



UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR
SEDE CENTRAL
Sucre-Bolivia

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN “ORTODONCIA Y ORTOPEDIA
DENTOMAXILAR – II Versión”**

**VALORACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y MOTIVACIÓN RESPECTO
AL TRATAMIENTO DE ORTODONCIA, EN PACIENTES QUE
CONCLUYERON EL TRATAMIENTO DE ORTODONCIA EN LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DE LA U.A.S.B. SEDE SUCRE 2016-2017**

**Tesis presentada para obtener el Grado
Académico de Magister en “Ortodoncia y
Ortopedia Dentomaxilar”**

MAESTRANTE: JUAN CARLOS MORALES PLAZA

SUCRE – BOLIVIA
2017



UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR
SEDE CENTRAL
Sucre-Bolivia

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN “ORTODONCIA Y ORTOPEDIA
DENTOMAXILAR – II Versión”**

**VALORACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y MOTIVACIÓN RESPECTO
AL TRATAMIENTO DE ORTODONCIA, EN PACIENTES QUE
CONCLUYERÓN EL TRATAMIENTO DE ORTODONCIA EN LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DE LA U.A.S.B. SEDE SUCRE 2016-2017**

**Tesis presentada para obtener el Grado
Académico de Magister en “Ortodoncia y
Ortopedia Dentomaxilar”**

MAESTRANTE: JUAN CARLOS MORALES PLAZA
TUTOR: DR. MARCOS CHICO BAZAN

SUCRE – BOLIVIA
2017

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fortaleza para seguir mi camino, sin equivocarme.

A mi familia por la confianza y el apoyo que me brindaron en los momentos más importantes de mi vida.

A mi esposa e hijos que gracias a ellos tuve la fuerza necesaria para seguir adelante y lograr mis objetivos.

A mis docentes de la maestría, por su esfuerzo, dedicación, motivación y enseñanza, trazaron el futuro de mi profesión.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo valorar el nivel de satisfacción y motivación respecto al tratamiento de ortodoncia, en pacientes que concluyeron el tratamiento de ortodoncia en la clínica odontológica de la U.A.S.B. sede Sucre, entre la gestión 2016-2017.

Como parte de la metodología, la investigación está desarrollada en un enfoque cuantitativo; de tipo descriptivo, observacional y transversal. Se realizó la investigación en 56 pacientes atendidos en la clínica odontológica del servicio de posgrado de la U.A.S.B. Se aplicó una encuesta sobre la satisfacción de los pacientes respecto a la atención recibida. Se hizo un análisis descriptivo de las variables de estudio.

Habiéndose llegado a los siguientes resultados: Los pacientes respondieron estar satisfechos con su tratamiento en un 73.21%, presentándose mayor satisfacción en el sexo masculino y entre las edades de 12 a 19 años y 30 a 45 años. Los ambientes de la clínica odontológica y el tiempo de atención hacia los pacientes fueron los componentes que presentaron un grado de inconformidad entre 51.79% y 50.00% respectivamente, contribuyendo a un menor grado de satisfacción global. El trato personal del ortodoncista al paciente y la estética que se obtuvo después del tratamiento de ortodoncia fueron los componentes con mayor grado de satisfacción por parte de los pacientes con 92.86% y 92.85% respectivamente. La motivación del paciente al tratamiento fue positiva con 96.43%.

Como conclusión se tiene que los pacientes quedaron satisfechos con los servicios prestados en la clínica odontológica de la U.A.S.B durante el tratamiento de ortodoncia.

ABSTRACT

The present research work has as objective to value the level of satisfaction and motivation regarding the orthodontics treatment, in patients who completed orthodontic treatment in the dental clinic of the U.A.S.B. Headquarters Sucre, between management 2016-2017.

As part of the methodology, the research is developed in a quantitative approach; descriptive, observational and cross sectional type. The investigation was carried out in 56 patients attended at the dental clinic of the graduate service of the U.A.S.B. A survey was applied on the satisfaction of the patients regarding the received attention. A descriptive analysis of the study variables was made.

Having come to the following results: the patients responded to be satisfied with their treatment in a 73.21%, presenting greater satisfaction in the male and between the ages of 12 to 19 years and 30 to 45 years. The environment of the dental clinic and the time of attention to the patients were components that showed a degree of dissatisfaction among 51.79% and 50.00% respectively, contributing to a lower level of global satisfaction. The personal treatment of the ortodoncista to the patient and the aesthetics that was obtained after the orthodontics treatment were the components with a higher degree of satisfaction by patients with 92.86% and 92.85% respectively. The motivation of the patient to the treatment was positive with 96.43%.

Conclusion is that the patients were satisfied with the services provided at the dental clinic of the U.A.S.B during the orthodontic treatment.

INDICE

RESUMEN	i
ABSTRACT	ii
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1.1 El problema	1
1.1.2. Justificación y uso de los resultados	3
1.1.3. Objetivos	5
2.1. MARCO TEORICO	6
2.1.1 Definición.....	6
2.1.2 Prevalencia del nivel de satisfacción sobre el tratamiento de ortodoncia.....	7
2.1.3 Componentes que influyen en el nivel de satisfacción	9
2.1.4 Cuestionarios que miden el nivel de satisfacción del paciente.....	15
2.2 MARCO CONTEXTUAL	38
CAPITULO III	40
MARCO METODOLOGICO	40
3.1 ENFOQUE Y TIPO DE ESTUDIO	40
3.1.1. Enfoque.....	40
3.1.2. Tipo de estudio	40
3.2.1 Población.....	40
3.1.2 Muestra	40
3.2 VARIABLES DE ESTUDIO.....	41
3.2.1. Identificación de las variables.....	41
3.2.2 Diagrama de Variables	42
3.3 CRITERIOS DE INCLUSION Y EXCLUSION.....	44
3.3.1 Criterios de inclusión	44
3.3.2 Criterios de exclusión	44
3.4 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION .	44
3.4.1 Fuente de recolección de información.....	44
3.4.2 Descripción de los instrumentos.....	44

3.4.3 Procedimientos de recolección de la información	45
3.5 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS DATOS	45
3.6 DELIMITACIONES	49
3.6.1. Geográfica.....	49
3.6.2 Sujetos	49
3.6.3 Temporal	49
3.7 ASPECTOS ETICOS.....	49
CAPITULO IV.....	50
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	50
4.1 RESULTADOS	50
CAPITULO V.....	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68
5.1 CONCLUSIONES.....	68
5.2 RECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	71
ANEXOS.....	77
ANEXO 1 CUESTIONARIO.....	78
ANEXO 2 CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	80
ANEXO 3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	81

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.1.1 El problema

A) Identificación

Magnitud, frecuencia y distribución:

El interés de estos últimos años en la satisfacción del usuario es un aspecto que ha cobrado mayor atención en salud.¹

La satisfacción del paciente después del tratamiento de ortodoncia está influenciada por varios factores que afectan los resultados, factores como sexo, edad, duración del tratamiento, cumplimiento y aspectos dentofaciales que parece contribuir el nivel de satisfacción de los pacientes.²

La Comunidad Europea de Ortodoncia ha calificado a la satisfacción como un componente importante de calidad en la atención al paciente.^{3,4}

En estudios dentro de Latinoamérica, mostraron resultados diferentes como por ejemplo Torres G.C. muestran un 82% de satisfacción de los pacientes. En otros estudios también dentro de Latinoamérica, realizado por Cepeda B. hacen referencia al nivel de satisfacción en 89.97%.^{1,5}

Los niveles de satisfacción en otros estudios han demostrado una variedad de resultados, entre 34% y el 95%, una razón probable de dificultad asociada con la búsqueda de herramientas pertinentes que reflejen beneficios de salud y satisfacción del paciente. En los diferentes estudios se usaron cuestionarios y métodos de análisis estadísticos diferentes donde los resultados y comparaciones son complicadas.^{3,4}

En el estudio realizado por Anderson, donde el análisis centrado en la satisfacción de los pacientes y los padres muestra que el 2,8% se encontraban

insatisfechos. Sin embargo 22.6% tenía niveles intermedios y el 74.6% expresaron satisfacción con el tratamiento de ortodoncia.³

En Jordania, se realizó un estudio de satisfacción, demostrando que el 4% de los pacientes tenían descontento con su tratamiento, el 62% fueron relativamente satisfechos y el 34% quedaron totalmente satisfechos con el tratamiento en sus dientes.⁷

Causas Probables del problema

Uno de los factores que puede producir una variación en los resultados de satisfacción es la relación médico-paciente que tiene fuerte influencia en la predicción.^{2, 6}

La estética en los pacientes es otro factor primordial más que la funcionalidad, en algunos estudios demostraron que las características dentofaciales son componentes cruciales para el desarrollo de la autoestima del paciente.^{3, 6}

Cuidado y calidad en la atención demostraron ser importantes para el resultado del tratamiento y la satisfacción del paciente. La experiencia de dolor y malestar durante el tratamiento se correlacionaron negativamente con la satisfacción del paciente.⁴

Otro factor significativo es el sexo, para la predicción de satisfacción del paciente, en los estudios encontrados se demostró a sujetos femeninos indican menor satisfacción con su mejora dentofacial más a menudo que los sujetos masculinos, aunque la diferencia no fue significativa.⁶

La comodidad oral después del tratamiento de ortodoncia, la dimensión del dolor durante el tratamiento de ortodoncia fueron factores que afectan la satisfacción del paciente después del tratamiento de ortodoncia.⁷

La satisfacción del paciente también está relacionada con la estabilidad del tratamiento ortodóncico, independientemente de la condición oclusal inicial o el resultado final del tratamiento ortodóncico.^{8, 9}

Posibles soluciones

Debe existir una muy buena comunicación y respeto entre el odontólogo y su paciente durante todo el proceso que significara el tratamiento ortodontico que se realizara. La satisfacción del paciente influye mucho en los resultados del tratamiento y que los mismos podrían influir en una mayor satisfacción con su tratamiento.^{3, 4, 8}

Preguntas sin respuesta

Consultada la literatura disponible en nuestro medio, no se encontró un estudio relacionado con la satisfacción de los pacientes tratados ortodoncicamente, pero dentro de la región latinoamericana si se pudo encontrar niveles de satisfacción del paciente.

B) Definición o formulación del problema

¿Cuál será el nivel de satisfacción y motivación, en pacientes que concluyeron el tratamiento de ortodoncia en la clínica odontológica de la U.A.S.B. sede Sucre, 2016 - 2017?

1.1.2. Justificación y uso de los resultados

Oportunidad para tratar el problema

Proveedores de salud a veces subestiman el punto de vista y las expectativas del paciente, se trata de un problema potencialmente importante, para lograr el éxito total en la prestación de los servicios de salud.³

El número de adolescentes con tratamiento de ortodoncia ha aumentado a nivel mundial, y como consecuencia las diferentes técnicas, sin embargo pocos proyectos de investigación han analizado la satisfacción del paciente con el resultado del tratamiento y los factores que contribuyen a la misma.⁴

Los profesionales ortodoncistas, como otros profesionales en la salud, dependen de la cooperación y la adherencia de los pacientes al tratamiento para obtener resultados más óptimos, lo cual genera una mayor satisfacción. Se debe realizar estudios que demuestren el grado de satisfacción de sus usuarios a los tratamientos para así tener un nivel que demuestre la calidad del servicio.^{5, 11}

El estudio se lo debe realizar para ayudar a los pacientes en sus intentos por llegar a una buena satisfacción con su cavidad bucal y problemas dentofaciales, mejorando el servicio y los problemas que puedan incurrir los mismos, se ha demostrado que las personas que no están satisfechas con su aspecto facial a menudo expresan más insatisfacción con sus dientes, la percepción y las expectativas se han convertido cada vez más importantes para justificar la prestación del servicio.^{7, 9, 10}

Población a la que beneficiara la investigación

Al realizar el presente estudio se beneficiará de forma directa al programa de posgrado en ortodoncia de la Universidad Andina Simón Bolívar, porque se contara con una información que mostrara las virtudes y deficiencias con las que cuenta el servicio de ortodoncia. Se beneficiara al organismo académico de la Universidad Andina, odontólogos, población de Bolivia y la comunidad odontológica a nivel mundial porque se pondrá a disposición de la comunidad un cuestionario que permita recoger información útil para mejorar como servicio y satisfacer a los pacientes, porque a través de una valoración y análisis de la información recogida se podrá definir el nivel de satisfacción de los pacientes de ortodoncia por el servicio que se brinda. Además de proporcionar datos que coadyuven a la literatura científica.

Los resultados del estudio, valoraran el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia, los cuales podrán ser puestos a disposición de las autoridades en salud tanto local como regional, para tener datos respecto a la calidad del servicio.

Para el desarrollo de la investigación se cuenta con recursos humanos capacitados para la recolección de información, también se cuenta con materiales e instrumentos requeridos para el mismo. Y acceso al lugar de recolección de la información.

1.1.3. Objetivos

A.- Objetivo General

Valorar el nivel de satisfacción y motivación respecto al tratamiento de ortodoncia, en pacientes que concluyeron el tratamiento de ortodoncia en la clínica odontológica de la U.A.S.B. sede Sucre, 2016-2017.

B.- Objetivos Específicos

- Describir la edad y el sexo en el grupo de estudio.
- Identificar el nivel de satisfacción del paciente respecto a los ambientes de la clínica odontológica de la U.A.S.B.
- Identificar el nivel de satisfacción del paciente respecto a la información entre el ortodoncista y el paciente.
- Identificar el nivel de satisfacción del paciente respecto al trato personal del ortodoncista al paciente.
- Identificar el nivel de satisfacción del paciente respecto al Tiempo de atención recibido durante el tratamiento de ortodoncia.
- Identificar el nivel de satisfacción del paciente respecto a la estética.
- Identificar el nivel de satisfacción del paciente respecto a la función masticatoria.
- Describir el nivel de satisfacción global del paciente respecto tratamiento de ortodoncia.
- Describir el nivel de satisfacción global del paciente según sexo y edad.
- Describir la motivación del paciente respecto al tratamiento de ortodoncia.

CAPITULO II

MARCO TEORICO Y CONTEXTUAL

2.1. MARCO TEORICO

2.1.1 Definición

El interés de estos últimos años en la satisfacción del paciente durante la atención en salud ha crecido significativamente. Por otro lado la percepción y expectativas del paciente se ha convertido cada vez más importantes para justificar la prestación del servicio de salud y garantizar la atención y la calidad del servicio.^{10, 12}

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera a la calidad de atención como un concepto clave para los servicios de salud y la define como un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un riesgo mínimo para el paciente, un alto grado de satisfacción por parte del mismo y el impacto final en su salud.^{5, 12, 13}

La satisfacción del paciente con los servicios de salud es considerada como una medida importante de resultados para evaluar la calidad de la atención y está definida como el grado de concordancia (conformidad o discrepancia) entre las expectativas y la percepción final del servicio recibido. La satisfacción está relacionada con el uso de servicios y los cambios en el estado de salud de las personas atendidas. Existen instituciones que han implementado sistemas de evaluación de la satisfacción del paciente de forma obligatoria.^{12, 14}

La satisfacción se ha utilizado en medicina durante varios años y según refleja la literatura se está divulgando cada vez más en Odontología durante los últimos 25 años, medir la satisfacción del paciente permite la evaluación de los sistemas de salud particularmente las comparaciones entre diferentes modelos de atención, además la comercialización creciente de todos los servicios de salud ha llevado a un enfoque en la satisfacción del paciente como

“construcción practica” es decir, como un medio para aumentar la atracción y retención del paciente.^{12,17, 18}

La opinión del consumidor es un componente esencial de cualquier programa de mejora de la calidad. Es un indicador de calidad, importante en la medición de los resultados de cualquier servicio médico y ayuda así a los proveedores de salud en el diseño de planes de gestión de la salud.^{15, 16}

En resumen la satisfacción del paciente con el cuidado dental es un concepto multidimensional que refleja de los pacientes las expectativas, valores y experiencias que obtienen.¹⁵

2.1.2 Prevalencia del nivel de satisfacción sobre el tratamiento de ortodoncia.

❖ Prevalencia de satisfacción en el mundo

Anderson LE, et al. Estudió a pacientes que completaron su tratamiento de ortodoncia en la universidad de Michigan (Estados Unidos) durante un periodo de 3 años, el análisis centrado en la satisfacción del paciente muestra que solo el 2,8% de los pacientes quedaba insatisfecho con su tratamiento. Sin embargo el 22.6% tenía niveles intermedios de satisfacción y el 74.6% expresaron satisfacción con el tratamiento.³

Feldmann I. Estudio a 120 pacientes niños con un promedio de edad de 14.3 años en la clínica de ortodoncia y el servicio público dental en Suecia. Los valores de satisfacción fueron generalmente alta, hubo una clara correlación entre satisfacción con el resultado del tratamiento y el paciente, percepción de que fueron bien informados y cuidadosos durante el tratamiento.⁴

Al-Omiri MK, et al. Realizaron un estudio en 64 pacientes del departamento de ortodoncia de la Universidad de Jordania de Ciencia y Tecnología Dental, centro de enseñanza Irbit. El cuestionario mostro que 4% de los pacientes tratados se encontraban insatisfechos con sus dientes, el 62% se encontraba relativamente satisfecho y el 34% se encontraba satisfecho con el tratamiento.⁷

Mollov ND, et al. Realizo un estudio en 555 personas en el departamento de ortodoncia de la escuela de dentística, Virginia (Estados Unidos), estudiantes de pregrado 1er año, estudiantes de odontología de 1er año y pacientes de varias oficinas locales de ortodoncistas. La mayoría de los encuestados indicaron que se encontraban “satisfecho o muy satisfechos” con el tratamiento de sus dientes, ambos en el final del tratamiento y en la actualidad.¹⁹

