



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO
REHABILITADO CON PRÓTESIS PARCIAL
REMOVIBLE Y PRÓTESIS TOTAL EN LA CLÍNICA
INTEGRAL I Y II DE LA ULADECH CATÓLICA,
DISTRITO DE CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA,
DEPARTAMENTO DE ÁNCASH, AÑO 2019
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CIRUJANO DENTISTA**

AUTOR

COLONIA PEREZ, STHEFANNY LIZETH

ORCID: 0000-0001-9718-1407

ASESORA

HONORES SOLANO, TAMMY MARGARITA

ORCID: 0000-0003-0723-3491

CHIMBOTE – PERÚ

2022

1. Título de la tesis

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO
REHABILITADO CON PRÓTESIS PARCIAL
REMOVIBLE Y PRÓTESIS TOTAL EN LA CLÍNICA
INTEGRAL I Y II DE LA ULADECH CATÓLICA,
DISTRITO DE CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA,
DEPARTAMENTO DE ÁNCASH, AÑO 2019**

2. Equipo de trabajo

AUTOR

Colonia Pérez, Sthefanny Lizeth.

ORCID: 0000-0001-9718-1407

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú

ASESORA

Honores Solano, Tammy Margarita.

ORCID: 0000-0003-0723-3491

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de
la Salud, Escuela Profesional de Odontología, Chimbote, Perú

JURADO

De La Cruz Bravo, Juver Jesús.

ORCID: 0000-0002-9237-918X

Loyola Echeverría, Marco Antonio.

ORCID: 0000-0002-5873-132X

Angeles García, Karen Milena.

ORCID: 0000-0002-2441-6882

3. Hoja de firma del jurado y asesor

MGTR. DE LA CRUZ BRAVO, JUVER JESÚS

PRESIDENTE

MGTR. LOYOLA ECHEVERRÍA, MARCO ANTONIO

MIEMBRO

MGTR. ANGELES GARCÍA, KAREN MILENA

MIEMBRO

MGTR. HONORES SOLANO, TAMMY MARGARITA.

ASESOR

4. Agradecimiento y dedicatoria

Agradecimiento

A Dios, por haberme dado la salud, el bienestar y la sabiduría; por haberme guiado en todo este trayecto de mi vida

A mis docentes, quienes confiaron en mí para poder llegar al objetivo trazado, a mi asesor, quien me motivó para poder llegar a terminar mi tesis y a todos quienes me dieron su voto de confianza y nunca me abandonaron en los momentos difíciles para poder concluir satisfactoriamente

Dedicatoria

*A mis padres, quienes confiaron en mí y me
brindaron su apoyo moral, me inculcaron a
seguir adelante día a día para llegar a ser una
buena persona*

5. Resumen y abstract

Resumen

El **objetivo** de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2019. **Metodología:** de tipo cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal y descriptivo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental observacional. La población se conformó por 180 pacientes adultos atendidos en rehabilitación oral en las Clínicas Integrales I y II; y la muestra se conformó por 67 pacientes adultos. Se utilizó un cuestionario referente a la satisfacción de los de los pacientes adultos. **Resultados:** el 34,33% (23) de los pacientes estuvo regularmente satisfecho, el 31,34% satisfecho, un 16,42% muy satisfecho, un 8,96% poco satisfecho y un 8,96% insatisfecho. Según sexo masculino el 16,42% (11) estuvo regularmente satisfecho y el 17,91% (12) del sexo femenino estuvo regularmente satisfecho; en los pacientes con edades de 18 a 30 años el 2,99% (2) estuvieron regularmente satisfechos, de 31 a 45 años el 14,93% (10) estuvieron regularmente satisfecho; y de 46 a más años el 19,4% (13) se mostraron satisfechos. **Conclusión:** El nivel de satisfacción de pacientes adultos rehabilitados con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash fue regularmente satisfecho.

Palabras clave: *Prótesis dental, Rehabilitación oral, Satisfacción.*

Abstract

The **objective** of the research was to determine the level of satisfaction of the adult patient rehabilitated with removable partial dentures and total dentures at the Integral Clinic I and II of the Catholic ULADECH, District of Chimbote, Province of Santa, Department of Ancash, year 2019. **Methodology:** quantitative, observational, prospective, cross-sectional and descriptive, descriptive level and observational non-experimental design. The population was made up of 180 adult patients treated in oral rehabilitation at Integral Clinics I and II; and sample consisted of 67 adult patients. A questionnaire regarding the satisfaction of adult patients was used. **Results:** 34.33% (23) of the patients were regularly satisfied, 31.34% satisfied, 16.42% very satisfied, 8.96% not very satisfied and 8.96% dissatisfied. According to the male sex, 16.42% (11) were regularly satisfied and 17.91% (12) of the female sex were regularly satisfied; in patients aged 18 to 30 years, 2.99% (2) were regularly satisfied, from 31 to 45 years old, 14.93% (10) were regularly satisfied; and from 46 to more years, 19.4% (13) were satisfied. **Conclusion:** The level of satisfaction of adult patients rehabilitated with removable partial dentures and total dentures in the Integral Clinic I and II of the ULADECH Católica, District of Chimbote, Province of Santa, Department of Ancash was regularly satisfied.

Key words: *Dental prosthesis, Oral rehabilitation, Satisfaction.*

6. Contenido

1. Título de la tesis	ii
2. Equipo de trabajo	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iv
4. Agradecimiento y dedicatoria.....	v
5. Resumen y abstract.....	vii
6. Contenido.....	ix
7. Índice de tablas y gráficos	x
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura	4
III. Hipótesis	22
IV. Metodología	23
4.1 Diseño de la investigación	23
4.2 Población y muestra	25
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores	27
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
4.5 Plan de análisis	30
4.6 Matriz de consistencia	31
4.7 Principios éticos.....	32
V. Resultados	34
5.1. Resultados:	34
5.2. Análisis de resultados	38
VI. Conclusiones	43
Aspectos complementarios	44
Referencias bibliográficas:	45
Anexos	50

7. Índice de tablas y gráficos

Índice de tablas

Tabla 1.- Nivel de satisfacción del paciente adulto rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2019 34

Tabla 2.- Características demográficas del paciente adulto rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2019 35

Tabla 3.- Nivel de satisfacción del paciente adulto rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2019, según género 36

Tabla 4.- Nivel de satisfacción del paciente adulto rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2019, según edad 37

Índice de gráficos

- Gráfico 1.-** Nivel de satisfacción del paciente adulto rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2019 34
- Gráfico 2.-** Características demográficas del paciente adulto rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2019 35
- Gráfico 3.-** Nivel de satisfacción del paciente adulto rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2019, según género 36
- Gráfico 4.-** Nivel de satisfacción del paciente adulto rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2019, según edad 37

I. Introducción

Cuando hablamos de satisfacción en relación a la salud oral, se recalca que este es primordial para el éxito clínico en los pacientes que serán atendidos, ya que los pacientes buscan eficacia en los tratamientos que se les va a brindar.¹

En las últimas décadas la rehabilitación oral es sinónimo de bienestar físico, psicológico y social, todo esto relacionado con la cavidad oral. El objetivo de la odontología es ofrecer un mejor estilo de vida a la sociedad en general.²

Por lo general, los problemas de salud oral suelen iniciar a edad temprana y con el paso de los años, por falta de educación y orientación a la población, se dan distintas patologías que causan la pérdida dentaria a muy temprana edad. Por lo cual es necesario que se realicen tratamientos de rehabilitación oral.²

Para lograr una buena comunicación entre paciente y operador se debe realizar un buen diagnóstico y un buen plan de tratamiento, el operador debe de estar al tanto de las distintas patologías que el paciente pueda presentar en su cavidad oral.³

Para poder elegir un correcto plan de tratamiento, de acuerdo con la necesidad y lo que se observe en boca el operador debe realizar un correcto llenado de la historia clínica y realizar un correcto diagnóstico. Por ello es indispensable cumplir con todo el protocolo.¹

Son varios los factores que influyen para lograr la satisfacción en los pacientes que son rehabilitados oralmente, uno de los principales vendría a ser la empatía entre el paciente y el operador, es necesario ver esta relación desde el punto de vista ético-profesional, mostrar respeto hacia el paciente para que confíe en el profesional.³

A pesar de ello, existen pacientes edéntulos, ya sean parciales o totales, por ello lo primordial es ser cuidadoso y cauteloso al realizar una rehabilitación oral. La satisfacción del paciente será favorable siempre en cuando se brinde un buen servicio de salud oral.^{4,5}

La satisfacción del paciente es usada para poder medir y conocer la influencia que pueda presentar los servicios que se brindaron en su rehabilitación oral. Teniendo en cuenta que la satisfacción del paciente se da de acuerdo a la atención y el trato que el operador le brinde al realizarle los tratamientos odontológicos.⁶

En el ámbito internacional, Sixto M, y col. (Cuba, 2018)⁴ determinaron que el 55,5% de los pacientes mostraron muy satisfechos, el 43,4% satisfechos y sólo el 1,1% se mostró insatisfecho. Para Velástegui C, Salazar M. (Ecuador, 2018)⁵ el nivel de satisfacción fue bajo en un 97,5% y moderado en un 2,5% de pacientes.

A nivel nacional, en su estudio Sotelo M, Quintana C. (Huancayo, 2021)⁶ evidenciaron que nivel de satisfacción fue bajo en un 43,3%, alto en un 30% y moderado en un 26,7%. Para Huamán J. (Pimentel, 2019)⁷ el nivel de satisfacción fue bajo en un 41,7% y 33,3% medio, mientras el 10,0% y 6,7% presentaron nivel alto y muy alto respectivamente, y el 8,3% presentó nivel muy bajo.

Por lo sustentado se formuló el siguiente enunciado del problema ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, ¿año 2019? Y el objetivo general fue, Determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la

ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2019. Los objetivos específicos fueron, identificar las características demográficas de la población de estudio y determinar el nivel de satisfacción según género y edad.

La justificación de la investigación es conveniente y posee relevancia social, ya que sirvió para determinar el nivel de satisfacción que presentan los pacientes; de igual forma benefició a profesionales, debido a que con los resultados obtenidos se logró formular estrategias de mejora para el paciente; asimismo, sirve como antecedentes y base para futuras investigaciones. Posee implicancias prácticas y relevancia metodológica, ya que permite generalizar los resultados a nociones más amplias, además se adaptó un instrumento de recolección de datos.

