

NIVEL DE SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS DE LOS TRATAMIENTOS ORTODÓNCICOS FINALIZADOS EN PACIENTES ADULTOS EN EL CENTRO ODONTOLÓGICO SAN MARCOS CAJAMARCA

LEVEL OF SATISFACTION AND EXPECTATIONS OF ORTHODONTIC TREATMENTS COMPLETED IN ADULT PATIENTS AT THE SAN MARCOS DENTAL CENTER IN CAJAMARCA

Presentado: 03 de marzo de 2025

Aceptado: 30 de abril de 2025

Publicado: 05 de junio de 2025

Geovani Luis David Urteaga Bazán¹, Rosario Martha de la Torre Vera²

¹Cirujano dentista de la Universidad Alas Peruanas-Perú. urteagabazangeovaniluisdavid@gmail.com. <https://orcid.org/0009-0005-2687-1095>

²Docente de la Escuela profesional de Odontología, del área de Ortodoncia y odontopediatría; de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco – Perú. rosario.delatorre@unsaac.edu.pe. Código ORCID: 000-0001-5962-7308

*** Autor para correspondencia:**

Rosario Martha de la Torre Vera

RESUMEN

Introducción: Actualmente, la calidad de atención es fundamental dentro de los servicios de salud, siendo un factor determinante del éxito de los mismos. **Objetivo:** Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y las expectativas en pacientes adultos una vez finalizado el tratamiento ortodóncico en el centro odontológico San Marcos de Cajamarca. **Métodos:** La metodología empleada fue correlacional; la población estuvo conformada por 130 pacientes que concluyeron el tratamiento de ortodoncia en el centro odontológico San Marcos entre el año 2019 y 2020. Para la recolección de la información se utilizó como instrumento un cuestionario donde los indicadores según su dimensión fueron descritos de manera clara y sencilla. **Resultados:** Como resultado, se evidenció que existe una correlación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción y las expectativas de los pacientes, evidenciándose en los resultados obtenidos que, al preguntar a los encuestados sobre las expectativas previas a iniciar su tratamiento estético, de funcionalidad, psicosociales y expectativas una vez finalizadas sus tratamientos, estos tuvieron un nivel de satisfacción alto. **Conclusiones:** Las expectativas de los pacientes que fueron atendidos en el centro odontológico San Marcos durante el periodo 2019-2020, una vez concluido su tratamiento de ortodoncia, fueron superadas por la calidad de atención y tratamiento.

Palabras clave: *satisfacción, expectativas, tratamientos ortodóncicos. Se utilizó DeCS como descriptor.*

ABSTRACT

Introduction: Currently, the quality of care is fundamental within health services, being a determining factor in their success. **Objective:** to determine the relationship between the level of satisfaction and expectations in adult patients once the orthodontic treatment has been completed at the San Marcos Dental Center in Cajamarca. **Methods:** The methodology used was correlational, the population consisted of 130 patients who completed orthodontic treatment at the San Marcos Dental Center between 2019 and 2020. For the collection of information, a questionnaire was used as an instrument where the indicators according to their dimension were described in a clear and simple way. **Results:** As a result, it was evidenced that there is a directly proportional correlation between the level of satisfaction and the expectations of patients, evidencing in the results obtained that, when asking the respondents about their expectations prior to starting their treatment, aesthetic, functional, psychosocial and expectations once their treatments were completed, they had a high level of satisfaction. **Conclusions:** The expectations of patients who were treated at the San Marcos Dental Center during the period 2019 - 2020 once their orthodontic treatment was completed were exceeded by the quality of care and treatment.

Key words: *satisfaction, expectations, orthodontic treatments. DeCS was used as the descriptor.*

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, es importante para el profesional de la odontología darle al paciente la oportunidad de disfrutar una mejor calidad de vida, brindando servicios correctivos y estéticos como la ortodoncia; esta se ha convertido de gran importancia dentro de las consultas odontológicas, ya que hoy en día los pacientes buscan diferentes alternativas para lucir bien y tener una mejor adaptación con su entorno social; de esta manera, él mismo busca obtener un tratamiento completamente satisfactorio. Por lo que es necesario conocer la satisfacción del paciente al momento de prestar un servicio, ya que una vez terminado un tratamiento es de gran importancia conservar a los pacientes satisfechos. Al hablar de satisfacción del paciente, Velandia et al. consideran que “ha sido considerada tradicionalmente como agente determinante de la futura utilización de los servicios de salud”¹.