El 82% dijeron que estaban muy satisfechos con su tratamiento y solo el 2% no percibe ningún movimiento del diente pos-tratamiento y por lo tanto no se encontraban satisfechos.¹⁹

Birkeland K. et al. Realizo el estudio en el departamento de ortodoncia y ortopedia facial, Universidad de Bergen, Norway. En sujetos de 11 y 15 años con una muestra de 359 pacientes, el nivel de satisfacción por el tratamiento de ortodoncia fue reportado tanto para padres como para el paciente, en los niños el nivel de satisfacción fue de 95.4% y de los padres 95.6%.²⁰

❖ Prevalencia de satisfacción en América Latina

Torres GC, et al. Realizaron el estudio en 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, trabajo con una muestra de 249 pacientes mayores de 12 años, el resultado mostro un nivel de satisfacción de 82%.¹

Cepeda B, et al. Realizo un estudio de 389 historias clínicas que iniciaron el tratamiento de ortodoncia entre Enero 2009 y Diciembre 2013, en el servicio de la clínica Fundación CIEO (Colombia), en esta investigación se demostró que existe una muy buena tasa de adherencia al tratamiento ortodóncico con un 89.97%.⁵

Sarrazola AM, et al. Realizó un estudio donde se calculó una muestra de 188 pacientes mayores de edad quienes consultaron durante el año 2014 en la facultad de odontología de la Universidad Cooperativa de Colombia, la evaluación general fue de 57% pacientes que se encontraban muy satisfechos, el 39% satisfecho y medianamente satisfecho 4%, ninguno reporto

insatisfacción. En el presente estudio se encontró satisfacción con la atención recibida, en la mayoría de los pacientes 96%.¹³

Hurtado S, et al. Realizo un estudio donde la población de estudio fueron los usuarios de 15 años o más que asistieron a consulta odontológica en la ciudad de Cali, Colombia durante el trimestre junio - agosto del 2010, la muestra correspondió a 242 personas, el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico fue de 82%.¹⁶

Feldens CA, et al. Realizó un estudio en el sur de Brasil, la población consistió en individuos de 12 y 13 años con una muestra de 704 adolescentes, la prevalencia de la voluntad para el tratamiento ortodóncico fue de 69.6% y fue mayor en adolescentes con severidad en la maloclusión.²¹

Reyes S et al. Realizaron el estudio en la jurisdicción sanitaria 07 en Acapulco de la secretaria de salud del estado de Guerrero, México, la muestra fue de 493 pacientes, y el nivel de satisfacción fue de 88.0%.²²

2.1.3 Componentes que influyen en el nivel de satisfacción

La satisfacción del paciente es un objetivo que todos los ortodoncistas o del área salud desean conseguir, en los artículos de revisión se encontró que existen factores que influyen a que el resultado esperado pueda cambiar, por lo que se realizaron encuestas que demuestren cuales son las debilidades que se presenta para poder llegar a un tratamiento satisfactorio para el paciente.^{1, 2, 6, 7}

Un aspecto importante para asegurar la satisfacción de los pacientes es cubrir las expectativas. La percepción de la calidad de la atención recibida depende fundamentalmente de la diferencia entre lo que el usuario espera y lo que percibe.²²

a.) Sexo

La apariencia dentofacial está influenciada por el sexo, según algunos estudios demostraron que el sexo femenino indicaba presentar más insatisfacción con su mejora dentofacial a menudo en comparación con el sexo masculino, este

hallazgo refleja de que las mujeres son más preocupadas por su estética y observan detalles más minuciosamente a su tratamiento final.^{2, 4, 6}

Los pacientes femeninos se encuentran más preocupados por la apariencia, fenómeno que influye durante el pre y postratamiento, algunos estudios demostraron que las mujeres son más exigentes al momento de la satisfacción, y que los resultados que esperan del mismo es sobreestimado.^{3, 4, 29}

Los pacientes masculinos están más satisfechos en comparación con los pacientes femeninos, este fenómeno se da porque son menos exigentes al tratamiento y la perspectiva esperada es menor al final del tratamiento llegando a cubrir sus expectativas.^{6, 29, 31}

b.) Edad

Los adultos son menos satisfechos con su aspecto dentofacial que adolescentes. En un estudio realizado por Bos et al., demostraron que jóvenes fueron los más satisfechos con su aspecto dentofacial que los sujetos mayores, esto debido a que las personas mayores esperan un mejor resultado en su apariencia y autoimagen.²⁹

En otro estudio informaron que pacientes menores de 17 años de edad estaban más satisfechos con su apariencia dentofacial y tenían menores expectativas al tratamiento ortodóncico en relación con sujetos mayores.²⁹

Van Wezel et al. En su estudio epidemiológico dental en los países bajos, encontró que disminuyó la satisfacción dentofacial con aumento de la edad. Este hallazgo era constante con estudios anteriores, porque las personas mayores eran menos satisfechas con su apariencia dental y facial que los sujetos más jóvenes, comprobó que los pacientes jóvenes recurrían más al ortodoncista porque los casos atendidos fueron más en el año 2005 que en el año de 1999.^{28, 29}

Naomi A. van Wezel y col, en su estudio encontraron que disminuyó la satisfacción dentofacial con el aumento de la edad, se encontró que las personas mayores eran menos satisfechos con su apariencia dental y facial que los sujetos más jóvenes, no es de extrañar que las personas mayores

esperan una mayor mejoría en su autoimagen y un mejor funcionamiento en la masticación.²⁹

Satisfacciones dentales y faciales fueron predictores significativos para todas las expectativas de tratamiento ortodóncico en el grupo de edad mayor. Para los sujetos más jóvenes, satisfacción facial resultó ser un predictor significativo para las expectativas del tratamiento ortodóncico sobre salud dental futura.²⁹

También se asoció que la menor inteligencia se asociaba con la pobre estética dental en niños y adultos. Los adultos con sonrisas ideales eran más inteligentes y tenían una mayor probabilidad de encontrar un trabajo que las personas con sonrisas no ideales, los pacientes ortodóncicos esperan que el tratamiento influya positivamente en su condición social y mental, así también con mejorar su salud dental.^{32, 33}

c.) Ambiente de la clínica odontológica

No hay estudios que comparen si la ambiente es un factor predisponente a la satisfacción del paciente pero recomiendan que los sistemas de salud inviertan en infraestructura, organización y capacitación del personal odontológico para brindar un mejor servicio, esto influirá positivamente en la percepción y la satisfacción del tratamiento.²²

d.) Relación de información entre el ortodoncista y paciente

La información al paciente sobre cuál sería el resultado de su tratamiento influye a la perspectiva que desea y el entusiasmo por el tratamiento, en general.^{3, 4}

Los resultados confirman que comunicarse con los pacientes sobre su tratamiento influye de gran medida en la satisfacción postratamiento y los pacientes están más satisfechos con los resultados del tratamiento ortodóncico.³

Según Boss et al., los profesionales están de acuerdo con la importancia de ganar y mantener la cooperación del paciente para asegurar el éxito del

tratamiento y esto se consigue con una muy buena comunicación. Cuando no se entienden las expectativas del paciente, puede ser insatisfacción del mismo, descontento e incluso cancelación del tratamiento ortodóncico. La relación profesional paciente sería el factor motivador más pertinente para garantizar la satisfacción del paciente.⁶

La comunicación que se establece entre el paciente por una parte y el profesional por otra, en el marco de los servicios, no es espontánea, está predeterminada por los respectivos papeles que asumen ambos en esa singular relación. Es por ello que el ortodoncista es responsable de dirigir el proceso de comunicación en su relación con el paciente, objeto de su trabajo, dado que su preparación técnica debe capacitarlo para esta tarea.¹²

La calidad de la atención recibida depende fundamentalmente de la diferencia entre lo que espera (expectativas) y lo que percibe (percepción de resultados reales); es por ello que la satisfacción dependerá sobre todo, de la información o expectativas que tenga el paciente acerca de la prestación que recibe. Puede darse el caso de que la realidad de la atención en salud es excelente, pero el paciente no la percibe así. De ahí solo cuando se da una información clara, real y veraz trata de igualar las expectativas a la realidad, y se puede conseguir que la realidad percibida sea igual a la calidad real y se tendrá una buena satisfacción del paciente.^{12, 14}

Los pacientes generalmente creen que la interacción médico paciente debe ser cómoda y fluida. El doctor debe proporcionar información adecuada sobre el problema y los procedimientos que realizara, varios informes en la literatura han sugerido que cuando estas expectativas no se cumplen los pacientes se sienten decepcionados.^{30, 31}

e.) Trato personal del ortodoncista al paciente

Se realizó en Estados Unidos un estudio con relación a la satisfacción del paciente a la atención dental, donde describieron que es menor para quienes no ven el mismo dentista en cada visita, es mayor cuando realizan la visita y ven constantemente a su odontólogo, las clínicas que constantemente cambian

de profesionales o que son normalmente atendidas por dentistas jóvenes y relativamente inexpertos pueden ser menos capaces que sus compañeros más experimentados, llegan a disminuir el grado de satisfacción del paciente.²³

Los profesionales deben dar más calidad de atención, demostrando una buena personalidad y actitud de modo que al final del tratamiento ortodóncico, los pacientes se encuentren muy satisfechos con su tratamiento y logren alcanzar sus objetivos, lo cual tendrá bastante relación con la satisfacción del ortodoncista en el trabajo.²⁶

Sinha et al., describe que la falta de eficiencia, experiencia del profesional en exponer los problemas inherentes al caso pueden conducir a una insatisfacción del paciente.²⁶

El comportamiento amable del médico hacia el paciente, las conductas de comunicación verbal, tranquilidad, actitud y preocupación también fueron importantes para aumentar la satisfacción del paciente.³⁰

f.) Tiempo de atención

Uno de los factores responsables por la insatisfacción del paciente es la falta de atención individual en la asistencia.²⁶

Para Cruz et al., en un estudio demostró que con el aumento de número de habitaciones clínicas de ortodoncia mejoran el tiempo de espera del paciente. De esta manera la devolución por parte del paciente mejora y el profesional se encuentra satisfecho por el tratamiento al igual que el paciente con el funcionamiento de la relación profesional. Los pacientes de ortodoncia son exigentes y requieren atención individual de los profesionales, de lo contrario, buscaran otra opinión profesional.²⁶

g.) Estética

Se observó que la personalidad del paciente tiene objetivos bien definidos sobre la satisfacción y tienen una opinión bien marcada respecto a la estética dentofacial.⁷

Ber -scheid et al, quien sugirió que las personas que están descontentas con su aspecto facial expresan más insatisfacción con sus dientes que cualquier otra característica facial.⁷

El tratamiento de ortodoncia suele producir una oclusión normal o ideal que es morfológicamente estable, estéticamente y funcionalmente armonioso, parte de la insatisfacción suele estar depositada en la estética dental lo que motiva a que las personas perciban el tratamiento ortodóncico como una vía inmediata para mejorar su apariencia.^{9, 14}

Weihong Li y Col, demostraron que estética fue la principal razón que consideraron los pacientes para iniciar el tratamiento de ortodoncia, dado que la investigación demostró que la cara es una característica crucial en el desarrollo de una persona en su autoestima e imagen, por lo tanto, los pacientes eran en promedio más centrados en la estética que en el funcionamiento.²⁷

Camila Pacheco Pereira y Col, demostró que la satisfacción total se asoció con percibir un agradable resultado estético, beneficios psicológicos positivos, rasgos de la personalidad y buena calidad de atención e interacción vinculada al dentista y el paciente.³¹

Gerald I. Isiekwe demostraron que la parte facial y dental representaba un atractivo importante en la calidad de vida, para pacientes que buscan tratamiento de ortodoncia. La mayoría de estos pacientes son a menudo más preocupados por mejorar su aspecto y aceptación social.³²

h.) Función masticatoria

El objetivo final del tratamiento de ortodoncia es lograr una oclusión normal o ideal.⁷

La satisfacción con la comodidad oral el rendimiento general, las capacidades de comer y las dimensiones de dolor durante el tratamiento ortodóncico tienen efectos definitivos sobre la satisfacción total.⁷

Pacientes de ortodoncia combinados con la extracción dental expresaron insatisfacción de comodidad oral.⁷

i.) Motivación

El autoestima y motivación de los niños que recibieron tratamiento dental mejoró en comparación con aquellos que no recibieron el tratamiento dental.²⁰

Los resultados indican que los niños y padres observan la estética como un factor agradable, importante y mejoran el aspecto psicosocial.²⁰

Se demostró que los pacientes motivados al tratamiento de ortodoncia se correlacionan positivamente con su colaboración y este al final del tratamiento aumenta el nivel de satisfacción.²⁴

Una estrategia potencial para aumentar el nivel de motivación de los pacientes a los tratamientos es hablar regularmente sobre los progresos realizados durante el tratamiento. Esta información podría servir como refuerzo positivo y descubrir la causa o factores que afectan la motivación de los pacientes.²⁴

Los datos demostraron que pacientes infantiles tenían cierta influencia en buscar tratamiento, estaban más motivados a cooperar con su tratamiento, que los niños que no participaron en la decisión de buscar tratamiento. Este hallazgo podría ayudar a los ortodoncistas cuando desarrollan el plan de tratamiento y comparación de opciones que requieren cooperación del paciente.^{24, 25}

2.1.4 Cuestionarios que miden el nivel de satisfacción del paciente

Una forma de medir la satisfacción de la persona atendida es cuando se utilizan encuestas de opinión, las cuales permiten ver la percepción sobre la atención prestada y así detectar aspectos susceptibles de mejoras, insuficiencias o disconformidades.^{12, 14}

❖ Cuestionario de Torres Gonzales Gc, et al.

Realizaron un estudio para 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 de la Universidad Peruana Cayetano Heredia

(Lima Perú), según: dimensiones de satisfacción sede docente, sexo y edad en el año 2014.¹

El cuestionario de investigación ha sido validado y utilizado en Medellín, Colombia. Además de tener una validación de contenido en Perú.¹

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.- Instalación, equipos y materiales.
- 7.- Atención general.

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

DATOS PERSONALES

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

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Trato personal					
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?					
Eficacia					
4.- ¿Cómo se siente satisfecho respecto al tiempo de duración de la consulta recibida?					
5.- ¿Se siente satisfecho con el servicio recibido?					
Información					
6.- ¿Se siente satisfecho con la explicación del diagnóstico y tratamiento recibido?					
7.- ¿Se siente satisfecho con las instrucciones recibidas después de la atención?					
Accesibilidad y oportunidad					
8.- ¿Cómo se siente con respecto al horario de atención?					
9.- ¿Se siente satisfecho respecto al tiempo de espera para la atención?					
Seguridad y privacidad					
10.- ¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?					
11.- ¿Se siente satisfecho con la privacidad en la atención?					
Instalaciones, equipos y materiales					
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?					
Atención general					
15.- En términos generales, ¿Cómo se siente con la atención recibida y los servicios prestados?					
Puntos	1	2	3	4	5

Figura 1 Ficha De Recolección De Datos
Fuente: Torres GC, et al.¹

❖ Cuestionario de Anderson Le, et al.

Se desarrolló un cuestionario para los pacientes después del tratamiento ortodóncico, posquirúrgico y también para los padres en relación al tratamiento de sus hijos.³

Realizaron la encuesta pero con el fin de proteger la privacidad de los pacientes, y el personal de la clínica enviaron sobres a correos de los pacientes, los pacientes o padres devolvieron las encuestas anónimamente en sobres estampados.³

El cuestionario del paciente consistió en 12 preguntas.³

El cuestionario para los padres consistió en 11 preguntas para evaluar a su niño, motivación antes del tratamiento, 4 preguntas para crear un índice de la opinión de sus hijos, 7 preguntas fueron combinadas en un índice de los padres y la opinión de sus hijos.³

Se utilizó un cuestionario post-quirúrgico (PSPSQ) realizado por Kiyak et al. que fue adaptado al tratamiento ortodóncico. La fiabilidad de la escala fue buena (alfa de Cronbach = .894). Un índice de "satisfacción post-tratamiento de los pacientes" fue construido por un promedio de las respuestas. Del mismo modo, la satisfacción de los padres con el tratamiento de sus hijos fue evaluado con una versión revisada de la PSPSQ por Kiyak et al. la fiabilidad de la escala fue satisfactorio (alfa de Cronbach = .860) y la satisfacción post-tratamiento de los padres fue construido por un promedio de las respuestas de los padres.³

Table 1. Percentages of and Average Responses to the Treatment Satisfaction Items

Posttreatment patient satisfaction questions	
If you had to make the decision again, how likely would you be to undergo orthodontic treatment?	
Considering that this was an elective procedure, how likely would you now be to recommend braces to others?	
Considering everything, how satisfied are you now with the results of orthodontic treatment?	
Index ^a	
Patients' satisfaction with the treatment	
Posttreatment parent satisfaction questions	
If you had to make the decision again, how likely would you be to have your child undergo orthodontic treatment again?	
Considering that this was an elective procedure, how likely would you now be to recommend braces to others?	
Considering everything, how satisfied are you now with the results of your child's orthodontic treatment?	
Index ^a	
Parents' satisfaction with the treatment	

^a The answers were given on a 7-point scale ranging from 1 = "not at all" to 7 = "very

^b The index was computed by averaging the responses to the three questions.