La investigación se realizó en la Clínica Odontológica ULADECH Católica, se evaluaron a 67 pacientes adultos, a quienes se le aplicó un cuestionario referente a la satisfacción respecto a la prótesis oral; se estableció un tipo de investigación cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal y descriptivo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental observacional; manifestando en mayor proporción se evaluaron a pacientes mujeres con edades de 46 a más años; concluyendo que el nivel de satisfacción fue regularmente satisfecho 34,33% (23).

La investigación consta de seis apartados, se inició con la introducción, revisión de la literatura, hipótesis, metodología (tipo, nivel y diseño de investigación; población y muestra, operacionalización de variables; técnica e instrumento, plan de análisis, matriz de consistencia y principios éticos), resultados, conclusiones y recomendaciones.

II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes

Internacional

Sixto M et al.⁴ (Cuba, 2018). **Título:** Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica. **Objetivo:** evaluar el nivel de satisfacción de la población que acude al servicio de prótesis del Policlínico Hermanos Cruz, en el período transcurrido desde enero a diciembre de 2017. **Metodología:** se realizó un estudio longitudinal y prospectivo. La muestra se conformó por 481 pacientes. La información se recopiló a través de datos obtenidos en la historia clínica de prótesis y una encuesta de satisfacción. Se aplicó la prueba de comparación de proporciones para conocer grado de significación. **Resultados:** El 55,5% se mostró muy satisfecho, el 43,4% satisfecho y el 1,1% se mostró insatisfecho. Además, el 59,6% de los pacientes encuestados pertenecen al sexo femenino y el 40,3% al sexo masculino; el 10,7% perteneció al grupo de edad de 15 a 34 años, el 53,4 tenía de 35 a 54 años y el 35,7% de 65 a más años. En los pacientes del sexo femenino el 85% se mostró muy satisfecho, el 14,3% satisfecho y el 0,7% insatisfecho. En los pacientes del sexo masculino el 63,4% se mostró muy satisfecho, el 34,9% satisfecho y el 1,7% insatisfecho. En el grupo de edad de 15 a 34 años, el 55,9% se mostró muy satisfecho, el 43,5% satisfecho y el 0,5% insatisfecho; de 35 a 54 años, el 59,8% se mostró muy satisfecho, el 39,9% satisfecho y 0,3% insatisfecho; de 65 a más años, el 78,7% se mostró muy satisfecho, el 20,7% satisfecho y el 0,6% insatisfecho. **Conclusión:** El nivel de satisfacción

de la población que acude al servicio de prótesis del Policlínico Hermanos Cruz fue muy satisfecho.

Velástegui C, Salazar M.⁵ (Ecuador, 2018). **Título:** Rendimiento masticatorio y nivel de satisfacción en adultos ecuatorianos rehabilitados con prótesis parcial y total removible. **Objetivo:** Determinar la asociación del rendimiento masticatorio con el nivel de satisfacción y el tipo de prótesis parcial o total removible en pacientes rehabilitados de clínica de posgrado de rehabilitación oral de la Facultad de Odontología – Universidad Central del Ecuador. **Metodología:** fue un estudio transversal. La muestra se conformó por 40 participantes con prótesis. Para medir el rendimiento masticatorio se empleó el Test de Manly y para el nivel de satisfacción se aplicó la encuesta GOHAI. **Resultados:** El nivel de satisfacción fue bajo en un 97,5% y moderado en un 2,5%. En el sexo masculino fue bajo en un 40% y en el sexo femenino fue bajo en un 57,5% y moderado en un 2,5%. Se encontró asociación entre rendimiento masticatorio con el tipo de prótesis ($p=0,001$) y la desoclusión balanceada bilateral ($p=0,003$) siendo mayor en los portadores de P. parciales maxilar. **Conclusión:** en el nivel de satisfacción en adultos ecuatorianos rehabilitados con prótesis parcial y total removible fue bajo.

Chaucalá C.⁸ (Ecuador, 2018).⁸ **Título:** Grado de satisfacción estético a través del cuestionario OHIP, en los pacientes rehabilitados con prótesis fija, en la clínica integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador. **Objetivo:** Evaluar el grado de satisfacción estética que presentaron los pacientes rehabilitados con prótesis fija en el periodo 2016-2017. **Metodología:** se realizó un estudio de tipo observacional, transversal. la

muestra se conformó por 87 pacientes a quienes se les aplicó el cuestionario OHIP - Estético, cuestionario validado internacionalmente. **Resultados:** De los encuestados el 37,9% corresponden a género masculino y el 62,1% le corresponde al género femenino. Los pacientes presentaron un nivel de satisfacción alto en un 70,1%, mediana satisfacción en un 23%, poca satisfacción en un 5,7% y 1,1% satisfacción nula. En el género masculino el nivel fue alta satisfacción en un 60,6%, mediana satisfacción en un 30,3%, poca satisfacción en un 6,1% y nula satisfacción en un 3%; en el género femenino el nivel fue alta satisfacción en un 75,9%, mediana satisfacción en un 18,5% y poca satisfacción en un 5,6%. **Conclusión:** El grado de satisfacción estética que presentaron los pacientes rehabilitados con prótesis fija en el periodo 2016-2017 fue alto.

Nacionales

Sotelo M, Quintana C. ⁶ (Huancayo, 2021). **Título:** Rendimiento masticatorio y la satisfacción en pacientes portadores de prótesis total y parcial removible atendidos en el consultorio odontológico de la Clínica los Andes Andahuaylas 2021. **Objetivo:** Determinar el efecto del rendimiento masticatorio y la satisfacción usuaria de pacientes portadores de prótesis total y prótesis parcial removible atendidos en el consultorio odontológico de la clínica los Andes Andahuaylas -2021. **Metodología:** se realizó un estudio de tipo aplicado con enfoque cuantitativo, de diseño transversal y nivel descriptivo correlacional. La muestra se conformó por 60 pacientes a quienes se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas son satisfacción. **Resultados:** El nivel de satisfacción fue bajo en un 43,3%, alto en un 30% y moderado en un 26,7%.

En el género femenino el nivel de satisfacción fue bajo en un 50%, moderado en un 33,3% y alto en un 16,7%; en el género masculino fue bajo en un 38,9%, alto en un 38,9% y moderado en un 22,2%. **Conclusión:** la satisfacción usuaria de pacientes portadores de prótesis total y prótesis parcial removible atendidos en el consultorio odontológico de la clínica los Andes Andahuaylas -2021 fue baja en mayor proporción.

Huamán J. ⁷ (Pimentel, 2019). **Título:** Satisfacción de los pacientes portadores de prótesis total en el C.P.P.C.C.E-USS, 2018. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes portadores de prótesis completa confeccionadas en el Centro de prácticas pre clínicas y clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán. **Metodología:** se realizó un estudio de tipo cuantitativo, de diseño observacional, transversal, prospectivo y descriptivo. La población estuvo formada por 80 pacientes que se atendieron durante el desarrollo de las prácticas de la asignatura de odontopediatría, pero sólo 60 conformaron la muestra los cuales fueron seleccionados por un muestreo por conveniencia. El instrumento utilizado para medir el nivel de satisfacción fue una encuesta validada por juicio de expertos. **Resultados:** El 41,7% y 33,3% de pacientes portadores de prótesis total presentaron nivel de satisfacción bajo y medio respectivamente, mientras el 10,0% y 6,7% presentaron nivel alto y muy alto respectivamente, además el 8,3% presentaron nivel muy bajo. En los pacientes del género femenino, un 43,3% presentaron nivel de satisfacción bajo, el 28,3% nivel de satisfacción medio, el 11,7% alto, el 10% muy bajo y el 6,7% muy alto; en los pacientes del género masculino, un 40% presentaron nivel de satisfacción bajo, el 28,3% nivel de

satisfacción medio, el 13,3% alto, el 10% muy bajo y el 8,3% nivel muy alto.

Conclusión: el nivel de satisfacción de los pacientes portadores de prótesis completa confeccionadas en el Centro de prácticas pre clínicas y clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán fue bajo.

Salazar P. ⁹ (Lima, 2019). **Título:** Nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, año 2018 – I. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos durante el año 2018. **Metodología:** se realizó un estudio de tipo observacional, transversal, prospectivo y descriptivo. La muestra estuvo constituida por 150 pacientes que recibieron tratamiento odontológico. Se aplicó el cuestionario Nivel de Satisfacción en la Atención Dental. **Resultados:** El nivel de satisfacción de los pacientes es satisfecho en un 73,3%; un 18% quienes estaban totalmente satisfechos y un 8,7% que estuvieron indiferentes. El 64,7% representan al sexo femenino, y un 35,3% representan al sexo masculino; un 46,7% pertenecieron al rango de 61 a más años, un 33,3% pertenecen al rango de 41 – 60 años y un 20% al rango 18 – 40 años. **Conclusión:** El nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2018 fue satisfecho.

Rivera D. ¹⁰ (Cerro de Pasco, 2019). **Título:** Grado de satisfacción de los tratamientos protésicos removibles en pacientes parcialmente desdentados, servicio de odontología del Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco 2017. **Objetivo:** Determinar el grado de satisfacción de los tratamientos protésicos

removibles en pacientes parcialmente desdentados, servicio de odontología del Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco 2017. **Metodología:** se realizó un estudio de tipo descriptiva, de diseño no experimental descriptivo de corte transversal. Se tomó una muestra no probabilística de 53 pacientes, a quienes se les aplicó un cuestionario sobre satisfacción. **Resultados:** El nivel de satisfacción fue 41,51% satisfecho, 33,96% medianamente satisfecho, 15,09% insatisfecho, y 9,42% muy satisfecho. El 54,72% pertenecen al sexo masculino y el 45,28% al sexo femenino; un 50,94% tuvieron de 41 a años, un 26,42% fueron mayores de 61 años y el 22,64% tuvieron de 18 a 40 años. En el sexo masculino el 24,53% se mostró satisfecho, el 18,87% medianamente satisfecho, el 5,66% muy satisfecho, al igual que el 5,66% insatisfecho; en el sexo femenino un 16,98% se mostraron satisfechas, el 15,09% medianamente satisfechas, el 9,43% insatisfechas y el 3,77% muy satisfechas; los pacientes con edades de 18 a 40 años, el 9,43% se mostró satisfecho, en los pacientes de 41 a 60 años el 24,53% se mostró satisfecho y en los pacientes de 61 a más años un 9,43% se mostró medianamente satisfecho. **Conclusión:** los pacientes parcialmente desdentados que recibieron tratamientos protésicos removibles en, servicio de odontología del Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco 2017 se muestran satisfechos.