La satisfacción del paciente que culmina un tratamiento odontológico está determinada por diversos factores como lo son las expectativas, las experiencias previas con la atención recibida; al mismo tiempo, se considera el tiempo de espera en los servicios. Todos estos factores llevan a que él mismo tenga una valoración del servicio recibido, es decir, el resultado que el paciente espera obtener. Al respecto, Torres y León sostienen que: “La satisfacción del paciente es concebida multidimensional debido a que dentro de él se busca

la evaluación de diferentes aspectos que tienen que ver con la atención que se le brinda a un paciente; dentro de ella se toman en cuenta dimensiones como lo son la experiencia del servicio brindado”².

Cabe señalar que la ortodoncia es un tratamiento que puede aplicarse a la población general (niños, jóvenes y adultos) debido a los cambios dento-faciales y de armonía de perfil que genera, mejorando el aspecto de la persona, lo que se traduce en la buena atención física, mental y social (reconociendo sus obvios beneficios en cuanto a su capacidad de perfeccionar la función, previniendo patologías futuras). Todo esto responde a la transformación por la que ha pasado la sociedad en los últimos años, siendo más consciente y exigente en poseer una dentadura saludable y estética, teniendo repercusiones psicológicas en términos de autoestima, imagen corporal e interacción social. Es por ello que es primordial ofrecer y garantizar un servicio que se caracterice por la calidad, ya que el éxito de este tipo de servicio va a depender del grado de satisfacción del paciente.

Desde esta perspectiva, es trascendental indagar sobre el nivel de satisfacción y las expectativas de los pacientes, teniendo en cuenta que estos representan una concepción psicológica, que básicamente tiene que ver con el goce por alcanzar lo que se ha propuesto al adquirir el servicio. Según diversos estudios, la satisfacción y las expectativas de los pacientes con respecto a los servicios de salud están consideradas como base importante del resultado obtenido, que sirve para conocer la calidad de atención brindada. En tal sentido, desde el punto de vista odontológico, es de suma importancia conocer el nivel de satisfacción y las expectativas de los pacientes al ser atendidos, pues esto permite tener en claro los resultados y la percepción con respecto al servicio brindado. Cabe señalar que un paciente satisfecho demuestra el grado de éxito una vez concluido un tratamiento. Es importante tener en cuenta que, en la actualidad, dentro de los servicios odontológicos, se ha evidenciado un aumento en los tratamientos ortodónticos, debido a que hoy en día las personas se preocupan por su salud dental, tanto desde el punto de vista funcional como estético.

González et al.³ informan que es difícil evaluar la autoestima originada por la presencia de maloclusiones; Zalazar⁴ y Morales⁵ reflejan que existe una necesidad de diseñar una propuesta de nuevas estrategias para mejorar las deficientes y aprovechar las fortalezas y oportunidades en el proceso de ofrecer un servicio de calidad al paciente. La investigación de Salas⁶ demostró que la calidad de servicio tuvo una aceptación del 70% de los pacientes en ortodoncia y que los problemas primordiales son de infraestructura, pues no cuentan con instalación de baños y otras áreas necesarias. Asimismo, Córdoba y Guerreros⁷ el nivel de satisfacción de los pacientes con ortodoncia concluida fue alto en un 88.53%. Concluyendo que, una vez culminado el tratamiento ortodóntico, el nivel de satisfacción para los pacientes fue alto.