Figura 2 Cuestionario de satisfacción para el paciente

Fuente: Anderson L, et al.³

Table 2a. Percentages of Patient Responses Indicating Low, Medium, and High Patient Motivation for Having Braces

	Low Motivation 1 & 2 ^a	Medium Motivation 3	High Motivation 4 & 5	Mean
Self-assessments of energizing component of possible selves				
I was really excited when thinking about the way I would look after braces.				
I was excited about the way my profile would look after braces.				
I was really excited about the way my teeth would look after braces.				
I was really excited about having braces.				
Energizing index ^b				
Self-assessments of focusing on esthetics				
I often thought about how I would look after the braces.				
I often thought about how my profile would look after braces.				
I often thought about what my teeth would look like after braces.				
Esthetics index ^b				
Self-assessments of focusing on functioning				
I often thought about how it would be easier to chew after braces.				
I often thought about how my speech would be improved after braces.				
I was really determined to have braces.				
I understood why I was having braces.				
How much did you think about having braces? ^c				
Functioning index ^b				

^a Answers were given on a 5-point scale ranging from 1 = "strongly disagree" (low degree of motivation) to 5 = "strongly agree" (higher degree of motivation).

^b The percentages of responses on the indices were divided into categories: 1: <2.5; 2: 2.5 to <3.5; and 3: ≥3.5.

^c The answers were given on 5 point answer scales ranging from 1 = "not at all" to 5 = "very much".

Figura 3 **Questionario de motivación del paciente**

Fuente: Anderson L, et al.³

Table 2b. Percentages of Parents Who Perceived That Their Child Had a Low, Medium, or High Degree of Motivation for Having Braces

	Low Motivation 1 & 2 ^a	Medium Motivation 3	High Motivation 4 & 5	Mean
Assessments of child's possible selves—energizing component: My child . . .				
was really excited when thinking about the way he/she would look after braces.				
was excited about the way his/her profile would look after braces.				
was really excited about the way his/her teeth would look after braces.				
was really excited about having braces.				
Energizing index ^b				
Assessments of child's possible selves—focusing component: My child . . .				
often thought about how he/she would look after braces.				
often thought about how it would be easier to chew after braces.				
often thought about how speech would be improved after braces.				
often thought about how his/her profile would look after braces.				
often thought about how his/her teeth would look after braces.				
was really determined to have braces.				
understood why he/she was getting braces.				
Focusing index ^b				

^a Answers were given on a 5-point scale ranging from 1 = "strongly disagree" (low degree of motivation) to 5 = "strongly agree" (higher degree of motivation).

^b The percentages of responses on the indices were divided into categories: 1: <2.5; 2: 2.5 to <3.5; and 3: ≥3.5.

Figura 4 **Questionario de motivación de los padres**

Fuente: Anderson L, et al.³

❖ Cuestionario de Feldmann I.

El objetivo del estudio fue identificar a los pacientes y los factores asociados a la satisfacción de los mismos. Específicamente, factores de fondo (tales como edad, sexo, tiempo de tratamiento, motivación, expectativa antes del tratamiento, experiencias de dolor y malestar durante el tratamiento y calidad de la atención).⁴

Se utilizó un cuestionario que era fiable y válido, fue administrado antes del inicio del tratamiento e incluyó preguntas sobre motivación de tratamiento y expectativas.⁴

Previamente se buscó un mismo-informe de cuestionarios que eran fiables, válidos y que fueron utilizados. Todas las preguntas se clasificaron en una escala Visual analógica (VAS) con las frases de final "no en todos" y "mucho".⁴

Las preguntas, incluyeron valores medianos y el rango intercuartil, el cuestionario fue utilizado después del tratamiento de ortodoncia en la primera visita, en la fase de retención (después de 6 semanas), incluyen tres preguntas sobre satisfacción con el resultado del tratamiento graduada en un VAS con las frases de final "no en todos" y "mucho," tres preguntas sobre la calidad del cuidado y atención con las frases de final "no en todos" y "mucho," y ocho preguntas sobre el dolor percibido y el malestar durante el tratamiento activo con las frases de final "no en todos" y "el peor imaginable."⁴

Table 1. Questionnaire Concerning Treatment Motivation and Expectations Assessed on a Visual Analog Scale (VAS) Prior to Treatment Start

	Median	Interquartile Range
Treatment motivation		
1. Do your teeth bother you?		
2. If it were possible, how much would you like to change the appearance of your teeth?		
3. Do you think your teeth need straightening?		
4. How motivated are you to have orthodontic treatment with braces?		
5. Do you think orthodontic treatment will be good for your teeth?		
6. Have you been properly informed about the orthodontic treatment?		
7. Is it your own decision to undergo orthodontic treatment?		
Treatment expectation		
8. Do you think it is going to be difficult to wear braces?		
9. Are you worried about having orthodontic treatment?		
10. Are you worried about how you are going to look with braces on?		
11. Have you ever been teased about the appearance of your teeth?		

Figura 5 Cuestionario sobre motivación de tratamiento y las expectativas antes del tratamiento.
Fuente: Feldmann I.⁴

Table 2. Questionnaire Concerning Satisfaction with Treatment Outcome, Quality of Care and Attention, and Perceived Pain and Discomfort During Treatment

	Median	Interquartile Range
Treatment outcome satisfaction		
1. Considering everything, are you satisfied with your orthodontic treatment?		
2. Are you satisfied with the changes made?		
3. Are you satisfied with the appearance of your teeth after treatment?		
Quality of care and attention		
4. Have you been properly informed during treatment?		
5. Have you been properly cared for at your scheduled revisits?		
6. Have you been properly cared for at your acute appointments?		
Perceived pain and discomfort		
7. Did you experience pain and discomfort during surgery when the anchoring device was placed?		
8. Did you experience pain and discomfort when you extracted teeth?		
9. Did you experience pain and discomfort when braces were bonded on your teeth?		
10. Did you experience pain and discomfort the first week with braces?		
11. Did you experience pain and discomfort the week after regular revisits?		
12. Did you experience pain and discomfort from your anchorage device?		
13. Did you experience pain and discomfort when the braces were removed?		
14. Do you now experience pain and discomfort from your stabilization appliance?		

Figura 6 Cuestionario sobre satisfacción con el resultado del tratamiento, calidad de atención, cuidado, percepción, dolor y malestar durante el tratamiento.

Fuente: Feldmann I.⁴

❖ Cuestionario de Bos A, et al.

Se realizó un estudio de respuestas clínicas en la Universidad de Carolina del Norte, el cuestionario contiene 38 artículos y fue desarrollado a medida del paciente para ver la perspectiva sobre los resultados del tratamiento en 2003. Este cuestionario fue traducido en holandés y 20 preguntas se agregaron sobre satisfacción del paciente. El cuestionario fue enviado a todos los sujetos de muestra.⁶

La escala total fue dividida en seis subescalas en la base del artículo de contenido. La primera subescala contenidos 11 artículos sobre la satisfacción de los pacientes con la relación médico-paciente y la segunda subescala consistió en 15 artículos sobre los pacientes ' satisfacción con los aspectos de la clínica ortodoncica. La tercera subescala fue formada por nueve artículos sobre pacientes y la satisfacción con su mejora dentofacial. La cuarta subescala se basó en nueve artículos sobre pacientes y la satisfacción con su mejora psicosocial, la quinta subescala consistió de cuatro artículos acerca de los pacientes y la satisfacción con la función dental, y la sexta subescala contiene 10 artículos que forman una categoría residual.⁶

La fiabilidad de la satisfacción del cuestionario fue probado con Cronbach alfa.

Los ítems fueron respondidos en una escala de seis puntos con puntos extremos 1 (totalmente en desacuerdo) y 6 (totalmente de acuerdo) y no hay punto neutro por lo que una puntuación alta indica un alto nivel de satisfacción.⁶

TABLE 1. Items on the Patient Satisfaction Questionnaire, Divided Over Six Subscales^a

Factor 1. Doctor-patient relationship
7. I personally liked the orthodontist(s) who treated me
8. Greater efforts should have been made to reduce the pain from braces (+)
9. The orthodontist(s) always checked their work carefully
18. The orthodontic care I received could have been better (+)
20. The orthodontist(s) was gentle when treating me
21. Before treatment began, my orthodontist(s) carefully explained what treatment would be like
25. I liked the orthodontist(s) who treated me
29. Questions I had about my treatment were answered promptly
31. The assistants were gentle when treating me
33. The orthodontic staff (assistants and office personnel) treated me with respect
38. The orthodontist(s) treated me with respect
Factor 2. Situational aspects
1. Orthodontic treatment was a good value for the money
2. My treatment took about as long as I expected it would
3. I missed too much school for orthodontic appointments (+)
5. Even though some appointments were short, each was necessary for my treatment to be successful
11. Problems that arose during treatment were quickly taken care of
12. The treatment area was modern and up to date
14. The orthodontic treatment fees were too high (+)
15. The orthodontist's office was conveniently located
17. I was satisfied with the selection of days and times when I could be seen for orthodontic appointments
24. Plenty of time was spent with me during each appointment
27. I was rarely kept waiting for appointments
35. The waiting area was comfortable
37. The treatment area was clean and sanitary
41. I had to travel far to reach the orthodontic clinic (+)
42. The treatment took much too long (+)
Factor 3. Dentofacial improvement
19. Now that orthodontic treatment is complete, my teeth are straighter
32. Now that orthodontic treatment is complete, I have a better bite
34. Now that orthodontic treatment is complete, I think I have a more attractive face
45. I really thought that my appearance would improve better than it actually did
48. My appearance has changed exactly like I expected
50. My teeth fit very well since I have been treated
51. When I look in the mirror, I feel very satisfied about the way my appearance is improved since orthodontic treatment
56. After my orthodontic treatment, I feel really happy when I look in the mirror
58. I feel very happy because I look so much better since I have been treated
Factor 4. Psychosocial improvement
4. I feel better about myself because of orthodontic treatment
10. I believe I will have better career opportunities because of my orthodontic treatment
16. I believe my school performance is better because of orthodontic treatment
22. I feel more outgoing because of orthodontic treatment
26. I feel more confident because of orthodontic treatment
30. I think I will be able to get a better job once out of school because of orthodontic treatment
36. I feel more popular because of orthodontic treatment
44. Even people who do not know me very well have made positive remarks about my appearance after I have been treated
54. When I meet people for the first time, they react much more positively to me since I have been treated
Factor 5. Dental function
43. Eating is more easy since I have been treated
47. Chewing is easier since I have been treated
53. I can bite food more easily since I have been treated
55. I would recommend orthodontic treatment to everyone who has difficulties chewing food
Factor 6. Residual category
6. My orthodontic treatment was inconvenient for me (+)
13. I take better care of my teeth since having braces
23. I am satisfied with the results of my orthodontic treatment
28. If I had it to do over again, I would still want orthodontic treatment
39. My braces gave me a lot of discomfort (+)
40. It was difficult for me to wear my headgear or activator (or both) (+)
46. If I had to do it all over again, I would do it
49. I would recommend orthodontic treatment to others
52. I am dissatisfied with the treatment result (+)
57. Generally speaking, I have bad experiences with orthodontic treatment (+)

^a Each item that is negatively correlated with the scale construct is rescored (+), so that a high item score is in agreement with the scale construct.

Figura 7

Cuestionario de satisfacción de los pacientes, dividido en seis subescalas.
Fuente Boss A, et al.⁶

❖ Cuestionario de Al-Omiri M, et al.

Realizaron un estudio donde los pacientes recibieron dos cuestionarios. El (DIDL) para la evaluación de su satisfacción después del tratamiento de ortodoncia y la NEO (NEO-FFI) cuestionario para la evaluación del paciente, perfil y rasgos.⁷

El cuestionario DIDL tiene 36 elementos que se colocan en cinco categorías principales y aborda cinco grandes dimensiones de satisfacción dental, es decir, apariencia, dolor, cavidad oral, confort, rendimiento al masticar y comer. La escala tiene un puntaje de 0 a 10 para mostrar la importancia relativa de cada dimensión para el paciente.⁷

La evaluación de la personalidad, rasgos faciales y características de los pacientes se llevó a cabo usando el NEO-FFI.⁷

NEO se refiere a neuroticismo (N), extraversión (E) y la franqueza (O).⁷

La prueba consiste en 60 artículos, 12 para cada dominio y la respuesta a cada elemento se elige cinco respuestas. NEO-FFI es corto, muy válido y confiable, fácil de responder y anotar, fácil para que los investigadores a interpretar, capaces de abordar con precisión, las cinco dimensiones de personalidad y bien documentado en la literatura.⁷

El DIDL era la única medida de efecto en la salud oral, que fue probado en sujetos de Jordania, y se utilizó en este estudio.⁷

APPENDIX 1

Dental Impact on Daily Living questionnaire items

Name: _____ Age: _____ Sex: _____

Please show your response to the following statements by encircling:

Positive {If you agree with the statement}, Negative {If you do not agree with the statement}, or Neutral {If you are not sure or do not know}.

Please feel free to inquire about any statement if you feel any difficulty understanding it.

1. I am satisfied with my teeth in general.	Positive,	Neutral,	Negative
2. I am satisfied with the appearance of my teeth.	Positive,	Neutral,	Negative
3. I am satisfied with the colour of my teeth.	Positive,	Neutral,	Negative
4. I am satisfied with the position of my teeth.	Positive,	Neutral,	Negative
5. I feel spontaneous pain in my teeth.	Positive,	Neutral,	Negative
6. I feel dental pain when eating or drinking hot or cold.	Positive,	Neutral,	Negative
7. I changed my food because of pain.	Positive,	Neutral,	Negative
8. I feel pain in my jaw joint.	Positive,	Neutral,	Negative
9. I have worries with my teeth.	Positive,	Neutral,	Negative
10. I suffer from food packing between my teeth.	Positive,	Neutral,	Negative
11. I have halitosis and bad smelling breath.	Positive,	Neutral,	Negative
12. I have loose teeth.	Positive,	Neutral,	Negative
13. I am not satisfied with my gums.	Positive,	Neutral,	Negative
14. I have bleeding gums.	Positive,	Neutral,	Negative
15. I have sensitivity to hot or cold due to gum recession.	Positive,	Neutral,	Negative
16. My work capacities are affected by the appearance of my teeth.	Positive,	Neutral,	Negative
17. My work capacities are affected by my ability to eat and talk.	Positive,	Neutral,	Negative
18. My contact with people is affected by the appearance of my teeth.	Positive,	Neutral,	Negative
19. My contact with people is affected by my ability to eat and talk.	Positive,	Neutral,	Negative
20. My contact with people is affected by dental pain.	Positive,	Neutral,	Negative
21. My romance is affected by dental pain.	Positive,	Neutral,	Negative
22. My romance is affected by my ability to eat and talk.	Positive,	Neutral,	Negative
23. My self-confidence is affected by appearance of my teeth.	Positive,	Neutral,	Negative
24. I feel embarrassment because of my teeth.	Positive,	Neutral,	Negative
25. My romance is affected by the appearance of my teeth.	Positive,	Neutral,	Negative
26. I try to avoid showing my teeth when I smile.	Positive,	Neutral,	Negative
27. I am not satisfied with my smile.	Positive,	Neutral,	Negative
28. My work capacity is affected by pain.	Positive,	Neutral,	Negative
29. I feel stress because of pain.	Positive,	Neutral,	Negative
30. I sleep badly because of pain.	Positive,	Neutral,	Negative
31. I am satisfied with the capacity to chew.	Positive,	Neutral,	Negative
32. I am satisfied with chewing in general.	Positive,	Neutral,	Negative
33. I am satisfied with the capacity to bite.	Positive,	Neutral,	Negative
34. I am satisfied with biting in general.	Positive,	Neutral,	Negative
35. I did not change the way of food preparation because of teeth.	Positive,	Neutral,	Negative
36. I did not change the type of food because of teeth.	Positive,	Neutral,	Negative

If you would like to comment on anything about your satisfaction with your dentition, please comment here:

Figura 8 Cuestionario de Impacto Dental Sobre la vida cotidiana y satisfacción al tratamiento.
Fuente: Al-Omiri M. et al.⁷

APPENDIX 2

NEO Five Factor Inventory (NEO-FFI) for assessment of personality profiles

1. I am not a worrier.
2. I like to have a lot of people around me.
3. I don't like to waste my time daydreaming.
4. I try to be courteous to everyone I meet.
5. I keep my belongings neat and clean.
6. I often feel inferior to others.
7. I laugh easily.
8. Once I find the right way to do something, I stick to it.
9. I often get into arguments with my family and co-workers.
10. I'm pretty good about pacing myself so as to get things done on time.
11. When I'm under a great deal of stress, sometimes I feel like I'm going to pieces.
12. I don't consider myself especially "light hearted".
13. I am intrigued by the patterns I find in art and nature.
14. Some people think I'm selfish and egotistical.
15. I am not a very methodical person.
16. I rarely feel lonely or blue.
17. I really enjoy talking to people.
18. I believe letting students hear controversial speakers can only confuse and mislead them.
19. I would rather cooperate with others than compete with them.
20. I try to perform all the tasks assigned to me conscientiously.
21. I often feel tense and jittery.
22. I like to be where the action is.
23. Poetry has little or no effect on me.
24. I tend to be cynical and skeptical of others' intentions.
25. I have a clear set of goals and work toward them in an orderly fashion.
50. I am a productive person who always gets the job done.
51. I often feel helpless and want someone else to solve my problems.
52. I am a very active person.
53. I have a lot of intellectual curiosity.
54. If I don't like people, I let them know it.
55. I never seem to be able to get organized.
26. Sometimes I feel completely worthless.
27. I usually prefer to do things alone.
28. I often try new and foreign foods.
29. I believe that most people will take advantage of you if you let them.
30. I waste a lot of time before settling down to work.
31. I rarely feel fearful or anxious.
32. I often feel as if I'm bursting with energy.
33. I seldom notice the moods or feelings that different environments produce.
34. Most people I know like me.
35. I work hard to accomplish my goals.
36. I often get angry at the way people treat me.
37. I am a cheerful, high-spirited person.
38. I believe we should look to our religious authorities for decisions on moral issues.
39. Some people think of me as cold and calculating.
40. When I make a comment, I can always be counted on to follow through.
41. Too often when things go wrong, I get discouraged and feel like giving up.
42. I am not a cheerful optimist.
43. Sometimes when I am reading poetry or looking at a work of art, I feel a chill or wave of excitement.
44. I'm hard-headed and tough-minded in my attitudes.
45. Sometimes I'm not as dependable or reliable as I should be.
46. I am seldom sad or depressed.
47. My life is fast-paced.
48. I have little interest in speculating on the nature of the universe or the human condition.
49. I generally try to be thoughtful and considerate.
56. At times I have been so ashamed I just wanted to hide.
57. I would rather go my own way than be a leader of others.
58. I often enjoy playing with theories or abstract ideas.
59. If necessary, I am willing to manipulate people to get what I want.
60. I strive for excellence in everything I do.