Cabrera D. ¹¹ (Trujillo, 2019). **Título:** Nivel de satisfacción de pacientes portadores de prótesis completa elaboradas en la Clínica de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, sede Trujillo, periodo 2015 – 2016. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes portadores de prótesis completa elaboradas en la clínica de la Universidad Católica Los

Ángeles de Chimbote, sede Trujillo, periodo 2015-2016. **Metodología:** se realizó un estudio observacional, descriptivo, transversal. La muestra se conformó por 98 pacientes, fueron evaluados por medio de un cuestionario de 10 ítems previamente validado y basado según la escala de Likert. **Resultados:** Los pacientes se mostraron satisfechos en un 52,04%, muy satisfechos en un 25,51% y no satisfechos en un 22,45%. El 75,5% de pacientes fueron mujeres y el 24,5% fueron hombres. En el sexo masculino el nivel fue satisfecho en un 50%, muy satisfecho en un 29,2% y no satisfecho en un 20,8%; en el sexo femenino el nivel fue satisfecho en un 52,7%, muy satisfecho en un 24,3% y no satisfecho en un 23,0%. En pacientes menores de 60 años el nivel fue satisfecho en un 58,7%, no satisfecho en un 34,6% y muy satisfecho en un 26,9%; en pacientes de 60 a 80 años el nivel fue satisfecho en un 38,5%, muy satisfecho en un 22,2% y no satisfecho en un 19%; en pacientes mayores de 80 años el nivel fue satisfecho en un 44,4%, muy satisfecho en un 44,4% y no satisfecho en un 11,1%. **Conclusión:** el nivel de satisfacción de los pacientes portadores de prótesis completa elaboradas en la clínica de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, sede Trujillo, periodo 2015-2016 fue muy satisfecho.

Flores G, Núñez B. ¹² (Chiclayo, 2018). **Título:** Relación entre el grado de satisfacción de los pacientes rehabilitados con prótesis total y la calidad de la prótesis, en el Centro Especializado en Formación Odontológica de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo, 2016 **Objetivo:** El propósito de esta investigación fue evaluar la relación entre el grado de satisfacción de los pacientes rehabilitados con prótesis total y la

calidad de la prótesis, en el Centro Especializado en Formación Odontológica de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo, 2016.

Metodología: El diseño del estudio fue de tipo analítico, observacional y transversal. La población de estudio fue de 52 pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. Los instrumentos para la evaluación de las variables del estudio fueron: ficha de recolección de datos, cuestionario de Perfil de impacto de la salud oral en pacientes desdentados (OHIP- EDENT-Sp) y una ficha evaluativa de prótesis total. **Resultados:** Los pacientes portadores de prótesis total mostraron estar satisfechos (88,5%) y poco satisfechos (11,5%). También se evidenció que la calidad en las prótesis fue buena (13,5%), regular (76,9%) y mala (9,6%). La mayoría de pacientes satisfechos son los portadores de prótesis de regular calidad (69,2%). **Conclusiones:** Se concluyó que no existe relación entre la satisfacción y calidad de la prótesis mediante la prueba Chi- cuadrado (p -valor= 0,083).

Flores E. ¹³ (Piura, 2017). **Título:** Nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis total y prótesis parcial removible en la clínica estomatología de la Universidad Cesar Vallejo Piura, 2017. **Objetivo:** determinar el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis total y prótesis parcial removible en la clínica estomatología de la Universidad Cesar Vallejo Piura, 2017 **Metodología:** Es un estudio retrospectivo. Población de 59 pacientes adultos que fueron atendidos en el año 2016. Se utilizó como instrumento de medición para la medición de CVRSO la encuesta OHIP-49Sp, la encuesta fue aplicada a los 6 meses de alta protésica, la satisfacción protésica fue medida con la encuesta McGill, y otros datos como

el tipo de prótesis, sexo y edad. **Resultados:** El nivel de satisfacción que se obtuvo fue un nivel satisfecho con un 67,8% entre los pacientes rehabilitados con prótesis total y prótesis parcial removible. El 59,2% fueron mujeres y el 40,8% hombres; un 81,6% con edades promedio de 18 a 49 años. En comparación con los 2 tratamientos los pacientes rehabilitados con prótesis total se obtuvo un mayor porcentaje de un 61.29%, satisfechos a diferencia de los pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible se obtuvo el mayor porcentaje de 71.43 % de pacientes satisfechos. **Conclusión:** los pacientes rehabilitados con prótesis total y prótesis parcial removible se muestran satisfechos.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Satisfacción

La satisfacción es considerada un elemento de suma importancia, generalmente se denomina satisfacción al sentimiento de bienestar, inicialmente el nivel de satisfacción que un paciente presentaba conforme a la información que el doctor les brindaba, pero conforme pasan los años, en la actualidad se hizo más extenso está el ideal de que este se trata de un concepto multidimensional y por lo tanto se propuso distintas dimensiones de satisfacción.¹

Generalmente la satisfacción que el paciente pueda presentar está basada en las experiencias ya sea de forma individual o por la familiaridad que pueda tener con otros pacientes. Para lograr que el paciente muestre satisfacción es necesario conocer la realidad que el paciente presenta, para así poder brindarle una buena atención sanitaria, se debe tener en cuenta como es tomado desde el punto de vista del paciente, para una mejor evaluación de los resultados que se van a obtener de acuerdo a su percepción.²

Podemos encontrar dos grupos metodológicos, conforme actúa el paciente este puede ser activa o requerida, ambas suelen ser útiles. Pero actualmente es mejor usada la participación requerida.¹

Factores que influyen en la satisfacción

- Expectativas del usuario: es la perspectiva que los usuarios esperan obtener en el servicio; depende de la credibilidad de toda organización

respecto a los deseos y necesidades de los usuarios.¹⁴

Las expectativas de cada usuario son muy diferentes, puesto que provienen de la experiencia que ha tenido el usuario, por sugerencia de amigos, o por la información ofrecida de las organizaciones.¹⁵

- Calidad percibida: es la conducta que poseen los usuarios después del servicio ofrecido, analiza el grado de complacencia de los usuarios ante la experiencia lograda durante la atención, además, es importante que las organizaciones velen por su imagen y credibilidad con un buen servicio de calidad y cumplir las expectativas del usuario.¹⁴

Es el rendimiento del producto o servicio, puesto que, si no se alcanza las expectativas, los usuarios quedarán insatisfechos; sin embargo, si el desempeño supera las expectativas, el usuario quedará satisfecho.¹⁵

- Quejas y reclamos: es el sentir del usuario ante la insatisfacción del servicio, ya sea porque el producto no superó sus expectativas que deseaba alcanzar. Al prestar un servicio o producto, la ausencia de quejas indica que las actividades se están desarrollando bien; mide la solución de quejas y atención ante los reclamos.¹⁴

Es la parte mala que el usuario percibe del servicio, manifestando su insatisfacción. Las quejas aparecen cuando el cliente no alcanzó lo que esperaba, o no superó sus expectativas con el servicio.¹⁶

- Fidelidad del usuario: se define como respuestas óptimas ante el servicio recibido. Su finalidad principal es retener usuarios potenciales para

mejorar la institución; mide la permanencia del cliente y los beneficios.¹⁴

Es la buena relación que se generó en el proceso cuando de adquirió un servicio, logrando su la satisfacción.¹⁶

Calidad de vida y nivel de satisfacción

La calidad de vida se puede definir como la combinación de vida o la satisfacción del personal según la escala de valores, las expectativas y/o aspiraciones³. Esto quiere decir con respecto a una evaluación de los distintos aspectos que influyen en la vida, se basa en un concepto amplio que interviene de modo complejo por la salud física del paciente, su estado psicológico, su nivel independencia o también sus relaciones sociales. Por otro lado la salud impacta en la sociedad de manera importante en la calidad de vida de todas las personas, se indica también que es fundamental para lograr el completo bienestar físico, mental y social.¹²

La calidad de vida en relación con la salud oral, tiene ciertas complicaciones de gran importancia para la investigación odontológica, de manera que se basa en enfoques en como los usuarios perciben las necesidades y la eficacia de sus tratamientos, de forma que permite comprender el bienestar del paciente.¹²

La investigación relacionada por la II encuesta de calidad de vida y salud, indicó que el 55,9% de los pacientes encuestados en la mayoría personas adultas, indicaban que la salud dental afectaba de alguna manera en sus vidas. Mientras que el 37,6% de las personas adultas en la edad de 45 años aproximadamente, manifestó contar con grandes dificultades para consumir sus alimentos diarios en la mayoría de veces alimentos duros; por otro lado,

declararon que el 28,4% de la población adulta no podía consumir sus alimentos por los distintos problemas que pueden presentar. La calidad de vida que el paciente pueda presentar es de suma importancia para que se una buena satisfacción del paciente.¹²

Niveles de satisfacción

Los pacientes llegan a experimentar tres niveles de satisfacción, los cuales vienen a ser:⁵

- Insatisfacción: Se da cuando el trabajo realizado no llega a alcanzar las expectativas que el paciente tenía en mente.
- Satisfacción: Se da cuando el desempeño que se evidencia por parte del operador coincide con las expectativas que el paciente quería.
- Complacencia: Se produce cuando el trabajo realizado sobrepasa o excede las expectativas del paciente.⁵

Es por ello que los profesionales tienen como objetivo complacer al paciente y ofrecerle más de lo que esta espera.⁵

Para medir el nivel de satisfacción del paciente odontológico, se considera la escala:⁵

- a) Muy insatisfecho (1)
- b) Insatisfecho (2)
- c) Indiferente. (3)
- d) Satisfecho (4)
- e) Muy satisfecho (5)

