. Bennett ME, Tulloch JF, Vig KW, Phillips CL. Measuring orthodontic treatment satisfaction: questionnaire development and preliminary validation. *J Public Health Dent.* 2001, 61(3):155-60.
14. Mehra T, Nanda R, Sinha P. Orthodontists' assessment and management of patient compliance. *Angle Orthod.* 1998; 68(2):115-22.
15. Mahmoud K, Abu E. Factors affecting patient satisfaction after orthodontic treatment. *Angle Orthod.* 2006; 76(3):422-31.
16. Al Mudaf B, Moussa A, Terky M, Al-Dakhil G, El-Farargy A, Al-Quzairi S. Patient satisfaction with three dental speciality services: a centre-based study. *Med Princ Pract.* 2003; 12(1):39-43.

Recibido: 28/11/2014 Aceptado: 10/05/2015
--

**ANEXO 1**

**FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**DATOS PERSONALES**

<b>SEXO</b>	<input type="checkbox"/> <b>MASCULINO</b> <input type="checkbox"/> <b>FEMENINO</b>
<b>EDAD</b>	_____ años
<b>SEDE</b>	<input type="radio"/> <b>SMP</b> <input type="radio"/> <b>SAN ISIDRO</b>

**PREGUNTAS**

**PUNTAJE DEL CUESTIONARIO**

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
<b>Trato personal</b>					
1.- ¿Cómo se siente con la atención recibida de parte del servicio de admisión?					
2.- ¿Cómo se siente con la asesoría que brinda el docente al estudiante que lo atendió?					
3.- ¿Cómo se siente con el trato personal que ha recibido de parte del estudiante de odontología que lo viene atendiendo?					
<b>Eficacia</b>					
4.- ¿Cómo se siente satisfecho respecto al tiempo de duración de la consulta recibida?					
5.- ¿Se siente satisfecho con el servicio recibido?					
<b>Información</b>					
6.- ¿Se siente satisfecho con la explicación del diagnóstico y tratamiento recibido?					
7.- ¿Se siente satisfecho con las instrucciones recibidas después de la atención?					
<b>Accesibilidad y oportunidad</b>					
8.- ¿Cómo se siente con respecto al horario de atención?					
9.- ¿Se siente satisfecho respecto al tiempo de espera para la atención?					
<b>Seguridad y privacidad</b>					
10.- ¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?					
11.- ¿Se siente satisfecho con la privacidad en la atención?					
<b>Instalaciones, equipos y materiales</b>					
12.- ¿Se siente satisfecho con las instalaciones de la clínica?					
13.- ¿Se siente satisfecho respecto a la atención brindada con los equipos de la clínica?					
14.- ¿Se siente satisfecho respecto a la atención brindada con los materiales que se han utilizado para su atención?					
<b>Atención general</b>					
15.- En términos generales, ¿Cómo se siente con la atención recibida y los servicios prestados?					
Puntos	1	2	3	4	5