Desde esta perspectiva, es trascendental indagar sobre la relación entre el nivel de satisfacción y las expectativas de los pacientes, teniendo en cuenta que, en la actualidad,

dentro de los servicios odontológicos, se ha evidenciado un aumento en los tratamientos ortodónticos, debido a que hoy en día las personas se preocupan por su salud dental, tanto desde el punto de vista funcional como estético. Frente a ello, nos planteamos nuestro problema general: ¿de qué manera se relacionan el nivel de satisfacción y las expectativas en pacientes adultos una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia en el centro odontológico San Marcos? Siendo nuestro objetivo general determinar la relación entre el nivel de satisfacción y las expectativas en pacientes adultos una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia. Y como objetivos específicos: a) relacionar las expectativas del paciente previas a iniciar el tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida, b) relacionar las expectativas estéticas del paciente al iniciar el tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción que obtuvo una vez finalizado el tratamiento, c) correlacionar las expectativas respecto a la funcionalidad con la satisfacción percibida y d) relacionar las expectativas psicosociales con la satisfacción percibida por los pacientes.

MÉTODO

La investigación fue de tipo no experimental, de nivel correlacional. La misma se caracteriza por estar dentro del método hipotético-deductivo. En cuanto al diseño de investigación, era transversal y prospectivo. La población fue de 130 pacientes que concluyeron el tratamiento de ortodoncia en el centro odontológico San Marcos entre el año 2019 y 2020. El tamaño de la muestra fue de 94 pacientes que además cumplen con los criterios de inclusión, siendo este un muestreo probabilístico. Se incluyeron a) pacientes que recibieron tratamiento de ortodoncia y finalizaron durante el año 2019 y 2020, b) pacientes adultos mayores de 18 a 50 años de edad, c) pacientes que acepten ser parte del trabajo de investigación. Se excluyeron: a) pacientes que asistieron al consultorio sin recibir tratamiento de ortodoncia, b) pacientes cuyo tratamiento de ortodoncia está inconcluso, c) pacientes que abandonaron el tratamiento de ortodoncia y d) pacientes que no aceptan participar en la investigación.

La técnica fue revisión documental y encuesta; el análisis de los datos se realizará mediante el empleo de la estadística descriptiva e inferencial, tomando en cuenta la distribución de frecuencias absolutas y relativas. El instrumento fue un cuestionario estructurado, fundamentado en preguntas cerradas, el cual tuvo 15 preguntas divididas en 5 dimensiones compuestas por: Calidad (4 preguntas), Estética (2 preguntas), Funcionabilidad (2 preguntas), Psicosocial (3 preguntas), Experiencia de servicio (4 preguntas).

RESULTADOS

Tabla 1. ¿Considera accesible los costos de su tratamiento de ortodoncia?

		Porcentaje	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
		válido	acumulado

Válido	Muy satisfecho	3	3,2	3,2	3,2
	Satisfecho	57	60,6	60,6	63,8
	Indiferente	20	21,3	21,3	85,1
	Insatisfecho	14	14,9	14,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Fuente: instrumento de observación de datos

Nota: De acuerdo con los resultados obtenidos, el nivel “satisfecho” fue el que generó valores más altos con un 60,6% en toda la interrogante; del mismo modo, se observó un 21,3% para la opción “indiferente”, seguido de un 14,9% en “insatisfecho” y, finalmente, con un 3,2%, la opción “muy satisfecho”.

Tabla 2: ¿El personal estuvo disponible al momento de su consulta de ortodoncia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	75	79,8	79,8	79,8
	Indiferente	15	16,0	16,0	95,8
	Insatisfecho	4	4,2	4,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Fuente: instrumento de observación de datos

Nota: Según los resultados obtenidos, el nivel “satisfecho” generó un 79,8%, seguido de un 16,0% para la opción “indiferente”, y por último un 4,3% de los encuestados se inclinaron por la opción “insatisfecho”.

Tabla 3: ¿Considera que su tratamiento de ortodoncia fue eficaz?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	22	23,4	23,4	23,4
	Satisfecho	64	68,1	68,1	91,5
	Indiferente	7	7,4	7,4	98,9
	Insatisfecho	1	1,1	1,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Fuente: instrumento de observación de datos

Nota: Al preguntar a los encuestados por la eficacia de su tratamiento de ortodoncia, respondieron de la siguiente forma: un 68,1% se sintió “satisfecho”, seguido por un 23,4% que expresó estar “muy satisfecho”. Por otro lado, un 7,5% señaló la opción “indiferente” y, por último, un 1,1% se inclinó por la opción “insatisfecho”.