Impacto final en la salud

El nivel de satisfacción de que un paciente presenta se medirá ya sea a largo o a corto plazo. Ya que, si desde un inicio en la primera cita al paciente no se le brindó una correcta atención, este se verá afectado a corto plazo, y posiblemente ya no regrese a la siguiente cita, pero si por el contrario desde un inicio se le da una agradable y correcta atención el paciente se encontrará satisfecho desde un inicio y a esto se denominará satisfacción a largo plazo. La Clínica Odontológica tiene como objetivo que el paciente se encuentre satisfecho no solo para que se les recomiende, sino también porque al encontrarse satisfecho el paciente, este va a elevar su autoestima, también mejorará su salud y de esta forma su estilo de vida.¹²

Calidad de Atención

La calidad de atención que se da en la Clínica Odontológica es de vital importancia, ya que en su mayoría la atención va a influir muy notablemente en la satisfacción que el paciente tendrá, es por ello que los profesionales deben mostrar amabilidad, disponibilidad de tiempo que el paciente requiera y así de esta forma el paciente se encuentre con un buen nivel de satisfacción, al lograr que el paciente quede satisfecho, este recomendará al operador y también al lugar donde se le brindó la atención y volverá seguido.¹²

Clínica Integral

Viene a ser un servicio docente- asistencial donde los alumnos del octavo y noveno ciclo realizan su práctica pre profesional en odontología, que vienen aprendiendo en el transcurso de la carrera, supervisados por docentes

altamente capacitados para compartir sus conocimientos, esto siempre respetando y poniendo en práctica las normas y valores éticos.⁸

Edentulismo

El edentulismo está considerado como consecuencia de un mal cuidado de la cavidad oral, está definido como la ausencia de las piezas dentarias en boca, este lo podemos clasificar como, edentulismo total o edentulismo parcial.⁷

▪ **Etiología**

Se puede decir que las causas que producen esto, son distintas y en las cuales podemos resaltar a unas de las principales que vendría a ser la caries dental a muy temprana edad, también las enfermedades periodontales, este se daría en casos de pacientes con edades avanzadas o en consecuencia de alguna enfermedad sistémica.⁷

▪ **Factores de riesgo asociados**

a) Factores personales:

- Presencia de caries dental, enfermedades periodontales, traumatismos
- La higiene oral
- Vicios, enfermedades sistémicas.¹¹

b) Factores de nivel hereditario

Por lo general el edentulismo no vendría a ser una patología hereditaria, ya que esta se da a consecuencia de distintos factores

como son las enfermedades sistémicas, caries dental, enfermedades periodontales.¹¹

- **Estilo de vida**

- En este caso interviene bastante lo que es el nivel económico que pueda presentar la persona, ya que, si es una persona de bajos recursos económicos, tiene menos probabilidades de acceder a servicios de salud oral.¹⁷
- También encontramos los factores culturales, ya que hay creencias de que es normal la pérdida de piezas dentarias a causa del embarazo o por el envejecimiento, descuidando su salud bucal.¹⁸

Rehabilitación

La rehabilitación oral viene a ser una rama de la odontología que está encargada de brindar muchos beneficios como, por ejemplo, devolver la función estética y así mismo masticatoria al paciente.¹⁹

Esta va a estar compuesta por distintos tratamientos que son la prótesis parcial removible, prótesis fija, prótesis totales, así mismo lo que en la actualidad a revolucionado la odontología que son los implantes. Para llegar a identificar el tratamiento que se le va a realizar al paciente, debemos de realizar un buen diagnóstico y así analizar que tratamiento es el más indicado realizar al paciente.¹⁹

Actualmente la rehabilitación oral es de vital importancia en la odontología ya que nos brinda muchos beneficios como son la estabilidad, comodidad,

función y una buena estética, ya que, tras la ausencia de alguna pieza dental, gracias a esta especialidad el paciente puede recuperar las piezas perdidas y así mismo más beneficios que anteriormente perdió.¹⁹

Prótesis Total

En los últimos tiempos cabe mencionar que el edentulismo se puede presentar tanto en pacientes jóvenes, como en pacientes adultos mayores, esto causa algunos problemas respecto a la aceptación del uso de una prótesis, ya que hay más dificultades para que estos puedan adaptarse. A pesar de que generalmente las prótesis convencionales logran satisfacer a los pacientes, hay casos en los que no lo hacen y esto conlleva al rechazo de la prótesis.¹³

Los pacientes que vienen a ser desdentados total, presentan caída de la comisura labial, depresión de los labios, cerca de la nariz al mentón, esto se debe a que existe pérdida total de la altura del rostro.¹³

La prótesis total debe cumplir una serie de requisitos, en el cual encontramos en primer lugar la impresión funcional, así como el grosor que presente la prótesis, la relación vertical y la posición horizontal y vertical de los dientes.¹³

Así como la estética es importante, también es la comodidad y el buen funcionamiento que el paciente pueda presentar en boca.¹³

Prótesis parcial removable

Vendría a ser un tratamiento que está encargado de suplantar piezas dentarias ausentes en boca y que a su vez pueden ser removidos por el paciente. La prótesis parcial removable se clasifica en distintos casos de acuerdo a la

clasificación de Kennedy.²⁰

El principal objetivo que presenta un PPR, aparte de suplantar piezas perdidas es también conservar y mantener las piezas que quedan en boca lo más saludables posible.²⁰

Para realizar su confección es necesario seguir una serie de pasos para poder determinar a qué clasificación pertenece.²¹

Clasificación de Kennedy

- Clase I: Área edéntula bilateral posterior a los dientes remanentes.
- Clase II: Área edéntula unilateral posterior a los dientes remanentes.
- Clase III: Área edéntula unilateral con dientes remanentes anterior y posterior a ella.
- Clase IV: Área edéntula única bilateral y anterior a los dientes remanentes.
- Clase V: Área edéntula, limitada por dientes anteriores y posteriores, aquí el diente anterior no es adecuado para ser pilar.
- Clases VI: Área edéntula, limitada por dientes anteriores y posteriores que son capaces de soportar totalmente la prótesis.²²

III. Hipótesis

La presente investigación por ser de nivel descriptiva no planteó hipótesis, ya que sólo determinó el nivel de satisfacción del paciente adulto rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica.

Hernández R. Fernández C, Baptista M. (2014), Por lo general no todas las investigaciones plantean hipótesis, esto va a depender de dos factores esenciales: el enfoque del estudio y el alcance; los estudio exploratorios y descriptivos no necesariamente llevan hipótesis.²³

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación

Tipo de investigación

Según el enfoque es cuantitativo

- Hernández R. Fernández C. Baptista M. (2014) Utilizó la recolección de datos, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.²⁴

Según la intervención del investigador, es observacional.

- Supo J. (2014) No existió intervención del investigador; los datos reflejan la evolución natural de los eventos, es ajena a la voluntad del investigador.²⁵

Según la planificación de la toma de datos, es prospectivo.

- Supo J. (2014) Los datos necesarios para el estudio fueron recogidos a propósito de la investigación (primarios). Por lo que, posee control del sesgo de medición.²⁵

Según el número de ocasiones en que mide la variable, es transversal.

- Supo J. (2014) Todas las variables fueron medidas en una sola ocasión; por ello de realizar comparaciones, se trata de muestras independientes.²⁵

Según el número de variables de interés, es descriptivo.

- Supo J. (2014) El análisis estadístico es univariado, solo describe o estima parámetros en la población de estudio a partir de una muestra.²⁵

Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel descriptivo.

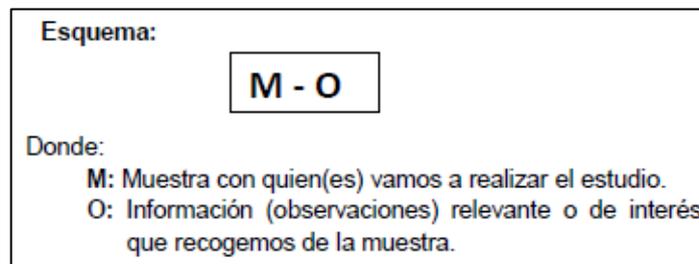
- Hernández R. Fernández C. Baptista M. (2014) la finalidad fue buscar especificar las propiedades, características y perfiles de personas, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que fueron sometidos a un análisis.²³

Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental (observacional).

- Hernández R. Fernández C. Baptista M. (2014) se realizó sin la manipulación deliberada de variables, donde sólo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.²³

- Esquema de investigación



4.2 Población y muestra

Población:

Estuvo conformada por 180 pacientes adultos atendidos en rehabilitación oral en las Clínicas Integrales I y II en la Escuela de Odontología durante el año 2019, quienes a su vez cumplieron con los criterios de selección.

Criterios de selección:

Criterios de inclusión:

- Ser paciente de la Clínica Odontológica ULADECH Católica.
- Pacientes de ambos sexos con edades de 35 años a más.
- Paciente que aceptó participar en la investigación.
- Paciente que firmó el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Paciente con alguna dificultad física o mental para desarrollar el cuestionario.

Muestra

Estuvo conformada por 67 pacientes adultos atendidos en rehabilitación oral en las Clínicas Integrales I y II en la Escuela de Odontología durante el año 2019, el tamaño muestral se determinó mediante fórmula para población finita.

➤ Fórmula para muestra de población finita:

$$\text{Población } (N) = 180$$

$$\text{Proporción } (p) = 87\% = 0.87$$

$$\text{Error } (e) = 5\% = 0.05$$

$$Z \rightarrow 95\% = 1,96$$

$$n = \frac{N \times z^2 \times p \times (1 - p)}{e^2 \times (N - 1) + z^2 \times p \times (1 - p)}$$

$$n = \frac{180 \times 1.96^2 \times 0.87 \times (1 - 0.87)}{0.05^2 \times (180 - 1) + 1.96^2 \times 0.87 \times (1 - 0.87)}$$

$$\mathbf{n = 67}$$

Muestreo

Probabilístico aleatorio simple: todos los integrantes de la población tuvieron la misma probabilidad de integrar la muestra.²³

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ESCALA DE MEDICIÓN		INDICADORES	VALORES O CATEGORÍAS
			Según su naturaleza	Según su escala		
Nivel de satisfacción	Es la complacencia que el usuario presente en función de sus expectativas por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. ²	Analizado a través de Cuestionario de preguntas	Cualitativa	Ordinal	Cuestionario	1: Muy Insatisfecho (8 a 15 pts) 2: Insatisfecho (16 a 24 pts) 3: Regular (25 a 33 pts) 4: Satisfecho (34 a 42 pts) 5: Muy satisfecho (43 a 50 pts)
COVARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL		Según su naturaleza	Según su escala	INDICADOR	VALOR
Edad	Es la edad que se mide de acuerdo al calendario. Tiempo vivido por una persona desde su nacimiento. ⁷		Cuantitativa	De razón	Característica fenotípica registrada en el cuestionario	1 = 18 a 30 2 = 31 a 45 3 = 46 a más
Género	Son las características sexuales que puedan presentar las personas. ¹³		Cualitativa	Nominal	Edad en años registrada en el cuestionario	1. Masculino 2. Femenino

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Encuesta: esta técnica permitió dar a conocer las características objeto de estudio y lograr cuantificarlas; para ello se utilizaron preguntas orientadas a dar respuesta a los objetivos de la investigación planteados.