*SD= Strongly Disagree, D= Disagree, N= Neutral, A= Agree, SA= Strongly Agree

1	SD	D	N	A	SA	2	SD	D	N	A	SA	3	SD	D	N	A	SA	4	SD	D	N	A	SA	5	SD	D	N	A	SA
6	SD	D	N	A	SA	7	SD	D	N	A	SA	8	SD	D	N	A	SA	9	SD	D	N	A	SA	10	SD	D	N	A	SA
11	SD	D	N	A	SA	12	SD	D	N	A	SA	13	SD	D	N	A	SA	14	SD	D	N	A	SA	15	SD	D	N	A	SA
16	SD	D	N	A	SA	17	SD	D	N	A	SA	18	SD	D	N	A	SA	19	SD	D	N	A	SA	20	SD	D	N	A	SA
21	SD	D	N	A	SA	22	SD	D	N	A	SA	23	SD	D	N	A	SA	24	SD	D	N	A	SA	25	SD	D	N	A	SA
26	SD	D	N	A	SA	27	SD	D	N	A	SA	28	SD	D	N	A	SA	29	SD	D	N	A	SA	30	SD	D	N	A	SA
31	SD	D	N	A	SA	32	SD	D	N	A	SA	33	SD	D	N	A	SA	34	SD	D	N	A	SA	35	SD	D	N	A	SA
36	SD	D	N	A	SA	37	SD	D	N	A	SA	38	SD	D	N	A	SA	39	SD	D	N	A	SA	40	SD	D	N	A	SA
41	SD	D	N	A	SA	42	SD	D	N	A	SA	43	SD	D	N	A	SA	44	SD	D	N	A	SA	45	SD	D	N	A	SA
46	SD	D	N	A	SA	47	SD	D	N	A	SA	48	SD	D	N	A	SA	49	SD	D	N	A	SA	50	SD	D	N	A	SA
51	SD	D	N	A	SA	52	SD	D	N	A	SA	53	SD	D	N	A	SA	54	SD	D	N	A	SA	55	SD	D	N	A	SA
56	SD	D	N	A	SA	57	SD	D	N	A	SA	58	SD	D	N	A	SA	59	SD	D	N	A	SA	60	SD	D	N	A	SA

Figura 9

Cuestionario NEO 5 de factores (NEO-FFI) para la evaluación de perfiles de personalidad.

Fuente: Al-Omiri M, et al.⁷

❖ **Cuestionario de McNair A, et al.**

Trabajaron en el desarrollo de un cuestionario para medir la percepción y satisfacción del paciente con el proceso de atención. Utilizaron tres etapas, en primer lugar son generados a través de la investigación cualitativa centrada en grupos de enfoque. En segundo lugar, un cuestionario está diseñado usando estos elementos y luego evaluados para garantizar que no contienen preguntas ambiguas o líderes. Por último, el cuestionario es la prueba de legibilidad, fiabilidad, validez y facilidad de administración. A pesar de la confiabilidad se refiere a la reproducibilidad, consistencia, homogeneidad y el grado al que está libre del error aleatorio, validez se refiere al grado de que una medida es un reflejo preciso de lo que es diseñado para medir.¹¹

El cuestionario fue desarrollado para examinar a niños y adolescentes que reciben las prestaciones del servicio de ortodoncia. Las secciones del cuestionario incluyen lo siguiente:

- Edad, género, tipo de aparato y duración del tratamiento (secciones A y B)
- Razones para el tratamiento (sección C)
- Visitar al ortodoncista (sección D)
- Tratamiento (sección E)
- Información sobre refuerzos antes del tratamiento (sección F)
- Usar un dispositivo ortopédico (sección G)
- Problemas con el uso de un dispositivo ortopédico (sección H).

El estudio se realizó en el departamento de ortodoncia del hospital (Hospital de Derriford, Plymouth, Reino Unido). Los pacientes y sus padres recibieron formación en el estudio.¹¹

Una vez obtenido el consentimiento ha sido realizado, los pacientes debían completar el cuestionario con el investigador. Se les pidió que completara y puestas en el correo usando un sobre dirigido. El acuerdo entre los resultados se calculó utilizando los valores de Kappa para nominar datos.¹¹

El cuestionario fue evaluado para la confiabilidad, capacidad de leer, facilidad de administración y la validez. Cuarenta y nueve pacientes completaron el cuestionario y todos se incluyeron en el estudio de la validez de construcción.¹¹

La facilidad de administración demostraron que el cuestionario podría completarse dentro de 5 a 15 minutos; Idealmente, cualquier cuestionario debería ser tan breve como sea posible mejorar la tasa de respuesta y garantizar que el demandado es capaz de responder a la pregunta de investigación.¹¹

La validez de contenido de este cuestionario demostró la validez de construcción excelente, aunque demostró validez del criterio pobre. Hay tres posibles razones para esto. En primer lugar, la medida de sí mismo no es válida. En segundo lugar, hubo diferencias metodológicas entre la telefónica y el cuestionario escrito. Y en tercer lugar, una entrevista telefónica puede no ser el mejor método de comprobación.¹¹

En este estudio la validez de criterio fue pobre en el 50% de las respuestas, y se podría argumentar que el tamaño de muestra fue pequeño. Sin embargo, este fue un estudio piloto para evaluar parámetros científicos, de un nuevo desarrollo de cuestionario de satisfacción del paciente. Puede verse en los resultados que se ha producido. Un cuestionario legible por el grupo de pacientes de 10 años de edad, sea fácil de administrar, confiable y tiene validez de construcción buena. Por lo tanto puede servir como un adjunto útil a existir en las futuras investigaciones y auditorías en satisfacción del paciente.¹¹

Los resultados también ilustran la necesidad de uso cuidadoso de los parámetros científicos para evitar interpretaciones incorrectas realizadas en el cuestionario como resultado de cualquier conclusión.¹¹

APPENDIX

Criterion Validity Data Collection Form: Structured Telephone Interview

C1) Whose idea was it for you to see the orthodontist about a brace?

	Unprompted	Prompted
Your dentist's idea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Your parents' idea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Your idea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Someone else's idea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Who?		
Can't remember	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C2) What would you like your brace to do for you?

	Unprompted	Prompted
Make me more confident	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Make my smile nicer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Straighten my teeth	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Make my teeth more healthy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stop people teasing me	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Improve my appearance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Other	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I don't know	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E3) The orthodontist answers my questions.

	Never	Hardly ever	Sometimes	Most of the time	Always
	<input type="checkbox"/>				
	1	2	3	4	5

E5) The orthodontist explains any treatment before he or she begins.

	Never	Hardly ever	Sometimes	Most of the time	Always
	<input type="checkbox"/>				
	1	2	3	4	5

F2) Before you started treatment how were you given information about brace treatment?

I was given a leaflet	<input type="checkbox"/>
I watched a video	<input type="checkbox"/>
My orthodontist talked to me	<input type="checkbox"/>
Someone else at the clinic talked to me	<input type="checkbox"/>
My orthodontist showed me photographs	<input type="checkbox"/>
Someone else at the clinic showed me photos	<input type="checkbox"/>
I didn't get any information	<input type="checkbox"/>
Can't remember	<input type="checkbox"/>

H3) Would you recommend having a brace to a friend?

Yes	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Figura 10 Formulario de recogida de datos de validez de criterio: entrevista estructurada.
Fuente: McNair A, et al.¹¹

❖ Cuestionario de Bennet ME.

La fase de desarrollo del cuestionario comenzó con 15 entrevistas telefónicas a padres de pacientes. Fueron preguntas abiertas acerca de su percepción sobre el tratamiento ortodóncico, usando un método similar al "uno a uno" entrevistas en investigación.¹⁸

Los entrevistadores registran las respuestas literalmente donde el cuestionario fue creado utilizando las transcripciones de las entrevistas.¹⁸

Se modificó artículos del cuestionarios de satisfacción dental para uso ortodóncico y se agregó los artículos a los elementos creados de nuestros grupos de enfoque y transcripciones de uno a uno, creando una lista de elementos de satisfacción.¹⁸

Cada elemento fue luego junto con cinco puntos escala que van desde "muy en desacuerdo" a "muy de acuerdo". Cuatro elementos fueron propuestos de manera inversa en un esfuerzo por disminuir la formación de conjuntos respuesta.¹⁸

El nivel de confiabilidad fue evaluado mediante alfa de Cronbach, fue utilizada para explorar las relaciones entre cada una de las subescalas y Demografía seleccionado en toda la muestra de 299.¹⁸

Items Identified in Three Subscales Together with Mean and Estándar Deviation of Response Score for Each Included Item

Factor	Items
Process	Informed about costs before treatment
	Orthodontist treated parent & child w/respect
	Treatment carefully explained
	Any questions answered promptly
	Staff treated child and parent w/respect
	Child liked orthodontist
	Orthodontist gentle
	Treatment area clean and sanitary
	Plenty of time spent during appointments
	Office procedures explained before treatment
	Care could have been better*
	Kept well informed of progress
Psychosocial	Assistants were gentle
	Child's self-esteem improved
	Child has more attractive face
	Child better career opportunities due to ortho
	Child more confident
	Child more outgoing
Outcome	Child more popular
	Child's academic performance better
	Would seek ortho treatment again
	Child has straighter teeth after treatment
	Parent satisfied with result
	Child has better bite
Treatment fees too high*	

* Questionnaire items presented in reversed fashion to diminish formation of response sets.

Figura 11 Cuestionario de identificación de tres subescalas.
Fuente: Bennett ME, et al.¹⁸

❖ Cuestionario de Birkeland K, et al.

Una investigación del nivel de autoestima y la apariencia dental en los niños podría proporcionar una imagen clara de la necesidad subjetiva de tratamiento, así como los efectos del tratamiento sobre la autoestima. Los objetivos de este

estudio fueron: para medir los cambios estéticos y oclusales de niños entre 11 a 15 años de edad utilizando el índice de necesidad de tratamiento de ortodoncia (IOTN) y la clasificación de valoración por atención (PAR) índice para comparar grupos tratados y los índices de la misma; para evaluar el grado de satisfacción entre los niños tratados y no tratados y sus padres; seguir el perfil psicológico de los niños de 11 a 15 años de edad, indicadores adicionales para la satisfacción del aspecto dental; y estudiar los efectos del tratamiento psicosocial expresado por los niños y sus padres.²⁰

Cuestionario para pacientes de 11 años, fue enviado a los padres. Los niños llenaron los cuestionarios en la escuela y luego fueron examinados en una clínica dental pública.²⁰

Cuestionario para pacientes 15 años, se estudió a niños y sus padres fueron invitados a asistir a un seguimiento. Se utilizaron cuestionarios de niño y padres por separados.²⁰

Dentro de la evaluación del cuestionario se realiza la indagación para probar las hipótesis de factores que condicionan la satisfacción del paciente, como ser: Actitudes hacia la apariencia dental y deseo para el tratamiento, autoestima, Satisfacción con el resultado del tratamiento y beneficio psicológico.²⁰

Se analizaron con la estadística de Kappa (Landis y Koch, 1977). Cronbach alfa, fue utilizado para medir la fiabilidad de las respuestas a las preguntas sobre satisfacción con el aspecto dental, beneficio psicosocial y autoestima (Cronbach, 1951). Se aplicó una prueba de chi cuadrado para probar las diferencias de distribución entre sexos. Se utilizó la prueba de comparación de Scheffé's para investigar las diferencias entre pares de grupos en cada nivel de tiempo.²⁰

Table 1 (a) Questionnaire at 11 years (T₁).

Children's form
Orthodontic concern*
1. I am satisfied with the way my teeth come together.
2. I want to have my teeth straightened.
Global negative Self-Evaluation Scale (GSE)†
At times I think I am no good at all.
I feel I do not have much to be proud of.
I certainly feel useless at times.
All in all, I am inclined to feel that I am a failure.
I would like to change many things about myself.
I have often wanted to become someone else.
Parents' form
Orthodontic concern*
1. I am satisfied with the way my child's teeth come together.
2. I want to have my child's teeth straightened.

*Response options: agree very much/agree a little/disagree a little/disagree very much (question 1: score 1-4; question 2: score 4-1).

†Response options: does not apply at all/does not apply well/applies somewhat/applies fairly well/applies well/applies exactly (score 1-6).

Figura 12 Cuestionario para niños de 11 años.

Fuente: Birkeland K, et al.²⁰

Table 1 (b) Questionnaire at 15-years (T₂).

Children's form

Questions to all children

Satisfaction

1. How satisfied are you with the arrangement of your teeth?
Very satisfied/satisfied/dissatisfied/very dissatisfied (score 1-4)

Treatment/no treatment

2. If you have consulted a specialist in orthodontics what was the result?
I have not received treatment and do not want it/I have not received treatment but do want it/I am going to have treatment/I am having treatment/I have had treatment (score 0-4)

G SE (see Table 1a)

Questions to children who have had or were having orthodontic treatment

Psychosocial benefit of treatment

3. Think of the situation before the orthodontic treatment started. If you were in the same position (age and dental appearance) today, and with the experience you now have obtained from the orthodontic treatment, would you have chosen to go through the same treatment?
Yes absolutely/yes I think so/uncertain/no, I don't think so/no, absolutely not (score 0-4)
4. Has the treatment result had a positive influence on your self-confidence?
Yes absolutely/yes I think so/uncertain/no, I don't think so/no, absolutely not (score 0-4)
5. Do you think well aligned teeth is of significance for your future?
Yes absolutely/yes I think so/uncertain/no, I don't think so/no, absolutely not (score 0-4)
(Question 5 is a combination of question 5 and 6 in the parent's form)

Orthodontic treatment results

7. How satisfied are you with the orthodontic treatment result?
Very much satisfied/much satisfied/satisfied/dissatisfied/very dissatisfied (score 0-4)
8. If you are more or less dissatisfied with the treatment result, why is it so?
(a) The arrangement of my teeth did not become as expected
(b) There have been changes in the arrangement of my teeth after treatment
(c) The arrangement of my teeth was as good before treatment.
(d) I did not use the appliance as prescribed.
(e) Other reasons

Parents' form

Questions to all parents

1. I am satisfied with the way my child's teeth come together.
Agree very much/agree a little/disagree a little/disagree very much (score 1-4)

Treatment/no treatment

2. If you have consulted a specialist in orthodontics what has been the result for your child?
No treatment/plan to start treatment/is under treatment/have had treatment (score 0-3)

Questions to parents whose child has had or was receiving orthodontic treatment

Psychosocial benefit of treatment for own child

3. Think back to the situation before orthodontic treatment. If you were in the same situation today, with your experience from orthodontic treatment, would you have chosen to let your daughter/son go through the same treatment?
Yes absolutely/yes I think so/uncertain/no, I don't think so/no, absolutely not (score 0-4)
4. Is the treatment result of positive importance for your child's social skills?
Yes absolutely/yes I think so/uncertain/no, I don't think so/no, absolutely not (score 0-4)
5. Is it likely that the treatment result will have a positive influence for future choice of mate?
Yes absolutely/yes I think so/uncertain/no, I don't think so/no, absolutely not (score 0-4)
6. Is it likely that the result of orthodontic treatment will be of significance for your child's future working career?
Yes absolutely/yes I think so/uncertain/no, I don't think so/no, absolutely not (score 0-4)

Orthodontic treatment results

(Similar questions as in children's form)

Figura 13 Cuestionario para adolescentes de 15 años.

Fuente: Birkeland K, et al.²⁰

❖ **Cuestionario de Beleski C, et al.**

El estudio se realizó en la ciudad de Curitiba Brasil, a pacientes por medio de entrevistas a 35 pacientes de cada profesional que participo en la investigación. Se dialogó con los profesionales para que permitan el acceso a sus pacientes, pero algunos profesionales no permitieron por lo que se trabajó con los que si aceptaron llegando a 320 cuestionarios que fueron analizados y llenados por los pacientes en ortodoncia, entre los 16 años de edad como límite que implica la presencia del juicio de la redacción de preguntas y el establecimiento de la madurez de los pacientes en el estudio.²⁶

Se realizó el análisis de los datos a través de tablas y gráficos. Se utilizó el test no paramétrico "Chi cuadrado". El nivel de significancia menos adoptado fue de 5% (0.05).²⁶

Para un análisis y comparación de los resultados, se dividió la muestra en dos grupos: Grupo 1 (Insatisfecho): compuesto por 30 pacientes que se consideraron Insatisfechos con el anterior profesional y por esta razón se transfirió a otro profesional. En la composición de ese grupo, participaron 18 pacientes femeninos y 12 pacientes masculinos; las edades oscilaron entre 16 y 40 años. Grupo 2 (Satisfecho): para este grupo fueron seleccionados 30 cuestionarios. Estos los pacientes estaban bajo tratamiento ortodóntico hace más de un año con el mismo profesional. En este grupo sólo participaron pacientes satisfechos con el tratamiento llevado a cabo, participaron 16 pacientes femeninos y 14 pacientes masculinos, entre las edades de 16 y 43 años.²⁶

QUADRO 1 - Questionário dirigido aos pacientes.

