



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA COMERCIAL**

TÍTULO

**MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE
ORTODONCIA DEL CONSULTORIO DENTAL “DR. ROHOBERT
PEÑA”**

Autora: Rodríguez Iñiguez Karen Isabel

Tutor: MAE. Echeverría Vásquez Huber Gregorio

**MILAGRO, DICIEMBRE 2016
ECUADOR**

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es **"MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE ORTODONCIA DEL CONSULTORIO DENTAL "DR. ROHOBERT PEÑA"** presentado por la estudiante Rodríguez Iñiguez Karen Isabel, para optar al título de Ingeniera Comercial.

Milagro, a los 06 días del mes de diciembre del 2016



TUTOR: HUBER GREGORIO ECHEVERRÍA VÁSQUEZ

C.I. 091657781-0

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 06 días del mes de diciembre de 2016



RODRIGUEZ INIGUEZ KAREN ISABEL

CI: 092879318-1

DEDICATORIA

A Dios

Por brindarme la fortaleza en cada paso que doy, sin el cual
no hubiera presentado esta dedicatoria.

A mi familia

Por su inquebrantable motivación y apoyo
en toda la carrera universitaria.

AGRADECIMIENTO

A mis docentes

Por haber compartido sus conocimientos para poder desempeñarme en el campo laboral.

Dr, Rohobert Peña

Quien muy afectuosamente me admitió realizar todo el proceso de la presente y exponer la propuesta a la que me refiero.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue "MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE ORTODONCIA DEL CONSULTORIO DENTAL "DR. ROHOBERT PEÑA" y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 06 de diciembre del 2016

RODRIGUEZ IÑIGUEZ KAREN ISABEL

CI: 092879318-1

ABREVIATURAS

MSP: Ministerio de Salud Pública.

Dr.: Doctor

SERVQUAL: Modelo estándar para medir la eficacia de un servicio prestado.

ÍNDICE GENERAL

ESTRUCTURA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL	X
ABSTRACT	XI
KEY WORDS.....	XI
INTRODUCCIÓN	1
1. EL PROBLEMA.....	2
1.1 Planteamiento del Problema	2
1.1.1 Delimitación	3
1.2 .Objetivos	3
1.2.1 Objetivo General	3
1.2.2 Objetivos Específicos.....	3
2. MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO	5
2.1 Marco Teórico y Referencial	5
2.1.1 Origen de la Satisfacción	5
2.1.2 Satisfacción.....	6
2.1.2.1 Teorías de la Satisfacción del Usuario	6
2.1.3 El Paciente	7
2.1.3.1 Características del Paciente	7
2.1.4 La Calidad	7
2.1.4.1 Puntos de Vista de la Calidad.....	8
2.1.4.2 Dependencia entre la Satisfacción y la Calidad.	9
2.1.5 Desarrollo de los Tratamientos de Ortodoncia.....	9
2.1.5.1 Ortodoncia	9
2.1.5.2 Etapas del Tratamiento.....	10
2.2 Marco Metodológico	12
2.3 Población y Muestra	12
2.4 Métodos y Técnicas	13
2.5 Resultados.....	14
2.5.1 ENTREVISTA ESTRUCTURADA.....	14
2.5.2 ENCUESTA AL PACIENTE DEL TRATAMIENTO DE ORTODONCIA.....	15
3. LA PROPUESTA	25
3.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	25
3.1.1 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	25
OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	26
ALCANCE	27
ANÁLISIS TÉCNICO	27
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Edad de los Pacientes de los Tratamientos de Ortodoncia</i>	15
Tabla 2: <i>Satisfacción en la continuidad de la asistencia al Tratamiento de Ortodoncia.</i>	16
Tabla 3: <i>Satisfacción en el tiempo en la Sala de Espera para los tratamientos</i>	17
Tabla 4: <i>Satisfacción en el tiempo de duración de la consulta de los Tratamientos de Ortodoncia.</i>	18
Tabla 5: <i>Satisfacción por el Horario de Atención 14:00 pm a 17:30 pm.</i>	19
Tabla 6: <i>Satisfacción por la Técnica-Habilidad del Especialista en los Tratamiento de Ortodoncia.</i>	20
Tabla 7: <i>Satisfacción por la Técnica-Habilidad del Especialista en los Tratamiento de Ortodoncia.</i>	21
Tabla 8: <i>Satisfacción por la Reputación del Especialista en el desarrollo de los Tratamientos de Ortodoncia.</i>	22
Tabla 9: <i>Satisfacción por la Privacidad del Consultorio</i>	23
Tabla 10: <i>Satisfacción en la Instalación Física y Equipos</i>	24
Tabla 11: <i>Satisfacción General en los Pacientes por el servicio de Ortodoncia.</i>	27
Tabla 12: <i>Nivel de Satisfacción General en los Pacientes por el servicio de Ortodoncia en Porcentajes.</i>	28
Tabla 13: <i>Nivel de Satisfacción General en los Pacientes</i>	28
Tabla 14: <i>Toma de Decisión ante Resultados</i>	29
Tabla 15: <i>Grado de Importancia de los Factores de Calidad Universales.</i>	30
Tabla 16: <i>Grado de Importancia de la Totalidad de los Factores Universales de Calidad en porcentajes.</i>	30
Tabla 17: <i>Grado de Importancia de la Totalidad de los Factores Universales de Calidad unificada.</i>	30
Tabla 18: <i>Toma de Decisión ante Resultados</i>	31
Tabla 19: <i>Tabla Unificada Factores de Calidad.</i>	33
Tabla 20: <i>Factores Positivos: Mayor Satisfacción a los Pacientes</i>	35
Tabla 21: <i>Factores negativos unificados de insatisfacción.</i>	37
Tabla 22: <i>Factores Negativos: Menor Satisfacción a los Pacientes.</i>	40
Tabla 23: <i>ANÁLISIS GENERAL: ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS</i>	41