Instrumento

Cuestionario: estuvo conformado por 10 ítems con respuestas de escala ordinal y de tipo Likert, los cuales permitieron obtener información veraz y de suma importancia para determinar el nivel logrado de satisfacción. (Anexo 02)

El instrumento fue validado por la investigación de Cabrera D. (Trujillo, 2019)¹¹; el cual obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach = 0,911 valor considerado como fiabilidad excelente.

Para cuantificar las respuestas del cuestionario, se consideró el puntaje asignado por cada respuesta en relación a escala de Likert: 1 = Muy Insatisfecho; 2 = Insatisfecho; 3 = Regular; 4 = Satisfecho; 5 = Muy satisfecho.

Para el puntaje total del cuestionario se agruparon los resultados en los siguientes intervalos:

Puntaje	Nivel
08 a 15 puntos	Muy Insatisfecho
16 a 24 puntos	Insatisfecho

25 a 33 puntos	Regular
34 a 42 puntos	Satisfecho
43 a 50 puntos	Muy satisfecho

Procedimiento

- Se gestionó una carta de presentación ante el Director de la Escuela Profesional de Odontología de la ULADECH Católica, con el objetivo ejecutar la investigación.
- Se entregó el documento a la Mgtr. CD. Liliana Temoche Palacios, Coordinadora de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, con la finalidad de obtener las facilidades y ejecutar la investigación; además de recalcar la importancia de la investigación.
- Luego se procedió a la selección de la muestra de estudio, se respetó los criterios de selección.
- Se entregó a cada paciente un documento de consentimiento informado, donde se explicó el objetivo del estudio; donde firmaron voluntariamente en conformidad de aceptar su participación en la investigación. (Anexo 03)
- Luego, se procedió a aplicar el cuestionario auto-administrado, bajo supervisión en caso de dudas, con un tiempo estimado de 5 minutos por paciente, en un lugar físico que permitió la adecuada comunicación para explicar el instrumento de recolección de datos.
- Finalmente, la información recolecta fue almacenada para su posterior tratamiento estadístico.

4.5 Plan de análisis

La información registrada en el cuestionario fue digitalizada e ingresada en una base de datos creada en el programa ofimático Microsoft Excel 2013, donde se ordenó, organizó y codificó las respuestas, según los indicadores de la variable.

Posteriormente, se exportó al software IBM SPSS v.25 donde se realizó el tratamiento estadístico; se elaboró las tablas de frecuencia, tablas de doble entrada y la representación gráfica se expresó mediante gráficos de columnas, respetando la naturaleza de las variables y empleando la estadística descriptiva.

El análisis de resultados se realizó según los objetivos formulados, mediante la contrastación con las investigaciones descritas en los antecedentes; luego se elaboraron las conclusiones y recomendaciones necesarias.

4.6 Matriz de consistencia

TITULO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO REHABILITADO CON PRÓTESIS PARCIAL REMOVIBLE Y PRÓTESIS TOTAL EN LA CLÍNICA INTEGRAL I Y II DE LA ULADECH CATÓLICA, DISTRITO DE CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ÁNCASH, AÑO 2019

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLE	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2019?</p>	<p align="center">Objetivo General:</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2019.</p> <p align="center">Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Características demográficas del paciente adulto rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2019. 2. Nivel de satisfacción del paciente adulto rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2019, según género. 3. Nivel de satisfacción del paciente adulto rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2019, según edad. 	<p align="center">NIVEL DE SATISFACCIÓN</p> <p>Covariable: Edad Sexo</p>	<p>Por ser una investigación de nivel descriptiva, no se formuló hipótesis.</p>	<p>Tipo de investigación. El tipo de la investigación es cuantitativa, observacional, prospectivo, transversal y descriptivo. De nivel: descriptivo.</p> <p>Diseño de investigación No experimental (observacional).</p> <p>Población y muestra La población se conformó por 180 pacientes adultos rehabilitados con prótesis parcial removible y prótesis total; y la muestra por 67 pacientes adultos atendidos.</p> <p>Muestreo probabilístico aleatorio simple</p>

4.7 Principios éticos.

La investigación tomó en cuenta todos los principios y valores éticos estipulados en el Código de Ética para la Investigación versión 004, aprobado por con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH del Consejo Universitario de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

- **Protección a las personas.** se respetó la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.²⁶
- **Libre participación y derecho a estar informado.** las personas fueron informadas sobre los propósitos y finalidades de la investigación, se contó con la manifestación de voluntad informada, libre, inequívoca y específica, mediante las personas consienten el uso de la información para fines de la investigación.²⁶
- **Beneficencia y no maleficencia.** asegura el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. La conducta del investigador responde a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.²⁶
- **Justicia.** El investigador ejerce un juicio razonable, ponderable y toma las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.²⁶

- **Integridad científica.** La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, se mantiene la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieron afectar el curso de la investigación.²⁶

Se respetó los principios de la Declaración de Helsinki, adoptada por la 18ª Asamblea Médica Mundial (Helsinki, 1964), revisada por la 29ª Asamblea Médica Mundial (Tokio, 1975) y modificada en Fortaleza – Brasil (2013), que considera que en la investigación se debe proteger la vida, la salud, la dignidad, la integridad, el derecho a la autodeterminación, la intimidad y la confidencialidad de la información personal de las personas que participan en investigación.²⁷

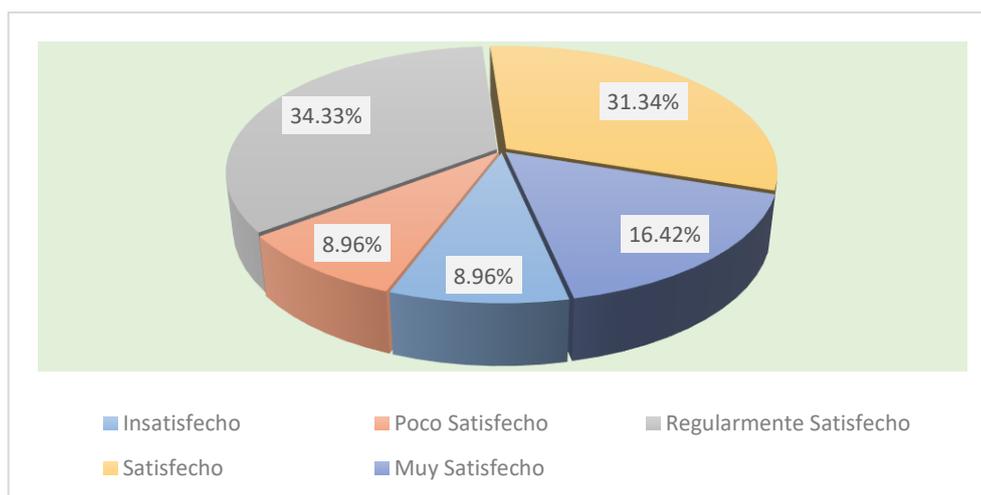
V. Resultados

5.1. Resultados:

Tabla 1.- Nivel de satisfacción del paciente adulto rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2019

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	6	8,96%
Poco Satisfecho	6	8,96%
Regularmente Satisfecho	23	34,33%
Satisfecho	21	31,34%
Muy Satisfecho	11	16,42%
Total	67	100%

Fuente: Ficha de recolección de datos.



Fuente: Datos de la tabla 01.

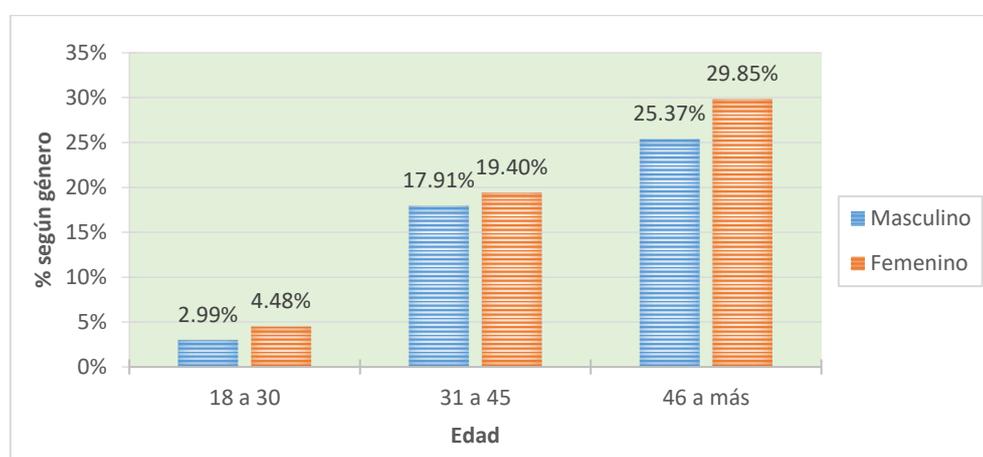
Gráfico 1.- Nivel de satisfacción del paciente adulto rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2019

Interpretación: Se observó que el 34,33% (23) de la población estudiada presentó un nivel regularmente satisfecho, el 31,34% (21) se mostró satisfecho, el 16,42% (11) muy satisfecho, el 8,96% (6) insatisfecho y un 8,96% (6) poco satisfecho.

Tabla 2.- Características demográficas del paciente adulto rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2019

Edad	Género				Total	
	Masculino		Femenino		f	%
	F	%	f	%		
18 a 30	2	2,99%	3	4,48%	5	7,47%
31 a 45	12	17,91%	13	19,40%	25	37,31%
46 a más	17	25,37%	20	29,85%	37	55,22%
Total	31	46,27%	36	53,73%	67	100%

Fuente: Ficha de recolección de datos.