Idade: _____ Sexo: _____	
1) Você está em tratamento ortodôntico há mais de um ano?	a) sim b) não
2) Você está satisfeito (a) com a escolha de seu ortodontista?	a) sim b) não
3) Você transferiu ou mudou de ortodontista nos últimos 12 meses?	a) sim b) não
3.1) A transferência ocorreu porque você estava insatisfeito (a) com o profissional?	a) sim b) não
Responda as perguntas abaixo de acordo com sua experiência com o seu ortodontista. Caso você tenha respondido SIM na pergunta 3, responda de acordo com sua experiência com o ortodontista anterior.	
4) Qual aspecto financeiro o (a) influenciou na sua decisão de escolha do profissional?	a) alto custo do tratamento ortodôntico b) baixo custo do tratamento ortodôntico c) o custo do tratamento não influenciou
5) O ambiente do consultório (sala de espera, clínica) influenciou na escolha do ortodontista?	a) sim b) não
6) A titulação do seu ortodontista (especialista, mestre ou doutor) influenciou na escolha do profissional?	a) sim b) não
7) Você recomendaria seu ortodontista aos seus amigos e/ou parentes?	a) sim b) não
8) Quem faz o seu atendimento clínico?	a) o ortodontista b) as auxiliares
9) Você é motivado (a) pelo seu ortodontista (higiene, uso de acessórios)?	a) sim b) não
10) Como você classifica as informações que seu ortodontista lhe transmite?	a) educativas b) punitivas c) grosseiras
11) Como você se sente durante as consultas?	a) integrado ao ambiente do consultório b) deslocado c) não me importo com essa relação
12) Quantos pacientes são atendidos simultaneamente durante suas consultas?	a) um b) dois c) mais de dois
13) O seu ortodontista o (a) reconhece pelo nome?	a) sim b) não c) às vezes
14) Você já teve algum problema financeiro com seu ortodontista?	a) sim b) não
15) Quando você tem alguma crítica ou sugestão ao seu ortodontista:	a) meu ortodontista nunca aceita minhas críticas e sugestões b) não tenho oportunidade de apresentar críticas e sugestões c) tenho liberdade para apresentar críticas e sugestões
16) Como você classifica a sua relação pessoal com seu ortodontista?	a) muito boa b) boa c) ruim
17) Como você classifica tecnicamente seu ortodontista?	a) bom b) muito bom c) ruim

Figura 14 Questionário de satisfação do paciente.
 Fonte: Beleski C, et al.²⁶

❖ Cuestionario Li W, et al.

Li W, y Col. Elaboraron un cuestionario con elementos confiables y válidos.²⁷

El cuestionario 1 contiene siete artículos sobre la motivación del tratamiento y cuatro sobre expectativas y limitaciones.²⁷

Todas las preguntas se clasificaron en una escala analógica visual (VAS) con las frases del final “no en absoluto” y “mucho”. Las preguntas incluyen valores promedio y rangos intercuartil y se presentan en la tabla 1.²⁷

El cuestionario 2 fue proporcionado después del tratamiento activo, en la primera visita en la fase de retención (después de 3 meses) y presenta tres preguntas sobre satisfacción con el resultado del tratamiento clasificado en un VAS con las frases de final “nada” y “mucho”.²⁷

Las variables evaluadas se calcularon en un VAS (datos ordinales). Para la evaluación de la correlación entre satisfacción del paciente, las expectativas de tratamiento y la motivación, la correlación Spearman fue utilizado. El nivel de valoración estadística fue fijado en P, 0.05.²⁷

Table 1 Questionnaire concerning treatment motivation and expectations assessed on a visual analog scale prior to treatment start

Treatment motivation

1. Do your teeth bother you?
2. If it were possible, how much would you like to change the appearance of your teeth?
3. Do you think your teeth need straightening?
4. How motivated are you to have orthodontic treatment with braces?
5. Do you think orthodontic treatment will be good for your teeth?
6. Have you been properly informed about the orthodontic treatment?
7. Is it your own decision to undergo orthodontic treatment?

Treatment expectations

8. Do you think it is going to be difficult to wear braces?
9. Are you worried about having orthodontic treatment?
10. Are you worried about how you are going to look with braces on?
11. Have you ever been teased about the appearance of your teeth?

Figura 15 Cuestionario sobre la motivación del tratamiento y las expectativas.

Fuente: Li W, et al.²⁷

Table 2 Questionnaire concerning treatment-outcome satisfaction assessed on a visual analog scale at the retention phase

Treatment-outcome satisfaction

1. Considering everything, are you satisfied with your orthodontic treatment?
2. Are you satisfied with the changes made during treatment?
3. Are you satisfied with the appearance of your teeth after treatment?

Figura 16 Cuestionario sobre la satisfacción del resultado del tratamiento.

Fuente: Li W, et al.²⁷

Table 3 Correlations among treatment-outcome satisfaction, motivation, and expectations prior to treatment

Variables	Treatment-outcome satisfaction					
	Considering everything, are you satisfied with your orthodontic treatment?		Are you satisfied with the changes made during treatment?		Are you satisfied with the appearance of your teeth after treatment?	
	<i>r</i>	<i>P</i> -value	<i>r</i>	<i>P</i> -value	<i>r</i>	<i>P</i> -value
Treatment motivation						
1. Do your teeth bother you?						
2. If it were possible, how much would you like to change the appearance of your teeth?						
3. Do you think your teeth need straightening?						
4. How motivated are you to have orthodontic treatment with braces?						
5. Do you think orthodontic treatment will be good for your teeth?						
6. Have you been properly informed about the orthodontic treatment?						
7. Is it your own decision to undergo orthodontic treatment?						
Treatment expectations						
8. Do you think it is going to be difficult to wear braces?						
9. Are you worried about having orthodontic treatment?						
10. Are you worried about how you are going to look with braces on?						
11. Have you ever been teased about the appearance of your teeth?						

Notes: * $P < 0.05$; ** $P < 0.01$.

Figura 17 Correlación entre satisfacción del resultado del tratamiento, la motivación y la expectativa antes del tratamiento.

Fuente: Li W, et al.²⁷

❖ Cuestionario de Sinha PK, et al.

Los pacientes que se incluyeron en la investigación del proyecto, debían completar las preguntas en papel y lápiz en una habitación de la clínica de ortodoncia. Fueron asistidos por un asistente de investigación que no era un ortodoncista y no estuvo involucrado en el tratamiento de los pacientes.³⁰

Los pacientes fueron informados que la información recogida era confidencial y no se hizo disponible para cualquiera que no sea de los investigadores.³⁰

Estos cuestionarios eran percibidos por el paciente y se evalúa los comportamientos, satisfacción del paciente y el tratamiento recibido, relación paciente ortodoncista.³⁰

Al mismo tiempo, el ortodoncista completó un cuestionario estándar para evaluar el cumplimiento de los pacientes.³⁰

El cuestionario consta de 24 preguntas relacionadas a las conductas de los ortodoncistas percibida por el paciente.

Además, todas las preguntas fueron escritas con referencia al ortodoncista y el tratamiento ortodóntico.³⁰

El instrumento para evaluar la satisfacción del paciente fue una adaptación de un cuestionario diseñado para medir la satisfacción de pacientes sometidos a tratamiento odontológico general, el único cambio fue la sustitución de la palabra ortodoncista para dentista.³⁰

Este instrumento tiene 10 elementos para la evaluación de la satisfacción del paciente.³⁰

Mide la satisfacción del paciente en las áreas de información, comprensión y aceptación. Todos los artículos se marcaron en 5 puntos tipo Likert en escala con categorías que van desde fuertemente en desacuerdo a muy de acuerdo.³⁰

Las respuestas a estos ítems se obtuvieron 8 a 12 meses en tratamiento de ortodoncia.³⁰

Este instrumento consta de cinco artículos positivos y cinco negativos. Elementos negativos fueron anotados, por lo tanto, una puntuación más alta es indicativa de mayor cumplimiento de los pacientes.³⁰

Table I. Orthodontist-patient relationship items

Item 1	The orthodontist who is treating me likes me as a person.
Item 2	The orthodontist is concerned about me and wants to do what is best for me in the long run.

Figura 18 Cuestionario de relación paciente ortodoncista.

Fuente: Sinha PK, et al.³⁰

Table II. Correlations between orthodontists' behavior and patient satisfaction, orthodontist-patient relationship and patient cooperation in orthodontic treatment

1. Warned me when he/she felt the procedure might hurt.
2. Told me to be calm or to relax.
3. Criticized my teeth or how I have been taking care of them.
4. Showed that he/she knew what I was feeling.
5. Worked quickly but didn't rush.
6. Was friendly to me.
7. Encouraged me to ask questions about my treatment.
8. Made me feel welcome.
9. Was polite to me during my visit.
10. Used words that were understandable about my treatment.
11. Told me what he/she was going to do before starting to work.
12. Showed me that he/she paid attention to what I said.
13. Reassured me during the procedure.
14. Asked during the procedure if I were having any discomfort.
15. Had a calm manner.
16. Asked during the visits if I were concerned or nervous.
17. A step-by-step explanation of what he/she was doing.
18. Showed that he/she took seriously what I had to say.
19. Was patient with me.
20. Carried on casual conversation and small talk.
21. Told me that if it started to hurt he/she would relieve the pain.
22. Gave me moral support during the procedure.
23. He/she would do everything he/she could do to prevent pain.
24. Smiled.

* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; † $p < 0.0001$.

Figura 19 Cuestionario de cooperación y satisfacción del paciente.

Fuente: Sinha PK, et al.³⁰

Table IV. Summary of stepwise procedure for dependent variable patient satisfaction score*

Was polite to me during my visit.
 Showed that he/she took seriously what I had to say.
 Let me know that he/she would do everything he/she could do to prevent pain.
 Worked quickly but didn't rush.
 Reassured me during the procedure.
 Asked during the visits if I were concerned or nervous.
 Carried on casual conversation and small talk.
 Gave me a step-by-step explanation of what he/she was doing as he/she did it.

*No other variable met the 0.0500 significance level for entry into the model.

Figura 20 Questionario del procedimiento del ortodoncista.
 Fuente: Sinha PK, et al.³⁰

Table V. Summary of stepwise procedure for the orthodontist-patient relationship item 1

Showed me that he/she paid attention to what I said.
 Let me know that he/she would do everything he/she could do to prevent pain.
 Showed that he/she took seriously what I had to say.
 Smiled.
 Made me feel welcome.
 Carried on casual conversation and small talk.
 Reassured me during the procedure.
 Asked during the visits if I were concerned or nervous.

*No other variable met the 0.0500 significance level for entry into the model.

Figura 21 Questionario de procedimiento del ortodoncista.
 Fuente Sinha PK, et al.³⁰

Table VI. Summary of stepwise procedures for the orthodontist-patient relationship item 2

Made me feel welcome.
 Showed that he/she took seriously what I had to say.
 Worked quickly but didn't rush.
 Let me know that he/she would do everything he/she could do to prevent pain.
 Showed me that he/she paid attention to what I said.
 Asked during the visits if I were concerned or nervous.
 Gave me a step-by-step explanation of what he/she was doing as he/she did it.
 Asked during the procedure if I were having any discomfort.
 Warned me when he/she felt the procedure might hurt.
 Told me what he/she was going to do before starting to work.

*No other variable met the 0.0500 significance level for entry into the model.

Figura 22 Questionario De relación paciente ortodoncista.
 Fuente: Sinha PK, et al.³⁰

2.2 MARCO CONTEXTUAL

El presente estudio se realizó en la ciudad de Sucre, capital del Departamento de Chuquisaca y capital constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia, se encuentra ubicada al sur del País.

Sucre se encuentra ubicado en la provincia Oropeza del departamento de Chuquisaca, se encuentra a una altura de 2,790 m.s.n.m.

La universidad Andina Simón Bolívar es una institución educativa que pertenece a la Comunidad Andina de Naciones (CAN), que es una comunidad de países unidos voluntariamente con el objetivo de alcanzar un desarrollo integral, más equilibrado y autónomo, mediante la integración andina, suramericana y latinoamericana.³⁴

Los países que integran la CAN son: Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú, los cuales están unidos por el mismo pasado, una variada geografía, una gran diversidad cultural y natural, así como por objetivos y metas comunes. Teniendo una Visión de Universidad de integración de los Estados y pueblos, generadora de ciencia, tecnología e innovación especializada en el perfeccionamiento posgradual de profesionales.³⁴

Actualmente la Sede Central permanente se encuentra en Bolivia, existiendo una sede nacional en Quito, Ecuador, una Sede Local en La Paz Bolivia y oficinas en Lima Perú y Bogotá, Colombia.³⁴

La sede central que se encuentra en Bolivia está ubicada en el departamento de Chuquisaca, provincia Oropeza y en el Municipio de Sucre. Cuenta con programas de posgrado en sus diferentes niveles: doctorado, maestría, diploma superior, especialización superior, programas de educación continua, actualización y capacitación profesional, que incluyen cursos abiertos, seminarios y talleres.

En el área académica de salud cuenta con un programa en Odontología, ofreciendo maestrías en Ortodoncia, Rehabilitación Oral y pediatría, los cuales cuentan de un complejo universitario en el barrio de Villa Armonía (campus Universitario), con un servicio de Clínicas que proporciona una atención social

a la población. Actualmente ofrece a la población tratamientos en estas especialidades.

La maestría en Ortodoncia y Ortopedia Dentomaxilar cuenta con una enseñanza de prestigio con docentes internacionales de alto grado curricular que desempeñan funciones en la universidad Cayetano Heredia del Perú, que realizan una supervisión a los maestrantes con los casos clínicos que presentan tanto de manera virtual como presencial.

Los pacientes que acuden a la clínica odontológica del campus de la U.A.S.B. en su mayoría son de la ciudad de Sucre, cabe destacar que hay pacientes que vienen del interior del país. Los pacientes que iniciaron el tratamiento de ortodoncia son alrededor de 170 presentando con algún grado de maloclusión, todos en su mayoría adolescentes y jóvenes de diferentes posiciones socioeconómicas.

En el programa de posgrado en ortodoncia y ortopedia dentomaxilar 2da versión, trabajan 17 maestrantes que atienden a los pacientes en la clínica odontológica de la U.A.S.B.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 ENFOQUE Y TIPO DE ESTUDIO

3.1.1. Enfoque

Cuantitativo: porque se emplea métodos y técnicas cuantitativas (que permitieron contar, medir).

3.1.2. Tipo de estudio

Es un estudio Descriptivo, Observacional, transversal

a.- Descriptivo: porque se describen los resultados de cada una de las variables encontradas en los pacientes.

b.- Observacional: porque no se manipula las variables, solo se observa el comportamiento de las mismas.

c.- Transversal: porque se recoge todas las variables al mismo tiempo.

3.2 POBLACION Y MUESTRA.

3.2.1 Población

Pacientes de la clínica odontológica del servicio de posgrado de ortodoncia que concluyeron el tratamiento de ortodoncia, en la U.A.S.B. con sede Sucre, que llegan a un total de 56 pacientes en la gestión 2016-2017.

3.1.2 Muestra

No se calculó la muestra porque se trabajó con el total de la población.

3.2 VARIABLES DE ESTUDIO

3.2.1. Identificación de las variables

a) Variable Dependiente

- Nivel de satisfacción del paciente respecto al tratamiento de ortodoncia.
- Motivación del paciente respecto al tratamiento de ortodoncia.

b) Variables Independientes

- Edad.
- Sexo.
- Ambientes de la clínica odontológica.
- Relación de información entre el ortodoncista y el paciente.
- Trato personal del ortodoncista al paciente.
- Tiempo de atención recibido durante su tratamiento.
- Estética.
- Función masticatoria.

3.2.2 Diagrama de Variables

Objetivo Especifico	Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Tipo de Variable	Categorías	Instrumento
Describir el nivel de satisfacción global del paciente respecto al tratamiento de ortodoncia	Satisfacción global del paciente respecto al tratamiento de ortodoncia	Sentimiento de bienestar o placer de las persona, respecto al programa de ortodoncia.	Según la encuesta realizada al paciente.	Ordinal	Muy Insatisfecho	Cuestionario
					Insatisfecho	
					Indiferente	
					Satisfecho	
					Muy Satisfecho	
Describir el nivel de satisfacción global del paciente según sexo y edad.	Satisfacción global según Sexo	Sentimiento de bienestar o placer de las persona, respecto a las condiciones físicas que distingue a los varones de las mujeres	Según el fenotipo observado.	Cualitativa Dicotómica	Masculino	Cuestionario
					Femenino	
	Satisfacción global según edad	Sentimiento de bienestar o placer de las personas en diferentes tiempos de vida.	Según los años que tenga el paciente en el momento de la recolección de la información.	Cuantitativa Continua	12 a 19	Cuestionario
					20 a 29	
30 a 45						
Identificar el nivel de satisfacción del paciente respecto a los ambientes de la clínica odontológica.	Satisfacción respecto a los ambientes de la clínica odontológica.	Sentimiento de bienestar o placer de las personas, respecto a la infraestructura de la clínica odontológica	Según la encuesta realizada al paciente.	Ordinal	Muy Insatisfecho	Cuestionario.
					Insatisfecho	
					Indiferente	
					Satisfecho	
					Muy satisfecho	
Identificar el nivel de satisfacción del paciente respecto a la información entre el ortodoncista y el paciente.	Satisfacción respecto a la información entre el ortodoncista y el paciente.	Sentimiento de bienestar o placer de una persona, respecto a la información brindada por el ortodoncista al paciente.	Según la encuesta realizada al paciente.	Ordinal	Muy Insatisfecho	Cuestionario
					Insatisfecho	
					Indiferente	
					Satisfecho	
					Muy Satisfecho	

Identificar el nivel de satisfacción del paciente respecto al trato personal del ortodoncista al paciente.	Satisfacción respecto al trato personal del ortodoncista al paciente.	Sentimiento de bienestar o placer de una persona, respecto a la Impresión o cualidad del profesional que percibe el paciente.	Según la encuesta realizada al paciente.	Ordinal	Muy Insatisfecho	Cuestionario
					Insatisfecho	
					Indiferente	
					Satisfecho	
					Muy Satisfecho.	
Identificar el nivel de satisfacción del paciente respecto al tiempo de atención recibido durante el tratamiento de ortodoncia.	Satisfacción con respecto al tiempo de atención	Sentimiento de bienestar o placer de una persona, respecto a la duración o periodo que se realizó, la atención por el ortodoncista	Según la encuesta realizada al paciente	Ordinal	Muy Insatisfecho	Cuestionario
					Insatisfecho	
					Indiferente	
					Satisfecho	
					Muy Satisfecho.	
Identificar el nivel de satisfacción del paciente respecto a la estética.	Satisfacción respecto a la estética.	Sentimiento de bienestar o placer de una persona, respecto a la percepción agradable de belleza	Según la encuesta realizada al paciente	Ordinal	Muy Insatisfecho	Cuestionario
					Insatisfecho	
					Indiferente	
					Satisfecho	
					Muy Satisfecho	
Identificar el nivel de satisfacción del paciente respecto a la función masticatoria	Satisfacción respecto a la función masticatoria.	Sentimiento de bienestar o placer de una persona, respecto a la acción de comer.	Según la encuesta al paciente	Ordinal	Muy Insatisfecho	Cuestionario
					Insatisfecho	
					Indiferente	
					Satisfecho	
					Muy Satisfecho	
Describir la motivación del paciente respecto al tratamiento de ortodoncia.	Motivación del paciente respecto al tratamiento de ortodoncia	Estado emocional de las persona respecto al tratamiento de ortodoncia.	Según la encuesta al paciente	Cualitativa Dicotómica	SI	Cuestionario
					NO	

3.3 CRITERIOS DE INCLUSION Y EXCLUSION

3.3.1 Criterios de inclusión

- Pacientes que concluyeron el tratamiento de ortodoncia, en la clínica Odontológica, del servicio de posgrado en Ortodoncia de la Universidad Andina Simón Bolívar con sede central Sucre, en la gestión 2016 al 2017.