Tabla 4: ¿Considera que la atención del personal durante el tratamiento de ortodoncia, fue amena, agradable y amable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	25	26,6	26,6	26,6
	Satisfecho	64	68,1	68,1	94,7
	Indiferente	4	4,2	4,2	98,9
	Insatisfecho	1	1,1	1,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Fuente: instrumento de observación de datos

Nota: A través de los resultados se puede observar como la opción más elegida por los encuestados es “satisfecho”, con un 68,1%, seguido de un 26,6% la opción “muy satisfecho”, mientras que con un 4,3% está la opción “indiferente”, y por último el 1,1% señaló estar “insatisfecho”.

Tabla 5: ¿Considera que el tratamiento de ortodoncia concluido, contribuyó para mejorar su imagen corporal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	18	19,2	19,2	19,2
	Satisfecho	68	72,3	72,3	91,5
	Indiferente	7	7,4	7,4	98,9
	Muy insatisfecho	1	1,1	1,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Fuente: instrumento de observación de datos

Nota: De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede observar que un 72,3% de los encuestados está “satisfecho”. También, un 19,2% se mostró “muy satisfecho”. De otro modo, un 7,4 % de los encuestados eligieron la opción “indiferente” y el 1,1 % se mostró “muy insatisfecho” ante dicha interrogante.

Tabla 6: ¿Cree usted que el tratamiento de ortodoncia concluido, ha contribuido con su atractivo físico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Muy satisfecho	21	22,3	22,3	22,3
	Satisfecho	69	73,4	73,4	95,7
	Indiferente	4	4,3	4,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Fuente: instrumento de observación de datos

Nota: Según los resultados obtenidos, el nivel “satisfecho” obtuvo un 73,4%, seguido de un 22,3% para la opción “muy satisfecho” y, por último, un 4,3% de los encuestados se inclinaron por la opción “indiferente”.

Tabla 7: ¿Cree usted que su función masticatoria ha mejorado después del tratamiento de ortodoncia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	93	98,9	98,9	98,9
	Indiferente	1	1,1	1,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Fuente: instrumento de observación de datos

Nota: De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede observar que un 98,9% de los encuestados está “satisfecho” y el 1,1% de los encuestados optó por la opción “indiferente” al responder sobre su función masticatoria después del tratamiento de ortodoncia.

Tabla 8: ¿Considera que su aspecto fisiológico ha mejorado después del tratamiento de ortodoncia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	12	12,8	12,8	12,8
	Satisfecho	72	76,6	76,6	89,4
	Indiferente	10	10,6	10,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Fuente: instrumento de observación de datos

Nota: En dichos resultados se registra que los pacientes consideran que su aspecto fisiológico ha mejorado después del tratamiento de ortodoncia; un 76,6% se siente “satisfecho”, mientras que un 12,8% está “muy satisfecho” y, por último, un 10,6% se mostró “indiferente”.

Tabla 9: ¿Considera que su autoestima ha mejorado después del tratamiento de ortodoncia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	17	18,1	18,1	18,1
	Satisfecho	48	51,1	51,1	69,1
	Indiferente	29	30,8	30,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Fuente: instrumento de observación de datos

Nota: En cuanto a la presente interrogante, si ha mejorado su autoestima luego de finalizado su tratamiento, el 51,1% de los encuestados eligieron la opción “satisfecho”, seguido de un 30,9% que se mostró “indiferente” y, finalmente, el 18,1% eligió la opción “muy satisfecho”.

Tabla 10: ¿Considera que luego del tratamiento de ortodoncia ha mejorado su confianza al sonreír?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	36	38,3	38,3	38,3
	Satisfecho	58	61,7	61,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Fuente: instrumento de observación de datos

Nota: A través de los resultados se puede observar cómo la opción más elegida por los encuestados es “satisfecho”, con un 61,7%; mientras que un 38,3% se mostró “muy satisfecho” ante la interrogante sobre si su confianza al sonreír ha mejorado luego de concluido su tratamiento de ortodoncia.