Fuente: Datos de la tabla 02.

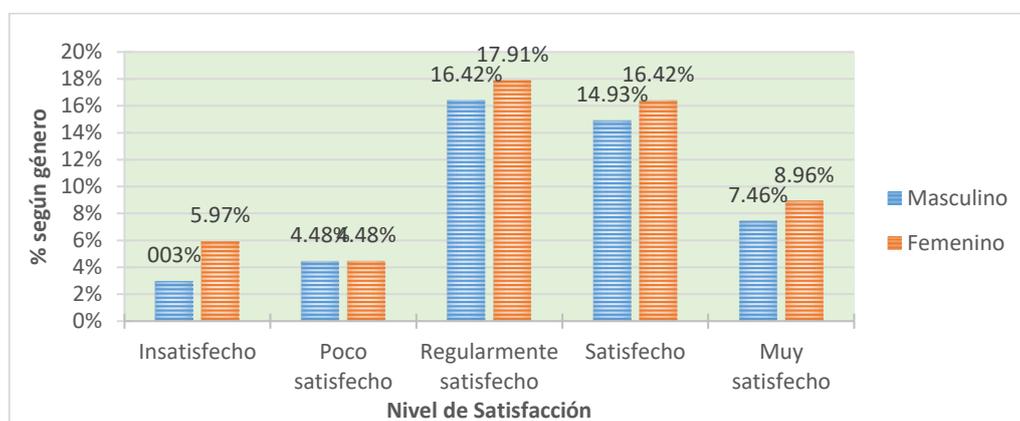
Gráfico 2.- Características demográficas del paciente adulto rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2019

Interpretación: Se observó que, de la población estudiada el 46,27% (31) pertenecieron al género masculino, de los cuales el 2,99% (2) tuvo de 18 a 30 años, el 17,91% (12) tuvo de 31 a 45 años y el 25,37% (17) tuvo de 46 a más años; asimismo, el 53,73% (36) pertenecieron al género femenino, de los cuales el 4,48% (3) tenía de 18 a 30 años, el 19,40% (13) tenía de 35 a 45 años y el 29,45% (20) tenía de 46 a más años.

Tabla 3.- Nivel de satisfacción del paciente adulto rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2019, según género

Nivel de Satisfacción	Género				Total	
	Masculino		Femenino		f	%
	f	%	f	%		
Insatisfecho	2	2,99%	4	5,97%	6	8,96%
Poco satisfecho	3	4,48%	3	4,48%	6	8,96%
Regularmente satisfecho	11	16,42%	12	17,91%	23	34,33%
Satisfecho	10	14,93%	11	16,42%	21	31,34%
Muy satisfecho	5	7,46%	6	8,96%	11	16,42%
Total	31	46,27%	36	53,73%	67	100%

Fuente: Ficha de recolección de datos.



Fuente: Datos de la tabla 03.

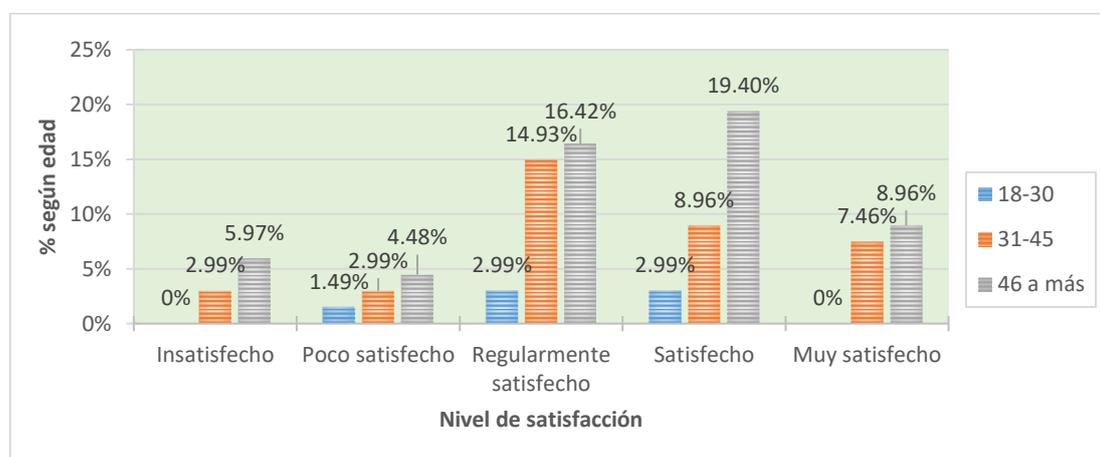
Gráfico 3.- Nivel de satisfacción del paciente adulto rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2019, según género

Interpretación: Se observó que, en pacientes del género masculino, el 16,42% (11) estuvo regularmente satisfecho, el 14,93% (10) estuvo satisfecho, el 7,46% (5) estuvo muy satisfecho, el 4,48% (3) estuvo poco satisfecho y sólo el 2,99% (2) insatisfecho; respecto al género femenino, el 17,91% (12) estuvo regularmente satisfecha, el 16,42% (11) estuvo satisfecha, el 8,96% (6) estuvo muy satisfecha, el 4,48% (3) estuvo poco satisfecha y el 5,97% (4) insatisfecha.

Tabla 4.- Nivel de satisfacción del paciente adulto rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2019, según edad

Nivel de Satisfacción	Edad						Total	
	18-30		31-45		46 a más		f	%
	F	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	0	0,00%	2	2,99%	4	5,97%	6	8,96%
Poco satisfecho	1	1,49%	2	2,99%	3	4,48%	6	8,96%
Regularmente satisfecho	2	2,99%	10	14,93%	11	16,42%	23	34,33%
Satisfecho	2	2,99%	6	8,96%	13	19,40%	21	31,34%
Muy satisfecho	0	0,00%	5	7,46%	6	8,96%	11	16,42%
Total	5	7,46%	25	37,32%	37	55,22%	67	100%

Fuente: Ficha de recolección de datos



Fuente: Datos de la tabla 04.

Gráfico 4.- Nivel de satisfacción del paciente adulto rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2019, según edad

Interpretación: Se observó que, los pacientes de 18 a 30 años estuvieron satisfechos en un 2,99% (1), al igual que un 2,99% (1) que estuvo regularmente satisfecho y un 1,49% (1) poco satisfecho; de 31 a 35 años, un 14,93% (10) estuvo regularmente satisfecho, un 8,96% (6) estuvo satisfecho, un 7,46% (5) estuvo muy satisfecho, el 2,99% (2) estuvo poco satisfecho, al igual que un 2,99% (2) insatisfecho; de 46 a más años, un 19,4% (13) estuvo satisfecho, un 16,42% (11) estuvo regularmente satisfecho, un 8,96% (6) estuvo muy satisfecho, un 4,48% (4) estuvo poco satisfecho y un 5,97% (3) insatisfecho.

5.2. Análisis de resultados

Una vez realizada la aplicación del instrumento y posteriormente, con el tratamiento estadístico de los datos se obtuvo los resultados acordes a los objetivos planteados, lo cual permite contrastar los hallazgos con los estudios y bases teóricas, llegando a determinar lo que a continuación se describe:

1. Los resultados de la investigación permitieron determinar que los pacientes adultos rehabilitados con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica en el año 2019, presentaron un nivel de satisfacción regular en un 34,33% (23). Este resultado indica que los operadores de la Clínica integral I y II cumplen parcialmente las expectativas de los pacientes. Mientras que, datos muy distintos se hallaron en el estudio de Velástegui C, Salazar M. (Ecuador, 2018)⁵ quienes concluyeron que el nivel de satisfacción fue bajo en un 97,5%. Por su parte, para Sotelo M, Quintana C. (Huancayo, 2021)⁶ el nivel de satisfacción fue bajo en un 43,3%. Por otro lado, para Huamán J. (Pimentel, 2019)⁷ el 41,7% presentaron nivel de satisfacción bajo. Entre tanto, en el estudio de Salazar P. (Lima, 2019)⁹ se evidenció que los pacientes se encontraban satisfechos en un 73,3%. Entre tanto, para Rivera D. (Cerro de Pasco, 2019)¹⁰ el 41,51% de los pacientes se mostraban satisfechos. Para Cabrera D. (Trujillo, 2019)¹¹ los pacientes se mostraron satisfechos en un 52,04%. No obstante, valores diferentes se evidenciaron en el estudio de Sixto M, y col. (Cuba, 2018)⁴ para quienes el 55,5% se mostraron muy satisfechos. Mientras que, para Chaucalá C. (Ecuador, 2018)⁸ el 70,1% presentaron un nivel de satisfacción alto. Esta diferencia

podría ser por las diversas percepciones que presentan los pacientes, asimismo, por los distintos instrumentos de medición aplicados, así como las dimensiones que abarcan cada uno de ellos; sin embargo, se puede decir que todos los estudios contrastados comprenden cada una de las acciones en todo proceso de rehabilitación con prótesis parcial removible y/o prótesis total, las cuales deben ser de suficiente confort, con la tecnología necesaria y que cumpla las expectativas del paciente, además de la claridad con la que el operador trate y resuelva las necesidades en el proceso de atención. (Tabla 1)

2. Del mismo modo, se logró identificar las características demográficas de los pacientes adultos rehabilitados con prótesis en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica en el año 2019, donde el 46,27% (31) fueron hombres y el 53,73% (36) mujeres; además el 55,22% (37) tenían de 46 a más años. De modo similar, para Sixto M, y Col. (Cuba, 2018)⁴ el 59,6% de los pacientes pertenecen al sexo femenino y el 40,3% al sexo masculino; el 53,4% tenía de 35 a 54 años y el 35,7% de 65 a más años. De la misma forma, para Salazar P. (Lima, 2019)⁹ el 64,7% representan al sexo femenino y un 35,3% al sexo masculino; un 46,7% tenían de 61 a más años. De la misma forma, para Cabrera D. (Trujillo, 2019)¹¹ el 75,5% de pacientes fueron mujeres y el 24,5% fueron hombres. nuestros resultados concuerdan en que los pacientes del género femenino son más asiduas a los tratamientos en establecimientos odontológicos, debido a que las mujeres priorizan más su estética en comparación a los hombres. No obstante, datos distintos halló Rivera D. (Cerro de Pasco, 2019)¹⁰ en donde