3.3.2 Criterios de exclusión

- Pacientes que se rehusaron o no brindaron el permiso necesario para realizar el cuestionario.

3.4 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION

3.4.1 Fuente de recolección de información

Primaria porque se recogió la información de la fuente o paciente, atendidos en la clínica odontológica de la U.A.S.B. en la gestión 2017.

3.4.2 Descripción de los instrumentos

Se utilizó un cuestionario de medición y recolección de datos que permite recoger las variables, dicho cuestionario fue validado y ha sido adaptado a partir de la propuesta del cuestionario realizado por Torres-González G. C. y León-Manco R. A.¹

Las preguntas del cuestionario se construyó en una escala tipo Likert que presenta 6 ítems de satisfacción con diferentes componentes y 1 ítem de motivación para sacar el nivel de satisfacción global. La valoración de las respuestas se clasifico del 1 al 5, que iban de muy insatisfecho a muy satisfecho.

3.4.3 Procedimientos de recolección de la información

- ✓ Se validó el cuestionario a partir de una prueba piloto que arrojó datos de interés para la elaboración final del cuestionario.
- ✓ Se aplicó el cuestionario por medio de entrevistas que se realizó al paciente después del tratamiento de ortodoncia.
- ✓ Los pacientes que no pudieron acceder a la entrevista se realizó el llenado del cuestionario por medio de llamadas telefónicas o por medio digital, en los casos donde el paciente se encontraba al interior del país se depositó el cuestionario en la casilla de correo para que responda y envié las respuestas por el mismo medio.
- ✓ Se procedió a la recolección de datos requeridas para el estudio.
- ✓ Los pacientes menores de edad estuvieron acompañados de sus padres quienes dieron el consentimiento informado para proceder a la entrevista.

3.5 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS DATOS

Se construyó una base de datos en Excel y se fue incluyendo en las mismas las puntuaciones obtenidas en las preguntas y para cada una de los componentes se sacó un promedio.

Posteriormente en el análisis de los datos se presentaron tablas de frecuencia simple de manera individual para cada uno de los componentes del cuestionario, después se hizo una integración de los componentes obteniendo una satisfacción global que fue desglosada en una tabla de frecuencia integrada.

Se presentaron en el cuestionario 6 componentes que miden la satisfacción del paciente:

1.- El componente de ambiente de la clínica odontológica presentaba 4 preguntas en el cual los pacientes respondieron en una escala de Likert donde la puntuación se valoró del 1 al 5:

- ❖ 1 representaba muy insatisfecho
- ❖ 2 insatisfecho
- ❖ 3 indiferente
- ❖ 4 satisfecho
- ❖ 5 muy satisfecho.

Posteriormente se obtuvo promedios de las preguntas para obtener la satisfacción general del componente ambiente de la clínica, estos valores se encontraban entre:

- ❖ 1.00 a 1.99 que significa muy insatisfecho
- ❖ 2.00 a 2.99 significa insatisfecho
- ❖ 3.00 a 3.99 significa indiferente
- ❖ 4.00 a 4.99 significa satisfecho
- ❖ 5.00 significa muy satisfecho.

2.- El componente de información entre el ortodoncista y el paciente, el mismo presentaba 3 preguntas a los cuales los pacientes respondieron en una escala de Likert donde la puntuación era valorada del 1 al 5 donde:

- ❖ 1 representaba muy insatisfecho
- ❖ 2 insatisfecho
- ❖ 3 indiferente
- ❖ 4 satisfecho
- ❖ 5 muy satisfecho.

Posteriormente se obtuvo promedios de las preguntas para obtener la satisfacción general del componente de información entre el ortodoncista y el paciente, estos valores se encontraban entre:

- ❖ 1.00 a 1.99 que significa muy insatisfecho.
- ❖ 2.00 a 2.99 significa insatisfecho.
- ❖ 3.00 a 3.99 significa indiferente
- ❖ 4.00 a 4.99 significa satisfecho
- ❖ 5.00 significa muy satisfecho.

3.- El componente de trato personal del ortodoncista al paciente, aquí se construyó una tabla de frecuencia simple para obtener el nivel de satisfacción porque existía solo una pregunta para el componente.

Los pacientes respondieron en una escala del 1 al 5 donde:

- ❖ 1 significaba muy insatisfecho.
- ❖ 2 insatisfecho
- ❖ 3 indiferente.
- ❖ 4 satisfecho
- ❖ 5 muy satisfecho

4.- El componente del tiempo de atención que recibió el paciente durante su tratamiento, se realizó una tabla de frecuencia con las 2 preguntas individuales del componente, en el cual los pacientes respondieron en una escala de Likert valorada del 1 al 5 donde:

- ❖ 1 representaba muy insatisfecho
- ❖ 2 insatisfecho
- ❖ 3 indiferente
- ❖ 4 satisfecho
- ❖ 5 muy satisfecho.

Posteriormente se obtuvo promedios de las preguntas para obtener la satisfacción general del componente de tiempo de atención y realizar una tabla integrada. Las respuestas fueron valoradas de la siguiente manera:

- ❖ 1.00 a 1.99 que significa muy insatisfecho
- ❖ 2.00 a 2.99 significa insatisfecho
- ❖ 3.00 a 3.99 significa indiferente
- ❖ 4.00 a 4.99 significa satisfecho
- ❖ 5.00 significa muy satisfecho.

5.- El componente de estética, aquí se construyó una tabla de frecuencia simple para obtener el nivel de satisfacción porque existía solo una pregunta del componente.

Los pacientes respondieron en una escala del 1 al 5 donde:

- ❖ 1 significaba muy insatisfecho.
- ❖ 2 insatisfecho
- ❖ 3 indiferente.
- ❖ 4 satisfecho
- ❖ 5 muy satisfecho

6.- el componente de función masticatoria, aquí se construyó una tabla de frecuencia simple para obtener el nivel de satisfacción porque existía solo una pregunta para el componente.

Los pacientes respondieron en una escala del 1 al 5 donde:

- ❖ 1 significaba muy insatisfecho.
- ❖ 2 insatisfecho
- ❖ 3 indiferente.
- ❖ 4 satisfecho
- ❖ 5 muy satisfecho

Para sacar el nivel de satisfacción global de los pacientes respecto al tratamiento de ortodoncia se integraron cada una de las secciones generales de los componentes para tener una tabla integrada. Los resultados se valoraban de la siguiente manera:

- ❖ 1.00 a 1.99 significaba muy insatisfecho.
- ❖ 2.00 a 2.99 significaba insatisfecho.
- ❖ 3.00 a 3.99 significaba indiferente.
- ❖ 4.00 a 4.99 significaba satisfecho.
- ❖ 5.00 significaba muy satisfecho.

El componente de motivación del paciente, se realizó una tabla de frecuencia simple para obtener los resultados, el componente fue desarrollado con 3 preguntas, en el cual los pacientes de estudio respondieron solo con 2 opciones (SI) y (NO).

3.6 DELIMITACIONES

3.6.1. Geográfica

Clínica odontológica, servicio de posgrado en ortodoncia de la Universidad Andina Simón Bolívar, que se encuentra en el municipio de Sucre.

3.6.2 Sujetos

Pacientes que concluyeron el tratamiento de ortodoncia en la clínica odontológica de la U.A.S.B., los cuales accedan a realizar el cuestionario.

3.6.3 Temporal

Diciembre 2016 a Noviembre del 2017

3.7 ASPECTOS ETICOS

- El estudio se desarrolló con la solicitud de permiso a las autoridades de la Universidad Andina en cumplimiento a las normas establecidas.
- Se mantuvo en reserva la identidad de los pacientes.
- En pacientes menores de 18 años se pidió el consentimiento informado de los padres o tutores antes de la aplicación del cuestionario, esta información está presente en el anexo 2.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

Se presenta a continuación la distribución de los pacientes de estudio según sexo y edad.

Tabla 1: Distribución de pacientes que concluyeron el tratamiento de ortodoncia según sexo

SEXO	N°	%
MASCULINO	13	23.21
FEMENINO	43	76.79
TOTAL	56	100.00

Se puede observar que los pacientes que más acudieron a la clínica odontológica fue el sexo femenino, lo que implica que las mujeres son las más interesadas en mejorar su apariencia dental.

Tabla 2: Distribución de pacientes que concluyeron el tratamiento de ortodoncia según edad

EDAD	N°	%
12 a 19 años	31	55.36
20 a 29 años	19	33.93
30 a 45 años	6	10.71
TOTAL	56	100.00

Los resultados demostraron que los pacientes más preocupados en su apariencia dental y su aspecto facial fueron los adolescentes de 12 a 19 años, implicando a que las futuras generaciones son más conscientes y más detallistas en su aspecto.

A continuación presentamos la satisfacción de los pacientes respecto a los componentes del cuestionario.

Tabla 3: Nivel de satisfacción del paciente a las diferentes preguntas respecto a los ambientes de la clínica odontológica de la U.A.S.B.

Nivel de satisfacción del paciente a las diferentes preguntas respecto a los ambientes de la clínica. según la respuesta brindada en una escala de Likert	CLÍNICA ODONTOLÓGICA		SALA DE ESPERA		ATENCIÓN DEL PERSONAL		PRIVACIDAD	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy Insatisfecho (1)	0	0.00	2	3.57	0	0.00	1	1.79
Insatisfecho (2)	0	0.00	15	26.79	1	1.79	4	7.14
Indiferente (3)	9	16.07	19	33.93	5	8.93	14	25.00
Satisfecho (4)	32	57.14	18	32.14	32	57.14	29	51.79
Muy Satisfecho (5)	15	26.79	2	3.57	18	32.14	8	14.29
TOTAL	56	100.00	56	100.00	56	100.00	56	100.00

Se realizó cuatro preguntas que iban referidas a: la clínica odontológica, la sala de espera, atención recibida por parte del personal y la privacidad durante su atención, los resultados demostraron que los pacientes presentaban cierto grado de insatisfacción cuando se referían a la sala de espera y la privacidad durante la atención que recibían.

Tabla 4: Nivel de Satisfacción GENERAL respecto a los ambientes de la clínica Odontológica de la U.A.S.B.

Nivel de satisfacción general respecto a los ambientes de la clínica según la respuesta brindada en una escala de Likert	CLÍNICA ODONTOLÓGICA	
	N°	%
Muy Insatisfecho (1.00 a 1.99)	0	0.00
Insatisfecho (2.00 a 2.99)	5	8.93
Indiferente (3.00 a 3.99)	24	42.86
Satisfecho (4.00 a 4.99)	27	48.21
Muy Satisfecho (5.00)	0	0.00
TOTAL	56	100.00

Integrando las 4 preguntas se obtuvo la satisfacción general respecto a los ambientes de la clínica odontológica, se encontró que los pacientes manifestaban sentirse satisfechos con la clínica odontológica de la U.A.S.B. solo en un 48.21%, porcentaje muy bajo demostrando una insatisfacción por parte de los pacientes que manifestaron sentirse indiferentes o insatisfechos en 51.79%.

Tabla 5: Nivel de satisfacción del paciente a las diferentes preguntas respecto a la información entre el ortodoncista y el paciente en la clínica odontológica de la U.A.S.B.

Nivel de satisfacción del paciente a las diferentes preguntas respecto a la información entre el ortodoncista y el paciente, según las preguntas planteadas en el cuestionario.	Información al paciente		Respuestas del profesional		Palabras para expresarse	
	N°	%	N°	%	N°	%
Muy Insatisfecho (1)	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Insatisfecho (2)	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Indiferente (3)	3	5.36	7	12.50	2	3.57
Satisfecho (4)	29	51.79	24	42.86	25	44.64
Muy Satisfecho (5)	24	42.86	25	44.64	29	51.79
TOTAL	56	100.00	56	100.00	56	100.00

Se realizó tres preguntas que iban referidas a: información acerca del tratamiento que brindo el ortodoncista al paciente, la calidad de respuesta que brindo el ortodoncista al paciente y las palabras que utilizo el ortodoncista para expresarse al paciente. Los resultados reflejaron un gran porcentaje de satisfacción a las 3 preguntas del componente información entre el ortodoncista y el paciente.

Tabla 6: Nivel de Satisfacción GENERAL del paciente respecto a la información entre el ortodoncista y el paciente sobre el tratamiento de ortodoncia.

Nivel de satisfacción general del paciente respecto a la información entre el ortodoncista y el paciente, en la escala de Likert.	N°	%
Muy Insatisfecho (1.00 a 1.99)	0	0.00
Insatisfecho (2.00 a 2.99)	0	0.00
Indiferente (3.00 a 3.99)	8	14.29
Satisfecho (4.00 a 4.99)	34	60.71
Muy Satisfecho (5.00)	14	25.00
TOTAL	56	100.00

Se integró las 3 preguntas para obtener una satisfacción general respecto a la información entre el ortodoncista y el paciente, los resultados demostraron que los pacientes se sentían satisfechos y muy satisfechos en un 85.71%, denotando que existió una gran comunicación entre ambos, lo que implica a que los ortodoncistas explicaron y utilizaron palabras apropiadas y perceptibles para informar al paciente sobre el tratamiento de ortodoncia.

Tabla 7: Nivel de satisfacción del paciente respecto al trato personal del ortodoncista al paciente en la clínica odontológica de la U.A.S.B.

Nivel de satisfacción del paciente respecto al trato personal del ortodoncista al paciente según la escala de Likert.	N°	%
Muy insatisfecho (1)	0	0.00
Insatisfecho (2)	0	0.00
Indiferente (3)	4	7.14
Satisfecho (4)	17	30.36
Muy Satisfecho (5)	35	62.50
TOTAL	56	100.00

Los pacientes expresaron sentirse satisfechos o muy satisfechos (92.86%) con el trato personal que recibieron por parte del ortodoncista, manifestando a que los ortodoncistas son respetuosos y cordiales durante el tiempo que duro su tratamiento, lo que nos muestra a que el trato personal fue un componente muy bien apreciado por los pacientes. No se encontró ningún nivel de insatisfacción.

Tabla 8: Nivel de satisfacción del paciente de acuerdo a las preguntas del cuestionario con respecto al tiempo de atención recibido durante el tratamiento de ortodoncia en la clínica odontológica de la U.A.S.B.

Nivel de satisfacción del paciente de acuerdo a las preguntas del cuestionario con respecto al tiempo de atención que recibido durante el tratamiento de ortodoncia, según la escala de Likert.	DÍA Y HORA DE CONSULTA		DEMORA DEL PROFESIONAL	
	N°	%	N°	%
Muy Insatisfecho (1)	2	3.57	1	1.78
Insatisfecho (2)	2	3.57	6	10.71
Indiferente (3)	16	28.57	17	30.36
Satisfecho (4)	22	39.29	24	42.86
Muy Satisfecho (5)	14	25.00	8	14.29
TOTAL	56	100.00	56	100.00

El nivel de satisfacción de los pacientes con respecto al tiempo de atención que recibieron los pacientes durante su tratamiento fue evaluada por 2 preguntas: el día y la hora de programación para su consulta y la demora que sufrió el paciente para ser atendido en la clínica odontológica. El grado de satisfacción de ambas preguntas fue de 64.29% y 57.15% respectivamente, denotando porcentajes de satisfacción muy reducidas comparada con otros componentes del cuestionario, esto a causa de la insatisfacción de algunos pacientes por la demora y la selección del horario para su consulta.

Tabla 9: Nivel de Satisfacción GENERAL respecto al tiempo de atención que recibió el paciente durante el tratamiento de ortodoncia en la clínica odontológica de la U.A.S.B.