Tabla 11: ¿Considera que el tratamiento de ortodoncia concluido, ha contribuido con sus relaciones interpersonales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	1	1,1	1,1	1,1
	Satisfecho	37	39,3	39,3	40,4
	Indiferente	56	59,6	59,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Fuente: instrumento de observación de datos

Nota: De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede observar que de los encuestados un 59,6% eligió la opción “indiferente”, seguido de la opción “satisfecho” con un 39,4% y, finalmente, un 1,1% de los encuestados eligió la opción “muy satisfecho” ante dicha interrogante.

Tabla 12: La atención que le brindó el personal de la clínica, durante su tratamiento ortodóntico fue el esperado por usted.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	91	96,8	96,8	96,8
	No	3	3,2	3,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Fuente: instrumento de observación de datos

Nota: Al preguntar a los encuestados por la atención que les brindó el personal de la clínica durante su tratamiento ortodóntico, fue el esperado: un 96,8% consideró que “sí”, mientras que solo un 3,2% señaló que “no”.

Tabla 13: El costo de su tratamiento de ortodoncia fue el esperado por usted.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	91	96,8	96,8	96,8
	No	3	3,2	3,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Fuente: instrumento de observación de datos

Nota: Se puede apreciar que, al preguntar a los encuestados sobre el costo de su tratamiento, fue el esperado: un 96,8% de los encuestados consideró que “sí”, mientras que un 3,2% señaló que “no”.

Tabla 14: Los resultados del tratamiento de ortodoncia fueron los que usted esperaba

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	80	85,1	85,1	85,1
	No	14	14,9	14,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Fuente: instrumento de observación de datos

Nota: De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede observar que un 84,1% de los encuestados consideró que “sí” obtuvieron los resultados esperados, mientras que un 14,9% de los encuestados señaló que “no”.

DISCUSIÓN

La finalidad de la presente investigación fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción y las expectativas en pacientes adultos una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia. Una vez aplicado el cuestionario, los pacientes encuestados demostraron en un 84,1% que los resultados del tratamiento de ortodoncia fueron los que esperaban; en tal sentido, su nivel de satisfacción fue alto. De forma similar, Córdoba y Guerreros⁷, en su estudio sobre la satisfacción de los pacientes en cuanto al tratamiento ortodóntico recibido, concluyeron que el nivel de satisfacción de los pacientes con ortodoncia concluida fue alto, en un 88.53%. Esto es de gran importancia, ya que, como lo señala Weiss⁸, en su investigación, el objetivo de todo servicio es buscar el nivel de satisfacción del consumidor; en el área correspondiente a salud, se centra en ofrecer un servicio de calidad al paciente. Cuando hablamos de nivel de satisfacción, hacemos referencia al valor de agrado que obtiene una persona con respecto al desempeño de las expectativas⁹. La satisfacción es una concepción psicológica, que básicamente tiene que ver con el sentimiento de bienestar y goce por lograr lo que se desea y espera de un producto o servicio¹⁰.

Al contrastar las expectativas de las pacientes previas a iniciar su tratamiento de ortodoncia con el nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida en el centro odontológico San Marcos, se pudo observar a través de los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos que un 96,8% de los pacientes encuestados consideran que la atención fue la esperada por ellos. Adicionalmente, se obtuvo un 68% en la opción "satisfecho" con respecto a la atención del personal durante el tratamiento de ortodoncia, que la consideraron como amena, agradable y amable. Estos resultados tienen similitud con los expuestos por Salas⁶, quien demostró que la calidad de servicio en cuanto a la atención tuvo una aceptación del 70%, debido a que la Organización Mundial de la Salud (OMS) sostiene que, dentro del sistema de salud, es importante la atención que se le brinda al paciente, pues este es quien determina la calidad del mismo¹¹.

Según Hoffman y Bateson, “la satisfacción de los clientes es una medida de corto plazo, tiene que ver con la transacción, mientras que la calidad de los servicios es una cualidad a largo plazo, ya que se toma en cuenta la valoración global de un desempeño”¹²; es decir que este busca conocer el grado de complacencia y desempeño al adquirir o utilizar un servicio. Una estrategia potencial para aumentar el nivel de motivación de los pacientes en 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 pacientes¹³.