54,72% de pacientes pertenecieron al sexo masculino y el 45,28% al sexo femenino; un 50,94% tuvieron de 41 a años, un 26,42% fueron mayores de 61 años y el 22,64% tuvieron de 18 a 40 años. nuestro estudio se contrasta con Rivera D. debido a que su población en su mayoría fueron hombres; esto podría ser debido a la selección de la muestra y la afluencia de pacientes que acudieron a realizar su tratamiento los días de aplicación del instrumento de recolección de datos. (Tabla 2)

3. Asimismo, los resultados permitieron establecer que los pacientes adultos rehabilitados con prótesis en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, se mostraron regularmente satisfechos tanto en el 16,42% del género masculino como en el 17,91% (12) del género femenino. Estos datos hallados permiten inferir que las mujeres se preocupan más por su presencia y apariencia física, por lo que requieren satisfacer sus necesidades. Mientras que, datos muy distintos se mostraron en el estudio de Sotelo M, Quintana C. (Huancayo, 2021)⁶ donde la satisfacción fue baja en el 50% del género femenino y en el 38,9% del género masculino. De la misma manera, para Huamán J. (Pimentel, 2019)⁷ el nivel de satisfacción fue bajo en el 43,3% del género femenino y en un 40% del género masculino. Entre tanto, un nivel distinto se halló en el estudio de Rivera D. (Cerro de Pasco, 2019)¹⁰ donde los pacientes se sintieron satisfechos en el 24,53% del sexo masculino y en el 16,98% del sexo femenino. Por otro lado, para Cabrera D. (Trujillo, 2019)¹¹ el 50% del sexo masculino y el 52,7% del sexo femenino se mostraron satisfechos. Entre tanto, datos muy diferentes se evidenció en el estudio de Sixto M, y Col. (Cuba, 2018)⁴

donde el nivel fue muy satisfecho en el 85% del sexo femenino y en el 63,4% del sexo masculino. Del mismo modo, para Chaucalá C. (Ecuador, 2018)⁸ la satisfacción alta en el 60,6% del género masculino y en el 75,9% del género femenino. Esta diferencia se podría deber a las diversas poblaciones estudiadas las cuales se ven influenciadas por múltiples variables, tanto de índole social y cultural, como el nivel socioeconómico y el nivel cultural de las personas, e incluso las mismas características y rasgos de personalidad, que pueden condicionar la valoración de la vida o de un aspecto de la misma como más o menos satisfactorio. Sin embargo, se aprecia que las mujeres muestran mayor satisfacción, debido a que conservan una mejor alimentación y cuidado de su prótesis, considerando también que son menos recurrentes a los malos vicios que afectan la cavidad oral y el deterioro de su prótesis. (Tabla 3)

4. Finalmente, los resultados lograron establecer que los pacientes adultos rehabilitados con prótesis en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica en mayor proporción el 19,4% (13) de los pacientes de 46 a más años se mostraron satisfechos. Valores semejantes se hallaron en el estudio de Cabrera D. (Trujillo, 2019)¹¹ nivel satisfecho en el 58,7% de pacientes menores de 60 años, en el 38,5% de 60 a 80 años y en el 44,4% de pacientes mayores de 80 años. Asimismo, para Rivera D. (Cerro de Pasco, 2019)¹⁰ el nivel fue satisfecho en el 24,53% de pacientes de 41 a 60 años y en el 9,43% de 61 a más. Esta similitud se debe a que las personas de mayor edad se encuentran más satisfechas con la atención, al compararlos con las más jóvenes, debido a que suelen ser usuarios frecuentes, por lo

que se sienten más familiarizados con los servicios. Mientras que, valores diferentes se evidenciaron en el estudio de Sixto M, y Col. (Cuba, 2018)⁴ donde el nivel fue muy satisfecho en el 55,9% del grupo de edad de 15 a 34 años, en el 59,8% de 35 a 54 años y en el 78,7% de 65 a más años. Nuestro resultado se contrasta con lo hallado por Sixto M. Y Col., podría deberse a que existen diversos factores que influyen en la satisfacción de un portador de prótesis, tales como los aspectos generales de un paciente que aumentan acorde a la edad, como son las alteraciones a nivel extraoral e intraoral, como la pérdida de guía anterior, pérdida ósea y en los casos con un pronóstico malo y reservado definitivamente no se va a lograr la satisfacción de un paciente. (Tabla 4)

VI. Conclusiones

1. Los pacientes adultos rehabilitados con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, en el año 2019 presentaron un nivel de satisfacción regular.
2. Las características demográficas de la población de estudio, en mayor proporción fueron mujeres con edades de 46 a más años; demostrando que con mayor frecuencia las mujeres adultas mayores son rehabilitados con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica.
3. Los pacientes adultos rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash en el año 2019 presentaron un nivel de satisfacción regular, tanto en género masculino como en el género femenino.
4. Los pacientes adultos rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash en el año 2019, presentaron un nivel de satisfacción regular en los grupos de 18 a 30 años y de 31 a 35 años, mientras que de 46 a más años estuvieron satisfechos.

Aspectos complementarios

Recomendaciones:

- Al jefe(a) de la Clínica Odontológica ULADECH Católica y a los docentes, realizar actividades de seguimiento posterior a la instalación de prótesis, con el objeto de recabar información acerca de conformidad del paciente con su prótesis.

- A futuros investigadores, evaluar la satisfacción en función a distintos tipos de calidad de materiales empleados en la confección de la prótesis total; además de estudios correlacionales en función al factor estético y la importancia del control, seguimiento e instrucciones a seguir post tratamiento.

Referencias bibliográficas:

1. Mestre R, Sánchez A, Berini L, Gay C. Estudio del grado de satisfacción en pacientes edéntulos totales tratados con implantes. [Internet]. 2015 [citado 7 Julio 2019]. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/peri/v13n2/original4.pdf>
2. Kretschmann D, Torres A, Sierra M, Del Pozo J, Quiroga R, Quiroga, R. Rendimiento masticatorio y nivel de satisfacción de pacientes tratados con prótesis totales en la Universidad Mayor. Rev Clin Periodica ImplantolRehabil Oral. [Internet]. 2015 [Citado 16 julio 2019]; 8(1): 17-23. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.piro.2014.12.001>
3. Valverde A, Fernández O, Vargas T. Medición del éxito de los pacientes rehabilitados con prótesis removibles. ODOVTOS-Int. J. Dent. Sc. [Internet]. 2016 [Citado 16 julio 2019]; 18(2): 61-72 Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/odovtos/ijd-2016/ijd162g.pdf>
4. Sixto M, Arencibia E, Labrador D. Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica. Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río [Internet]. 2018 [Citado 15 marzo 2022]; 22(2): 292-300. Disponible en: <http://www.revcmpinar.sld.cu/index.php/publicaciones/article/view/3448>
5. Velástegui C, Salazar M. Rendimiento masticatorio y nivel de satisfacción en adultos ecuatorianos rehabilitados con prótesis parcial y total removible. Revista Odontología [Internet]. 2018 [Citado 7 julio 2019]; 20(1): 5-9. Disponible en: <https://doi.org/10.29166/20/1/5-19>

6. Sotelo M, Quintana C. Rendimiento masticatorio y la satisfacción en pacientes portadores de prótesis total y parcial removible atendidos en el consultorio odontológico de la Clínica los Andes Andahuaylas 2021. [Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano dentista]. Huancayo, Perú: Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/719>
7. Huamán J. Satisfacción de los pacientes portadores de prótesis total en el C.P.P.C.C.E-USS, 2018. Rev. Salud & Vida Sipanense. [Internet]. 2019 [Citado 15 marzo 2022]; 6 (2): 22-29. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1211/>
8. Chaucalá C. Grado de satisfacción estético a través del cuestionario OHIP, en los pacientes rehabilitados con prótesis fija, en la clínica integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador. [Proyecto de Investigación presentado como requisito previo a la obtención del Título de Odontólogo General]. Ecuador, Perú: Universidad Central del Ecuador; 2018. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/9119>
9. Salazar P. Nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, año 2018 – I. [Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano dentista]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/9632/>
10. Rivera D. Grado de satisfacción de los tratamientos protésicos removibles en pacientes parcialmente desdentados, servicio de odontología del Hospital

Daniel Alcides Carrión Pasco 2017. [Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano dentista]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019. Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/636>

11. Cabrera D. Nivel de satisfacción de pacientes portadores de prótesis completa elaboradas en la Clínica de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, sede Trujillo, periodo 2015 – 2016. [Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano dentista]. Trujillo, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2019. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/9388>
12. Flores G, Núñez B. Relación entre el grado de satisfacción de los pacientes rehabilitados con prótesis total y la calidad de la prótesis, en el Centro Especializado en Formación Odontológica de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo, 2016 [Tesis para optar el título de Cirujano dentista]. Lambayeque, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1295>
13. Flores E. Nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis total y prótesis parcial removible en la clínica estomatología de la Universidad Cesar Vallejo Piura, 2017. [Tesis para optar el título de Cirujano dentista]. Piura, Perú: Universidad de César Vallejo; 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/731/>
14. Fornell C, Johnson M, Anderson E, Cha J. Bryant B. The American Customer Satisfaction Index: Nature, purpose, and findings. *Journal of Marketing*. Internet]. 1996 [Citado 15 marzo 2022]; 60(4): 7-18. Disponible en:

<https://www.jstor.org/stable/1251898>

15. Kotler P, Armstrong G. Principles of Marketing. 17th ed. San Francisco: Pearson Educación; 2017. Disponible en: <http://library.wbi.ac.id/repository/212.pdf>
16. Carrasco S. Gestión de la atención al cliente consumidor. 2^a ed. España: Ediciones Nivel; 2016. [Citado 15 marzo 2022]. Disponible en: <https://books.google.com.gt/books?id=c6FQAgAAQBAJ>
17. Misrachi C, Espinosa I. Utilidad de las mediciones de la calidad de vida relacionada con la salud. Rev. Dent Chile [Internet], 2005 [citado 17 julio 2019]; 92(2): 28-35. Disponible en: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/123542/>
18. Sischo L, Broder H. Oral health-related quality of life: what, why, how, and future implications. Journal of dental research. [Internet]. 2011 [Citado 17 julio 2019]; 90(11): 1264-1270. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/0022034511399918>
19. Watanabe R. Rehabilitación oral con prótesis fija. Odontología Sanmarquina. 2008; 11(2): 96-99. Disponible en: <https://doi.org/10.15381/os.v11i2.3051>
20. Lucas V, Gennari F, Goiato C, Dos Santos D, Moreno A, Falcón R. Estética en prótesis removibles. Rev. Cubana Estomatol [Internet]. 2010. [Citado 17 julio 2019]; 47(2): 224-235. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072010000200011&lng=es
21. Mamani E. Técnica de Confección de una Prótesis Parcial Removible. Rev.