Nivel de satisfacción general del paciente con respecto al tiempo de atención que recibido durante el tratamiento de ortodoncia, según la escala de Likert.		N°	%
Muy Insatisfecho	(1.00 a 1.99)	1	1.79
Insatisfecho	(2.00 a 2.99)	7	12.50
Indiferente	(3.00 a 3.99)	20	35.71
Satisfecho	(4.00 a 4.99)	21	37.50
Muy Satisfecho	(5.00)	7	12.50
TOTAL		56	100.00

Integrando las 2 preguntas respecto a la satisfacción de los pacientes sobre el tiempo de atención que recibieron durante el tratamiento de ortodoncia, se encontró una satisfacción general entre satisfechos y muy satisfechos del 50.00%. Estos resultados demuestran un nivel elevado de pacientes que manifestaron sentirse indiferentes o insatisfechos en 50.00%, esto a causa de la mala coordinación entre el ortodoncista y el paciente con respecto a la programación del horario para su consulta y la demora que sufrió el paciente para ser atendido.

Tabla 10: Nivel de satisfacción del paciente respecto a la estética obtenida después del tratamiento de ortodoncia en la clínica odontológica de la U.A.S.B.

Nivel de satisfacción del paciente respecto a la estética, según la respuesta brindada en una escala de Likert.	Nueva apariencia y posición de los dientes	
	Nº	%
Muy Insatisfecho (1)	0	0.00
Insatisfecho (2)	1	1.79
Indiferente (3)	3	5.36
Satisfecho (4)	20	35.71
Muy satisfecho (5)	32	57.14
TOTAL	56	100.00

Los pacientes indicaron sentirse satisfechos y muy satisfechos (92.85%), denotando un porcentaje elevado de satisfacción por parte de los pacientes, estos resultados indican a que la estética de las piezas dentarias obtenidas después del tratamiento de ortodoncia fue del agrado cumpliendo las expectativas que tenían los pacientes.

Tabla 11: Nivel de satisfacción del paciente respecto a la función masticatoria obtenida después del tratamiento de ortodoncia en la clínica odontológica de la U.A.S.B.

Nivel de satisfacción del paciente respecto a la función masticatoria, según la respuesta brindada en una escala de Likert.	Alimentación y masticación	
	N°	%
Muy Insatisfecho (1)	0	0.00
Insatisfecho (2)	1	1.79
Indiferente (3)	5	8.93
Satisfecho (4)	23	41.07
Muy satisfecho (5)	27	48.21
TOTAL	56	100.00

Los pacientes refirieron sentirse satisfechos y muy satisfechos (89.28%) con respecto a los resultados que se obtuvieron después del tratamiento de ortodoncia por la gran mejoría que sintieron en su masticación y alimentación, por el buen contacto interoclusal, logrando una buena trituración de sus alimentos.

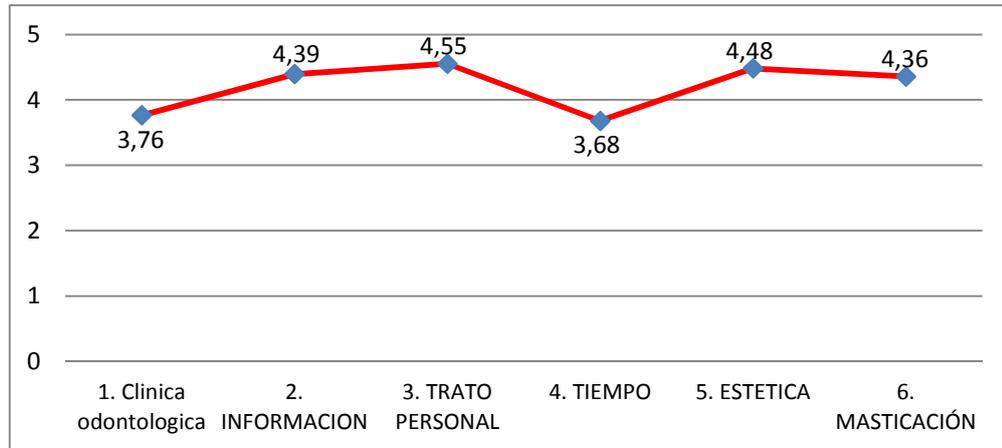
A continuación presentamos la satisfacción global del paciente integrando todos los componentes del cuestionario.

Tabla 12: Nivel de satisfacción GLOBAL de los pacientes, respecto a todos los componentes presentados en el cuestionario, clínica odontológica de la U.A.S.B.

Satisfacción global de los pacientes respecto al tratamiento de ortodoncia, según las respuestas en una escala de Likert		N°	%
Muy Insatisfecho	(1.00 a 1.99)	0	0.00
Insatisfecho	(2.00 a 2.99)	1	1.79
Indiferente	(3.00 a 3.99)	14	25.00
Satisfecho	(4.00 a 4.99)	41	73.21
Muy Satisfecho	(5.00)	0	0.00
TOTAL		56	100.00

La satisfacción GLOBAL de los pacientes que concluyeron su tratamiento de ortodoncia en la clínica odontológica de la UASB, se construyó promediando los diferentes componentes del cuestionario y se encontró que el 73.21% de los pacientes manifestaron sentirse satisfechos o muy satisfechos. Lo que nos indica que los pacientes valoran positivamente la atención recibida en la clínica odontológica de la U.A.S.B.

Grafico 1: Nivel de Satisfacción Global del paciente de acuerdo a cada uno de los componentes del cuestionario



Se analizó los componentes por separado y se obtuvo un promedio de cada uno para realizar un gráfico que explica el nivel de satisfacción de los 6 componentes del cuestionario.

Los pacientes expresaron sentirse satisfechos y muy satisfechos en todos los componentes pero con un nivel más bajo cuando se referían a los ambientes de la clínica odontológica y al tiempo de atención que recibieron los pacientes durante el tratamiento de ortodoncia, esto demuestra que los 2 componentes fueron los que menor aceptación tuvieron por parte de los pacientes.

Tabla 13: Nivel de satisfacción GLOBAL del paciente respecto a todos los componentes presentados en el cuestionario, según el sexo

Nivel de satisfacción global según el sexo mediante la respuesta brindada en una escala de Likert	MASCULINO		FEMENINO	
	N°	%	N°	%
Muy Insatisfecho (1.00 a 1.99)	0	0.00	0	0.00
Insatisfecho (2.00 a 2.99)	0	0.00	1	2.33
Indiferente (3.00 a 3.99)	2	15.38	12	27.91
Satisfecho (4.00 a 4.99)	11	84.62	30	69.77
Muy Satisfecho (5.00)	0	0.00	0	0.00
TOTAL	13	100.00	43	100.00

El nivel de satisfacción global de los pacientes de estudio según el sexo de acuerdo a las respuestas brindadas, fue de satisfactorio en ambos sexos pero hubo una diferencia más marcada en el sexo masculino que manifestaron sentirse satisfechos y muy satisfechos en un 84.62% a diferencia del sexo femenino que se sentían satisfechas y muy satisfechas en un 69.77%. Estos resultados comprueban que un buen porcentaje de mujeres son más exigentes y detallistas en cuanto a su objetivo sobre tratamiento, no siempre pueden ser del agrado completo de las mismas.

Tabla 14: Nivel de satisfacción GLOBAL del paciente respecto a todos los componentes presentados en el cuestionario según la edad en la clínica odontológica de la U.A.S.B.

Nivel de satisfacción global del paciente según la edad, mediante la escala de Likert	12 A 19 AÑOS		20 A 29 AÑOS		30 A 45 AÑOS	
	N°	%	N°	%	N°	%
Muy Insatisfecho (1.00 a 1.99)	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Insatisfecho (2.00 a 2.99)	0	0.00	1	5.26	0	0.00
Indiferente (3.00 a 3.99)	5	16.13	8	42.11	1	16.67
Satisfecho (4.00 a 4.99)	26	83.87	10	52.63	5	83.33
Muy Satisfecho (5.00)	0	0.00	0	0.00	0	0.00
TOTAL	31	100.00	19	100.00	6	100.00

En el análisis de los resultados el nivel de satisfacción global según las edades, los pacientes respondieron sentirse satisfechos y muy satisfechos con su tratamiento.

De acuerdo a las respuestas brindadas, los pacientes que se encontraban entre 20 y 29 años presentaban un grado de inconformidad (47.37%), lo que demuestra que a esas edades los pacientes son más exigentes con los resultados obtenidos y por lo tanto difícil poder cumplir todas sus expectativas. Se encontró que los pacientes de 12 a 19 años y de 30 a 45 años tenían un buen nivel de satisfacción (83.87% y 83.33%), estos resultados demuestran que a esas edades los objetivos esperados por los pacientes, era posible lograr por la buena aceptación al tratamiento.

A continuación se presenta la motivación de los pacientes de estudio respecto al tratamiento de ortodoncia.

Tabla 15: Motivación del paciente respecto al tratamiento de ortodoncia, en la clínica odontológica de la U.A.S.B.

Valoración de la motivación del paciente respecto al tratamiento de ortodoncia.	Decisión de someterse al tratamiento		Volver a realizarse el tratamiento		RECOMENDACIÓN	
	N°	%	N°	%	N°	%
SI	53	94.64	54	96.43	55	98.21
NO	3	5.36	2	3.57	1	1.79
TOTAL	56	100.00	56	100.00	56	100.00

La motivación de los pacientes respecto al tratamiento de ortodoncia fue positiva, demostrando que la decisión que tomaron en un principio era la correcta y que volverían a realizarse el tratamiento o recomendarían a otra persona a realizarse por los resultados que ellos obtuvieron, lo que indica que la mayor parte de los pacientes están conformes con el tratamiento de ortodoncia que brinda la U.A.S.B.

4.2 DISCUSIÓN

En la presente investigación el nivel de satisfacción al tratamiento de ortodoncia realizado en la clínica odontológica de la U.A.S.B. fue de satisfactorio, porque se encontraron porcentajes elevados de satisfacción del paciente llegando a 73.21% entre pacientes que se encontraban muy satisfechos y satisfechos al tratamiento, estos resultados reflejan que los tratamientos que se realizaron en la clínica odontológica de la U.A.S.B. fue para el agrado de una gran mayoría de los pacientes, en otros estudios indican que el nivel de satisfacción era mayor como por ejemplo, en un estudio realizado en Perú por Torres G.C. et al, se encontró que la satisfacción estaba al 80.00%, Galvao N. et al., de Brasil refirió 77.00% y lo que demostraba que el nivel de satisfacción era mayor en el servicio de ortodoncia de la U.A.S.B.

La satisfacción de los pacientes fue satisfactorio en ambos sexos, en el sexo masculino con el 84.62%, pero en el sexo femenino hubo un nivel menor de satisfacción con 69.77% lo que indica inconformidad en un grupo de los pacientes de estudio del sexo femenino, otros estudios encontraron los mismos resultados como el realizado por Mahmoud K. Al-Omiria, en Jordania donde encontró que las mujeres estaban relativamente satisfechos en 53.00%, 40.00% satisfechos, insatisfecho 7%, los hombres estaban 75.00% relativamente satisfecho y 25.00% satisfecho.

El estudio también demostró que la satisfacción al tratamiento tuvo mayor aceptación entre las edades de 12 a 19 años y de 30 a 45 años con 83.87% y 83.33% respectivamente, pero los pacientes de 20 a 29 años presentaban un nivel mayor de indiferencia o insatisfacción al tratamiento con 47.37%, estos resultados reflejan que la mayor satisfacción está entre los adolescentes y las personas adultas y que los jóvenes son más exigentes en cuanto a los resultados se refieren, en otros estudios estos resultados varían como por ejemplo en Perú Torres G.C. refiere que los pacientes de 12 a 19 años se sienten muy satisfecho en 54.70%, de 20 a 29 años (43.80%) y mayores de 30 (43.8%) presentan mayor insatisfacción. En estudios realizados en Jordania por Al-Omiria M., donde los niños menores de 18 años se encontraban con 53.00%

Relativamente satisfecho y 42.00% Satisfecho. Los mayores de 18 años estaban relativamente Satisfecho en 68.00% y Satisfecho en 29.00%., lo que demuestra una gran aceptación al tratamiento en pacientes menores de 19, pero los pacientes de 20 a 29 años y de 30 a 45 años presentan cierto grado de desaprobación al tratamiento final.

El nivel de satisfacción en relación a los ambientes de la clínica odontológica, los pacientes manifestaron estar satisfechos en un 48.21%, pero se encontró un valor elevado de pacientes que manifestaron sentirse indiferentes o insatisfechos con los ambientes de la clínica en un 51.79% en especial con los ítems que se referían a la sala de espera y la privacidad durante la atención, estos resultados encontrados fueron inferiores a otros estudios, por ejemplo en Perú en estudio realizado por Torres G.C.et al., la satisfacción a las instalaciones de sus clínicas fue de 88.00%, Sarrazola A.M., en Colombia refiere que la satisfacción es 97.00% en referencia a las instalaciones físicas. lo que denota que nuestros valores son menores en comparación a otros estudios.

La satisfacción de los pacientes con respecto a la información entre el ortodoncista y el paciente fue de satisfactorio en un 85.71% denotando una buena comunicación entre ambos y los valores fueron mucho más altos que otros estudios realizados. En Perú, Torres GC realizo un estudio donde encontró valores de 83.50% de satisfacción.

El nivel de satisfacción respecto al trato personal del ortodoncista al paciente fue bastante bueno, los pacientes indicaron sentirse satisfechos y muy satisfechos en un 92.86% porcentaje elevado en comparación con otro estudio que indica una satisfacción menor, en Brasil, Beleski Claudia refiere en su estudio que el 90.00% de los pacientes se consideraban satisfechos con el trato personal del profesional.

En referencia con el tiempo de atención que recibieron los pacientes durante su tratamiento de ortodoncia indicaron sentirse satisfechos y muy satisfechos en un 50.00% porcentaje muy bajo porque el otro 50.00% de los pacientes refirieron sentirse insatisfechos o indiferentes por la disconformidad durante la selección del día y hora para la consulta y la demora durante la atención, estos

resultados fueron menores en comparación con otros estudios como en Perú donde obtuvieron un 81.00% de pacientes satisfechos y muy satisfechos. Al-Mudafa B., en Kuwait refiere que el tiempo de espera en la clínica fueron más bajos sólo un 7.80% de satisfechos frente a 33.20% de insatisfecho.

El nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la estética y función masticatoria, fueron bastante buenos donde los porcentaje de satisfacción oscilaba entre 92.85% y 89.28% respectivamente lo que indicaba que los pacientes estaban conformes con los resultados de su tratamiento estos porcentajes estaban iguales a otros estudios realizados. Nikolay D. Mollovaen en Virginia Estados Unidos comprobó que la mayoría de los encuestados indicaron que estaban satisfechos o muy satisfechos con la alineación y ajuste de sus dientes, en 96.00%. Mahmoud K. Al-Omiria, describían que los pacientes estaban satisfechos con la dimensión de comodidad oral en 70.00% y con las dimensiones de funcionamiento general en 92.00% lo que daba una buena satisfacción con su función masticatoria.

La motivación del paciente fue positiva desde el comienzo del tratamiento hasta el final del mismo donde el 96.43% de los pacientes se sentía bien motivado a realizarse el tratamiento de ortodoncia. Otros estudios demostraron datos muy por debajo de los hallados en la clínica odontológica de la U.A.S.B. Lauren E. Andersona y Col. En Estados Unidos encontraron un nivel de motivación de 75.35%

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación se llegaron a las siguientes conclusiones:

- 1.- El nivel de satisfacción en los pacientes con respecto al tratamiento de ortodoncia, fue de 73.21% de satisfacción logrando una buena aceptación por parte de los pacientes.
- 2.- La satisfacción de los pacientes fue mayor en el sexo masculino con el 84.62% y en el sexo femenino se redujo este valor en un 69.77%.
- 3.- La satisfacción del paciente al tratamiento de ortodoncia según la edad, demostró que los pacientes de 12 a 19 años y de 30 a 45 años presentaban mayor satisfacción con su tratamiento en 83.87% y 83.33% respectivamente, pero los pacientes de 20 a 29 años presentaban una grado menor de satisfacción con 52.63% denotando un grado elevado de inconformidad a esa edad.
- 4.- El nivel de satisfacción del paciente respecto a los ambientes de la clínica fue de satisfecho y muy satisfecho en 48.21%, porcentaje inferior porque el porcentaje de indiferencia e insatisfacción del paciente fue de 51.79%, este grado de inconformidad fue a causa de la sala de espera y la privacidad durante la atención.
- 5.- La satisfacción del paciente respecto a la información entre el ortodoncista y el paciente fue bastante positiva por la respuesta que brindaron los pacientes refiriendo sentirse satisfechos y muy satisfechos en 85.71%.
- 6.- La satisfacción del paciente respecto al trato personal que brindo el profesional al paciente, fue de 92.86% entre satisfechos y muy satisfechos.
- 7.- La satisfacción de los pacientes respecto al tiempo de atención que recibieron en la consulta, fue del 50.00% entre satisfechos y muy satisfechos, el otro 50% de los pacientes respondieron presentar un grado de inconformidad

en especial por la selección del horario para sus consultas y el tiempo que demoraron para ser atendidos.

8.- La satisfacción con respecto a la estética de sus dientes después del tratamiento de ortodoncia, los pacientes respondieron sentirse satisfechos y muy satisfechos en 92.85%.

9.- La satisfacción de los pacientes respecto a la función masticarías, fue de 89.28% entre satisfechos y muy satisfechos.