En la comparación entre las expectativas estéticas de los pacientes al iniciar su tratamiento de ortodoncia con relación al nivel de satisfacción que obtuvieron una vez finalizado el tratamiento, se determinó que un 72% se mostró satisfecho con los resultados estéticos obtenidos luego de finalizar su tratamiento, considerando que contribuyó a mejorar su imagen. Estos resultados coinciden con los de Valero⁹, ya que, a través de su investigación, se observó que el tratamiento de ortodoncia logró aumentar considerablemente la confianza en sus pacientes referente a la mejora de su imagen personal, logrando en ellos un impacto positivo desde el punto de vista psicosocial y estético. Del mismo modo, González et al.³ señalan que uno de los objetivos del tratamiento de ortodoncia es brindar al paciente una oclusión funcional, estética y estable, la cual refleja un beneficio psicológico para el paciente.

En cuanto a las expectativas respecto a la funcionalidad con la satisfacción percibida una vez finalizado el tratamiento de ortodoncia, se pudo evidenciar que un 98,9% de los pacientes están satisfechos. De acuerdo con la literatura expuesta por Suárez¹⁴, dentro de un tratamiento ortodóntico, lo estético y lo funcional son referentes para las metas anheladas, ya que dentro de los aspectos funcionales es importante contar con una dentadura libre de problemas estructurales. Además, cabe recalcar que el objetivo final del tratamiento de ortodoncia es lograr una oclusión normal o ideal^{15,16}.

Las insatisfacciones con la organización del servicio de ortodoncia se deben en su mayoría al tiempo de espera para ser atendidos por el especialista¹⁷, la forma en que se suministraron los recursos para su atención¹⁸ y el tiempo que tuvo que esperar para ingresar al servicio¹⁹. Estas pueden estar relacionadas con el elevado número de pacientes por especialista y el mayor tiempo a emplear en cada consulta por la combinación de actividades asistenciales y docentes en esta unidad. La mala calidad de algunos materiales puede retardar el tiempo de trabajo por paciente²⁰.

Es importante tener en cuenta que a través de esta investigación se cuenta con evidencia suficiente, la cual señala que la satisfacción del paciente se logra gracias a la suma de diferentes factores relacionados con la atención previa, actual y final de su tratamiento ortodóntico. Si bien no existen muchos estudios concernientes a la satisfacción del paciente con el resultado del tratamiento ortodóntico, el trabajo aportó información sobre diferentes dimensiones, que podrán servir como base para otros estudios, utilizando los resultados alcanzados para futuras investigaciones.

CONCLUSIONES

Se pudo evidenciar que el 84% de los pacientes presentan un alto grado de satisfacción una vez concluido su tratamiento de ortodoncia. Con relación a la calidad de servicios, el 97% de los pacientes consideran que, en cuanto a la calidad de atención, sus expectativas fueron las esperadas, considerando que la atención del personal durante el tratamiento de ortodoncia fue amena, agradable y amable, mostrándose satisfechos. En cuanto a la dimensión estética, se concluye que el 73% de los pacientes se mostraron satisfechos con