- Act. Clin. Med [revista en la Internet]. [Citado 17 julio 2019]. Disponible en: http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-37682012000900004&lng=es.
22. Farias A. La prótesis parcial removible en el contexto de la odontología actual Actaodontologica.com. [Internet]. 2013 [Citado 17 julio 2019]. Disponible en: <https://www.actaodontologica.com/ediciones/2013/2/art-26/>
23. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación científica. 6ª ed. México: Mc Graw Hill; 2014. Disponible en: <https://n9.cl/65f>
24. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw-Hill Education; 2018. Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
25. Supo J. Niveles y tipos de investigación: Seminarios de investigación. Perú: Bioestadístico; 2015. Disponible en: <https://seminariosdeinvestigacion.com/>
26. Instituto de investigación. Código de ética para la investigación. 4ª ed. Chimbote: ULADECH Católica; 2021. pp. 3–4. Disponible en: <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>
27. Asociación Médica Mundial. Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. WMA. 2013. Disponible en: <https://n9.cl/es/s/mrs4>

ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ANEXO 01

CARTA DE AUTORIZACIÓN





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"

Chimbote, 26 de Setiembre del 2019

CARTA N° 0121-2019- DIR-EPOD-FCCS-ULADECH Católica

Sra.
Mgtr. CD. Liliana Temoche Palacios
Coordinadora de la Clínica Odontológica Uladech Católica.
Presente.

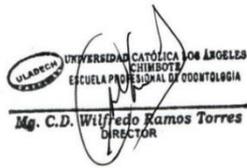
A través del presente, reciba Ud. el cordial saludo en nombre de la Escuela Profesional de Odontología de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para solicitarle lo siguiente:

En cumplimiento del Plan Curricular del programa de Odontología, la estudiante viene desarrollando la asignatura de Tesis II, a través de un trabajo denominado **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO REHABILITADO CON PRÓTESIS PARCIAL REMOVIBLE Y PRÓTESIS TOTAL EN LA CLÍNICA INTEGRAL I Y II DE LA ULADECH CATÓLICA, DISTRITO DE CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ÁNCASH, AÑO 2019"**.

Para ejecutar su investigación, la alumna ha seleccionado la institución que Ud. dirige, por lo cual, solicito brindarle las facilidades del caso a la Srta. **COLONIA PÉREZ, Sthefanny Lizeth**; a fin de realizar el presente trabajo.

Es propicia la oportunidad, para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA
Mg. C.D. Wilfredo Ramos Torres
DIRECTOR

Av. Pardo Nro. 4199 - A.H. San Juan
Chimbote, Perú
Telf: (043) 350411
www.uladech.edu.pe

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO: NIVEL DE SATISFACCIÓN

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO REHABILITADO CON PRÓTESIS PARCIAL REMOVIBLE Y PRÓTESIS TOTAL EN LA CLÍNICA INTEGRAL I y II DE LA ULADECH CATÓLICA, DISTRITO DE CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ÁNCASH, AÑO 2019

Investigadora: COLONIA PÉREZ, STHEFANNY LIZETH.

Edad: _____ Sexo: _____

Prótesis parcial removible () Prótesis total ()

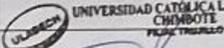
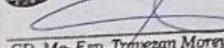
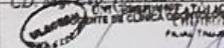
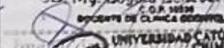
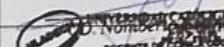
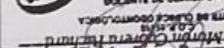
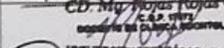
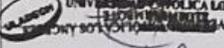
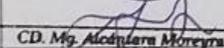
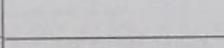
Inferior () Superior () Bimaxilar ()

Nº	SATISFACCIÓN	Insatisfecho	Poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	¿Ha estado usted satisfecho con la condición de su boca?					
2	¿Le gusta la estética de su prótesis?					
3	¿Ha estado usted cómoda(o) con sus prótesis?					
4	¿Ha estado usted contento con la estabilidad de su prótesis mandibular?					
5	¿Ha estado usted satisfecho al masticar con sus prótesis?					
6	¿Ha estado usted contento por su forma de hablar con sus prótesis?					
7	¿Cómo evalúa usted su capacidad para masticar los siguientes alimentos?					
8	¿Cómo evalúa usted su capacidad para masticar zanahoria cruda?					
9	¿Cómo evalúa usted su capacidad para masticar manzana?					
10	¿Cómo evalúa usted su capacidad para masticar queso?					

Fuente: Cabrera D. (Trujillo, 2019).

HOJA DE CUESTIONARIO - JUICIO DE EXPERTOS

Después de la revisión de los diez ítems propuestos, Ud. marque con un "✓" si está de acuerdo con el ítem y una "X" si está en desacuerdo

EXPERTOS	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	FIRMA
Miguel Trujillo Moreira	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE PLAZA TRUJILLO  CD. Mg. Esp. Trujillo Moreira Miguel EXPERTO EN CLÍNICA ODONTOLÓGICA UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE PLAZA TRUJILLO
Marco Loyola E	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE PLAZA TRUJILLO  CD. Mg. Loyola Echeverría Marco C.O.P. 19328 EXPERTO EN CLÍNICA ODONTOLÓGICA UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE PLAZA TRUJILLO
Imer Cordova Salinas	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE PLAZA TRUJILLO  CD. Mg. Imer Cordova Salinas C.O.P. 19328 EXPERTO EN CLÍNICA ODONTOLÓGICA UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE PLAZA TRUJILLO
Juan Francisco Vamborico E	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE PLAZA TRUJILLO  CD. Mg. Juan Francisco Vamborico E C.O.P. 19328 EXPERTO EN CLÍNICA ODONTOLÓGICA UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE PLAZA TRUJILLO
Orlan Edmundo Rojas Ruiz	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE PLAZA TRUJILLO  CD. Mg. Orlan Edmundo Rojas Ruiz C.O.P. 19328 EXPERTO EN CLÍNICA ODONTOLÓGICA UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE PLAZA TRUJILLO
María Cabrera Richard	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	X	✓	✓	 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE PLAZA TRUJILLO  CD. Mg. María Cabrera Richard C.O.P. 19328 EXPERTA EN CLÍNICA ODONTOLÓGICA UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE PLAZA TRUJILLO
Alicia Moreyra Ju	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE PLAZA TRUJILLO  CD. Mg. Alicia Moreyra Ju C.O.P. 19328 EXPERTA EN CLÍNICA ODONTOLÓGICA UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE PLAZA TRUJILLO

Fuente: Cabrera D. (Trujillo, 2019).

Análisis de Confiabilidad

Instrumento:

Número de Ítems del Instrumento: El instrumento consta de 10 ítems

Muestra Piloto: Se utilizó una muestra piloto de n=20

Confiabilidad: Para determinar la fiabilidad del instrumento se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach, cuya fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Estadísticas totales por Ítem

ítem01	34.4000	19.8316	0.7875	0.8951
ítem02	34.3500	22.1342	0.8012	0.8959
ítem03	34.3000	24.5368	0.3769	0.9165
ítem04	34.6500	22.7658	0.6539	0.9033
ítem05	34.6000	19.3053	0.8795	0.8876
ítem06	34.3000	23.8000	0.5194	0.9101
ítem07	34.5000	19.4211	0.8841	0.8872
ítem08	34.5500	19.8395	0.8847	0.8873
ítem09	34.0500	24.1553	0.5219	0.9101
ítem10	34.1000	24.3053	0.4212	0.9145

Estadísticas de Confiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.911	10

Un instrumento es confiable si el valor del alfa de Cronbach es mayor de 0.7. En el análisis el valor del alfa de Cronbach es 0.911 lo cual evidencia que el instrumento es bastante confiable y mide adecuadamente la característica de interés de la presente investigación.

Fuente: Cabrera D. (Trujillo, 2019).



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ANEXO 03: CONSENTIMIENTO INFORMADO

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (CIENCIAS MÉDICAS Y DE LA SALUD)

La finalidad de este protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación en Salud se titula: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO, REHABILITADO CON PRÓTESIS PARCIAL REMOVIBLE Y PRÓTESIS TOTAL EN LA CLÍNICA INTEGRAL I Y II DE LA ULADECH CATÓLICA, DISTRITO DE CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ÁNCASH, AÑO 2019; y es dirigido por STHEFANNY LIZETH, COLONIA PÉREZ, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto rehabilitado con prótesis parcial removible y prótesis total en la Clínica Integral I y II de la ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, año 2019.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 8 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número celular 925 503 370. Si desea, también podrá escribir al correo colonia.cp@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, al teléfono (043) 34 34 44.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

FOTOGRAFÍAS DEL PROCEDIMIENTO



Imagen 1: Aplicación de instrumento a los pacientes atendidos en Clínica Intengral I

ULADECH Católica



Imagen 2: Aplicación de instrumento a los pacientes atendidos en Clínica Intengral II

ULADECH Católica



Imagen 3: Aplicación de instrumento a los pacientes atendidos en Clínica Intengral I

ULADECH Católica



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE



DECLARACIÓN DE FINANCIAMIENTO Y DE CONFLICTOS DE INTERESES

Chimbote, 15 marzo de 2022

Mediante este documento declaro NO tener conflictos de intereses financieros que puedan mediar inapropiadamente en el desarrollo de esta investigación, que fue financiada con recursos propios de la propia investigadora; asimismo, declaro NO tener conflictos de intereses institucionales en esta investigación titulada: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO REHABILITADO CON PRÓTESIS PARCIAL REMOVIBLE Y PRÓTESIS TOTAL EN LA CLÍNICA INTEGRAL I y II DE LA ULADECH CATÓLICA, DISTRITO DE CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ÁNCASH, AÑO 2019**

Atentamente.

.....
COLONIA PÉREZ, STEFANNY LIZETH.

DNI: 73182458