9.- Los pacientes se encontraban motivados al tratamiento de ortodoncia en un 96.43%.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las autoridades de la Universidad Andina Simón Bolívar tomar acciones e impulsar estrategias para el mejoramiento continuo en la calidad del servicio que brinda los ambientes de la clínica odontológica.
- Por los resultados expuestos es imprescindible que las autoridades de la Universidad Andina realicen una pronta acción de inversión económica en el mejoramiento de la infraestructura, en especial con la sala de espera de la clínica odontológica, también es indispensable realizar un taller que concientice a los estudiantes a tomar en cuenta el horario de atención con el fin de que los pacientes sean atendidos en el horario indicado.
- Se recomienda a las autoridades de la Universidad Andina realizar constantemente estudios de investigación que brinden una adecuada información sobre el nivel de satisfacción de los pacientes a los diferentes servicios que brinda la universidad para anticiparse a las expectativas de los pacientes, tomando acciones rápidas y logrando que los pacientes recomienden la calidad del servicio y aumentando el prestigio de la universidad.
- Se recomienda a los nuevos maestrantes del programa de ortodoncia de la U.A.S.B. tomar debido énfasis en los resultados expuestos y corregir los errores que se presentaron, llegando a una satisfacción general de los pacientes.
- Se espera que el presente trabajo de investigación además de tener un interés académico, lleve a las autoridades en salud del país a realizar estudios de satisfacción en las diferentes entidades en salud y hospitales, con el objetivo único de mejorar la calidad en la atención.
- También se recomienda a la comunidad científica poder realizar mayores investigaciones con referencia a la satisfacción del paciente con el objetivo de poder identificar los factores que afectan el grado de satisfacción.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1.- Torres G, León R. Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente Peruana. Rev. Estomatol Herediana. 2015 Abril [Citado el 23 de Nov. 2016]; 25(2): 122-132. Disponible en:

<http://perurevista.com/index.php/estoma/article/view/3900/3888>

2.- Keles F, Bos A. Satisfaction with orthodontic Treatment. Rev. Angle Orthodontist. 2013 Noviembre [Citado el 23 de Nov. 2016]; Vol 83 (3). Disponible en:

<http://www.angle.org/doi/pdf/10.2319/092112-754.1>

3.- Anderson L, Arruda A, Inglehart M. Adolescent Patients' Treatment Motivation and Satisfaction with Orthodontic Treatment. Rev. Angle Orthodontist. 2009 Diciembre [Citaado el 23 de Nov. 2016]; Vol 79 (5). Disponible en:

<http://www.angle.org/doi/pdf/10.2319/120708-613.1>

4.- Feldmann. Satisfaction with orthodontic Treatment outcome. Rev. Angle Orthodontist. 2014 Enero [Citado el 23 de Nov. 2016]; Vol 84 (4). Disponible en:

<http://www.angle.org/doi/pdf/10.2319/093013-710.1>

5.- Cepeda B, Calderón M, Martínez F. Determinación Del grado De Adherencia al Tratamiento de Ortodoncia en Pacientes Adscritos a la clínica De La Fundación Universitaria CIEO-Unicieo Del 2009 a 2013. Revista Odontos Odontologia Integral. 2016 Junio [Citado el 25 de Nov. 2016]; Pag 17. Disponible en:

http://unicieo.edu.co/web/wp-content/uploads/2016/07/edicion_46b.compressed.pdf

6.- Bos A, Vosselman N, Hoogstraten J, Prah-Andersen B. Patient Compliance: A Determinant of Patient Satisfaction?. Rev. Angle Orthodontist. 2005 Abril [Citado el 25 de Nov. 2016]; Vol 75 (4). Disponible en:

<http://www.angle.org/doi/pdf/10.1043/0003-3219%282005%2975%5B526%3APCADOP%5D2.0.CO%3B2>

7.- Al-Omiri MK, Abu Alhaija ES. Factors Affecting Patient Satisfaction after Orthodontic Treatment. Rev Angle Orthodontist. 2006 Junio [Citado el 25 de Nov. 2016]; Vol 76 (3). Disponible en:

<http://www.angle.org/doi/pdf/10.1043/0003-3219%282006%29076%5B0422%3AFAPSAO%5D2.0.CO%3B2>

8.- Maia NG, Normando D, Maia FA, Ferreira MA, Alves MS. Factors associated with long-term patient satisfaction. Rev Angle Orthodontist. 2010 Marzo [Citado el 28 de Nov. 2016]; Vol 80 (6). Disponible en:

<http://www.angle.org/doi/pdf/10.2319/120909-708.1>

9.- Bondemark L, Holm AK, Hansen K, Axelsson S, Mohlin B, Brattstrom V, et al. Long-term Stability of Orthodontic Treatment and Patient Satisfaction. Rev Angle Orthodontist. 2007 Marzo [Citado el 28 de Nov 2016]; Vol 77 (1). Disponible en:

<http://www.angle.org/doi/pdf/10.2319/011006-16R.1>

10.- Pacheco-Pereira C, Abreu L, Dick B, Canto G, Paiva S, Flores-Mir C. Patient satisfaction after orthodontic Treatment combined with orthognathic surgery: A systematic review. Rev Angle Orthodontist. 2016 Junio [Citado el 29 de Nov 2016]; Vol 86 (3). Disponible en:

<http://www.angle.org/doi/pdf/10.2319/040615-227.1>

11.- McNair A, Drage KJ, Ireland AJ, Sandy JRn Williams AC. Piloting a Patient-based Questionnaire to Assess Patient Satisfaction with the Process of Orthodontic Treatment. Rev Angle Orthodontist. 2009 Octubre [Citado el 29 de Nov 2016]; Vol 79 (4). Disponible en:

<http://www.angle.org/doi/pdf/10.2319/060108-287.1>

12.- López Y, Pérez LM. Calidad de los servicios de ortodoncia. Gaceta Médica Espirituana Univ. Ciencias Médicas. Sancti Spíritus. 2014 [Citado el 30 de Nov 2016]; Vol. 16 (3). Disponible en:

<http://scielo.sld.cu/pdf/gme/v16n3/gme21314.pdf>

13.- Sarrazola AM, Castaño MA, Sánchez A, García MA, Arevalo M, Peláez Y. Satisfacción de los pacientes atendidos en Clínica Odontológica de la Universidad Cooperativa de Colombia. Rev. Nac. De Odontol. 2016 Diciembre [Citado el 30 de Nov. 2016]; Vol. 12 (23). Disponible en:

<http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=03bcb374-6e55-4e75-a8b9-6f69da1dc83e%40sessionmgr4008&vid=0&hid=4110>

14.- Gacitua P, Werlinger F, Ríos M, Álvarez E. Satisfacción del uso de brackets metálicos en relación a higiene oral, confort y auto percepción estética. Rev Cubana Estomatol. 2016 [Citado el 30 de Nov. 2016]; Vol 53 (53). Disponible en:

<http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=196d0ceb-1f51-4212-9bb3-45cf7f9a4af6%40sessionmgr4006&vid=0&hid=4110>

15.- Al-Mudaf B, Moussa M, Al-Terky M, Al-Dakhil G, El-Farargy A, Al-Ouzairi S. Patient Satisfaction with Three Dental Speciality Services: A Centre-Based Study. Rev Medica Principles and Practice. 2003 Junio [Citado el 2 de Dic. 2016]. Vol. 12 (39-43). Disponible en:

<http://www.karger.com/Article/PDF/68160>

16.- Hurtado S, Vásquez F. Zapata H. Estudio del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de una IPS del régimen contributivo de Cali, Junio – Agosto 2010. Rev. Estomatología y Salud. 2012 Enero [Citado el 2 de Dic 2016]. Vol. 20 (8-15). Disponible en:

<http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/8892/1/Estudio%20del%20nivel%20de%20satisfaccion.pdf>

17.- Mascarenhas AK, Vig K, Joo BH. Parents' Satisfaction With Their Child's Orthodontic Care: A Comparison of Orthodontists and Pediatric Dentists. Rev Pediatric Dentistry Scientific Article. 2005 Noviembre [Citado el 4 de Dic 2016]. Vol 27 (451-456). Disponible en:

<http://www.aapd.org/assets/1/25/Mascarenhas-27-6.pdf>

18.- Bennett ME, Camilla Tulloch JF, Vig KW, Phillips CL. Measuring Orthodontic Treatment Satisfaction: Questionnaire Development and Preliminary Validation. Rev. J Public Health Dent NIH Public Access. 2001 Abril [Citado el 4 de Dic 2016]. Vol. 61 (155-160). Disponible en:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3612925/pdf/nihms41568.pdf>

19.- Mollov ND, Lindauer SJ, Best AM, Shroff B, Tufekci E. Patient attitudes toward retention and perceptions of treatment success. Rev Angle Orthodontist. 2010 Diciembre [Citado el 6 de Dic 2016]. Vol. 80 (4). Disponible en:

<http://www.angle.org/doi/pdf/10.2319/102109-594.1>

20.- Birkeland K, Bøe OE, Wisth PJ. Relationship between occlusion and satisfaction with dental appearance in orthodontically treated and untreated groups. A longitudinal study. Rev European Journal of Orthodontics. 2000 [Citado el 6 de Dic 2016]. Vol 22 (509-518). Disponible en:

<http://ejo.oxfordjournals.org/content/eortho/22/5/509.full.pdf>

21.- Feldens CA, Nakamura EK, Tessarollo FR, Closs L. Desire for orthodontic treatment and associated factors among adolescents in southern brazil. Rev Angle Orthodontist. 2015 Junio [Citado el 8 de Dic 2016]. Vol 85 (2). Disponible en:

<http://www.angle.org/doi/pdf/10.2319/021014-105.1>

22.- Reyes S, Paredes S, Legorreta J, Romero NS, Flores M, Andersson N. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. Rev. Cubana de Estomatología. 2015 [Citado el 8 de Dic 2016]. Vol 52 (3). Disponible en:

<http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=72b58438-a531-4244-965e-cd0cf8d201a8%40sessionmgr4007&vid=0&hid=4110>

23.- Milgrom P, Spiekerman CH, Grembowski D. Dissatisfaction With Dental Care Among Mothers Of Medicaid-Enrolled Children. Rev. Community Dent Oral Epidemiol. 2008 Octubre. [Citado el 10 de Dic 2016]. Vol 36 (451-458). Disponible en:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2574775/pdf/nihms29051.pdf>

- 24.- Daniels A, Seacat JD, Roth Inglehart M. Orthodontic treatment motivation and cooperation: A cross-sectional analysis of adolescent patients' and Parents' responses. American Journal of Orthodontics and Dentofacial Orthopedics. 2009 Noviembre. [Citado el 12 de Dic 2016]. Vol 136 (6). Disponible en:
<http://jonasferreira.eu/archivos/motivacion/orthodontic-motivation.pdf>
- 25.- Mehra T, Nanda RS, Sinha PK. Orthodontists' assessment and management of patient compliance. Rev Angle Orthodontist 1998 Agosto [Citado el 12 de Dic 2016]. Vol 68 (115-122). Disponible en:
<http://www.angle.org/doi/pdf/10.1043/0003-3219%281998%29068%3C0115%3AOAAMOP%3E2.3.CO%3B2>
- 26.- Carneiro CB, Moresca R, Petrelli NE. Avaliacao do nível de satisfacao de pacientes em tratamento ortodontico em relacao á atuacao do ortodontista. Rev Dental Press J Orthod. 2010 Noviembre [Citado el 15 de Dic 2016]. Vol 15 (1-12). Disponible en:
<http://www.scielo.br/pdf/dpjo/v15n6/v15n6a06.pdf>
- 27.- Li W, Wang S, Zhang Y. Relationships among satisfaction, treatment motivation, and expectations in orthodontic patients: a prospective cohort study. Rev Dove Press journal. 2016 Abril [Citado el 20 de Dic 2016]. Vol. 10 (443-447). Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4831590/pdf/ppa-10-443.pdf>
- 28.- Boss A, Hoogstraten J, Prah-Andersen B. Towards a comprehensive model for the study of compliance in orthodontics. Rev European Journal of Orthodontics. 2005 Diciembre [Citado el 20 de Dic 2016]. Vol. 27 (296-301). Disponible en:
<http://ejo.oxfordjournals.org/content/eortho/27/3/296.full.pdf>
- 29.- Van Wezel N, Bos A, Prah-Andersen B. Expectations of treatment and satisfaction with dentofacial appearance in patients applying for orthodontic Treatment. Rev American Journal of Orthodontics and Dentofacial Orthopedics. 2015 Junio. [Citado el 3 de enero 2017]. Vol. 147 (6).

- 30.- Sinha PK, Nanda RS, McNeil DW. Perceived orthodontist behaviors that predict patient satisfaction, orthodontist-patient relationship, and patient adherence in orthodontic treatment. *Rev American Journal of Orthodontics and Dentofacial Orthopedics*. 1996 Octubre. [Citado el 3 de enero 2017]. Vol 110 (4).
- 31.- Pacheco-Pereira C, Pereira JR, Dick BC, Perez A, Flores-Mir C. Factors associated with patient and parent satisfaction after orthodontic Treatment: A systematic review. *Rev American Journal of Orthodontics and Dentofacial Orthopedics*. 2015 Octubre [Citado el 4 de enero 2017]. Vol 148 (4).
- 32.- Isiekwe GI, Sofola OO, Onigbogi OO, Utomi I, Sanu OO, DaCosta OO. Dental esthetics and oral health – related quality of life in young adults. *American Journal of Orthodontics and Dentofacial Orthopedics*. 2016 Octubre [Citado el 4 de enero 2017]. Vol 150 (4).
- 33.- Lin F, Ren M, Yao L, He Y, Guo J, Ye Q. Psychosocial impact of dental esthetics regulates motivation to seek orthodontic treatment. *American Journal of Orthodontics and Dentofacial Orthopedics*. 2016 Septiembre [Citado el 4 de enero 2017]. Vol 150 (3).
- 34.- Universidad Andina Simon Bolivar. [Internet]. Sucre: Universidad Andina Simon Bolivar 2014. [Citado el 18 de Diciembre del 2017]. Disponible en: <http://sucre.uasb.edu.bo/historia-de-la-uasb/>

ANEXOS

ANEXO 1 CUESTIONARIO

CUESTIONARIO DE SATISFACCION A PACIENTES QUE CONCLUYERON EL TRATAMIENTO DE ORTODONCIA

El presente cuestionario es para un proyecto de investigación, el cual muy encarecidamente le pide su participación voluntaria, respondiendo al mismo. El instrumento consta de 15 preguntas, precautelando la identidad del paciente. Esperando su comprensión y colaboración agradecemos su participación.

SEXO	Masculino	Femenino

EDAD	
-------------	--

Lea atentamente las preguntas del cuestionario y responda en la casilla que usted considere marcando una (**X**) o (\checkmark).

	PREGUNTAS	PUNTUACION				
		1	2	3	4	5
	AMBIENTE O INSTALACION	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente o Regular	Satisfecho	Muy satisfecho
1.	¿Se siente satisfecho con los ambientes de la clínica odontológica de la Universidad?					
2.	¿Se siente satisfecho con la sala de espera de la clínica odontológica?					
3.	¿Cómo se siente con la atención recibida por parte del personal de la clínica?					
4.	¿Se siente satisfecho con la privacidad durante su atención en la clínica?					
	INFORMACION RELACION ORTODONCISTA- PACIENTE	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente o Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho
5.	¿Se siente satisfecho con la información recibida de su tratamiento de ortodoncia?					
6.	¿Cómo se siente con la respuesta que brindo el ortodoncista a todas sus interrogantes o preguntas?					
7.	¿Se siente satisfecho con las palabras que utilizo el profesional odontólogo para expresarse y responder a sus preguntas?					

	TRATO PERSONAL DEL ORTODONCISTA	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente o Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho
8.	¿Cómo se siente con el trato personal que recibió del ortodontista que le atendió?					
	TIEMPO DE ATENCION	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente o Regular	Satisfecho	Muy satisfecho
9.	¿Estuvo satisfecho con la selección del día y hora para su consulta?					
10	¿Estuvo satisfecho con el tiempo que demoro el ortodontista para atenderlo?					
	ESTETICA	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente o Regular	Satisfecho	Muy satisfecho
11	¿Está satisfecho con la nueva apariencia y posición de sus dientes?					
	FUNCION MASTICATORIA	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente o Regular	Satisfecho	Muy satisfecho
12	Después de su tratamiento de ortodoncia ¿Se siente satisfecho, con su masticación y alimentación?					
		1	2	3	4	5
	MOTIVACION	SI			NO	
13	¿Fue su decisión someterse al tratamiento de ortodoncia?					
14	¿Si tiene que tomar otra vez la decisión, volvería a realizar el tratamiento en la U.A.S.B.?					
15	¿Recomendaría a otra persona realizarse el tratamiento en la U.A.S.B.?					

ANEXO 2 CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PACIENTE.....

PADRES O TUTORES

Nombre y Apellido:.....

Dirección:.....CI:.....Teléfono:.....

DECLARO QUE EL MAESTRANTE:

..... me explicó de forma conveniente de la situación de mi hijo/a al participar en un Proyecto de Investigación que se está efectuando en la Maestría de Ortodoncia y Ortopedia Dentomaxilar de la Universidad Andina Simón Bolívar.

El propósito de la investigación es determinar la **satisfacción del paciente al tratamiento de ortodoncia**, de la clínica odontológica U.A.S.B. ciudad de Sucre.

El maestrante..... me ha explicado que para realizar el estudio se dotara a mi hijo(a) de un cuestionario, que evaluara el nivel de satisfacción al tratamiento de ortodoncia.

DECLARO:

Haber comprendido las explicaciones que se me han facilitado, en un lenguaje claro y sencillo, y me ha permitido realizar todas las observaciones y resuelto todas las dudas que le he planteado.

También comprendo que, en cualquier momento y sin necesidad de dar muchas explicaciones puedo revocar el consentimiento que ahora entrego y retirar del estudio a mi hijo/a.

Por ello, manifiesto que estoy satisfecho(a) con la información recibida y en tales condiciones doy mi consentimiento para participar en el presente Proyecto de Investigación.

En..... Fecha.....

Firma
(Padre/Madre o tutor)