los resultados estéticos que obtuvieron luego del tratamiento de ortodoncia. Con respecto a la dimensión sobre funcionabilidad, el 99% de los pacientes se mostraron satisfechos con los resultados obtenidos en la mejora de su función masticatoria. Este aspecto es significativo, puesto que para ellos es importante contar con una dentadura libre de problemas estructurales. Referente a la dimensión psicosocial, el nivel de satisfacción de los pacientes fue 86.9%, el cual corresponde a un nivel alto, mientras que sus expectativas fueron las esperadas, ya que al término del tratamiento de ortodoncia ha mejorado su confianza al sonreír.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Velandia F, Ardón N, Jara M. Satisfacción y calidad. Scielo. 2010; 6(13).
2. Torres G, Leòn M. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Estomatológica Herediana. 2015; 25(2): p. 122-132.
3. González J, Rabchinsky D, Ondarza R, Justus R, García S. Evaluación de la confianza personal, impacto psicosocial y calidad de atención recibida de pacientes jóvenes y adultos posterior al tratamiento de Ortodoncia. Revista Mexicana de Ortodoncia. 2018 enero-Marzo; 6(1).
4. Zalazar E. Calidad de los Servicios Odontológicos y su Relación con la Satisfacción de los Pacientes de la Clínica MM Dental de la Ciudad Santiago de Chile. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018.
5. Morales J. 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, entre la gestión 2016-2017. Bolivia: Universidad Andina Simón Bolívar; 2017.
6. Salas A. Nivel de satisfacción del paciente que acude a la especialidad de Ortodoncia y Ortopedia de la Facultad de Odontología de la Universidad Católica Santa María en el año 2019. Lima: Universidad Católica Santa María; 2019.
7. Córdoba K, Guerrero J. Nivel de satisfacción en los pacientes con tratamiento ortodóntico concluido, atendidos en el Centro Especializado en Formación Odontológica, en la especialidad de Ortodoncia en Chiclayo, año 2017. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Magrovejo; 2018.
8. Weiss G. Patient satisfaction with primary medical care. Med Care. 1988;(26): p. 383-392.
9. Valero C. Nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastián Cusco. Cusco: Universidad Andina de Cusco; 2017.
10. Mamani A. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2017.
11. Organización Mundial de la Salud. ¿Qué es un sistema de salud? [Online].; 2008 [cited 2021 abril 5. Available from: <http://www.who.int/features/qa/28/es/>.

12. Hoffman D, Bateson J. Fundamentos de marketing de servicios. México: Cengage Learning.; 2012.
13. Salazar P. Nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018.
14. Suárez D. Prácticas de Ortodoncia Santiago de Campostela: Grafinova; 1991.
15. Torres-González Grecia Consuelo, León-Manco Roberto Antonio. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev. Estomatol. Herediana [Internet]. 2015 Abr [citado 2020 Abr 02]; 25(2): 122-132. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552015000200005&lng=es.
16. López Gómez Yojander, Pérez García Lizandro Michel, Garmas Castillo Yanira, Rodríguez Acosta Dra. Mariley. Satisfacción de especialistas, pacientes y familiares con el servicio de ortodoncia. Gac Méd Espirit [Internet]. 2014 Ago [citado 2020 Abr 02]; 16(2): 88-104. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212014000200010&lng=es.
17. Carrillo Tarascio DY, Romero Uzcátegui YC. Evaluación de calidad de la atención odontológica de los servicios de salud en el Municipio Libertador del Estado Mérida 2005. Acta odontol venez [Internet]. 2007 [citado: Ene 2020]; 45(2). Disponible en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S0001-63652007000200012&script=sci_arttext
18. Elizondo Elizondo J, Quiroga García MA, Palomares Gorham PI, Martínez González GI. 2011. La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. Revista de la Facultad de Salud Pública y Nutrición [Internet]. 2011 Ene-mar [citada: Ene 2020]; 12(1). Disponible en: http://www.respyn.uanl.mx/xii/1/articulos/servicio_odontologico.html
19. Oland J, Jensen J, Papadopoulos MA, Melsen B. Does skeletal facial profile influence preoperative motives and postoperative satisfaction? A prospective study of 66 surgical-orthodontic patients. J Oral Maxillofac Surg [Internet]. 2011 Jul [citada: Ene 2020]; 69(7): 2025-32. Available from: <http://www.joms.org/article/S0278-2391%2810%2901560-0/abstract>
20. Soma KJ, Thomson WM, Morgaine KC, Harding WJ. A qualitative investigation of specialist orthodontists in New Zealand : part 2. Orthodontists' working lives and work-life balance. Aust Orthod J [Internet]. 2012 Nov [citada: Ene 2020]; 28(2): 170-80. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/?term=A+qualitative+investigation+of+specialist+orthodontists+in+New+Zealand%3A+part+2.+Orthodontists%27+working+lives+and+work-life+balance.+Aust+Orthod+J.+2012+Nov>