NDICE DE FIGURAS

Figura 1: Edad de los Pacientes de los Tratamientos de Ortodoncia.....	15
Figura 2: <i>Satisfacción en la continuidad de la asistencia al Tratamiento de Ortodoncia.....</i>	16
Figura 3: <i>Satisfacción en el tiempo en la Sala de Espera para los tratamientos.....</i>	17
Figura 4: <i>Satisfacción en el tiempo de duración de los Tratamientos de Ortodoncia.</i>	18
Figura 5: <i>Satisfacción por el Horario de Atención 14:00 a 17:30</i>	19
Figura 6: <i>Satisfacción por la Técnica-Habilidad del Especialista en los Tratamiento de Ortodoncia</i>	20
Figura 7: <i>Satisfacción por la Técnica-Habilidad del Especialista en los Tratamiento de Ortodoncia.....</i>	21
Figura 8: <i>Satisfacción por la Reputación del Especialista en el desarrollo de los Tratamientos de Ortodoncia.....</i>	22
Figura 9: <i>Satisfacción por la Privacidad del Consultorio para los Tratamientos de Ortodoncia.....</i>	23
Figura 10: <i>Satisfacción en la Instalación Física y Equipos para los Tratamientos de Ortodoncia.....</i>	24
Figura 11: Satisfacción General en los Pacientes por el servicio de Ortodoncia.....	28
Figura 12: <i>Grado de Importancia de la Totalidad de los Factores Universales de Calidad. ..</i>	31
Figura 13: <i>Factores Positivos: Mayor Satisfacción a los Pacientes.....</i>	35
Figura 14: <i>Factores Negativos: Menor Satisfacción a los Pacientes.....</i>	40

ESTRUCTURA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL

Título: “Medir el nivel de satisfacción de los pacientes de Ortodoncia del Consultorio Dental “Dr. Rohobert Peña”

Resumen: La satisfacción se originó a principios del siglo XIX y a partir de los años 90 se ha incrementado el deseo de analizarlo en el área de salud. Antes de 1983 se dio paso a muchos modelos estadísticos con lo que se unificaron otras áreas como informática, investigación y muchos más para llevarlos a un nivel de análisis.

En el Consultorio Dental “Dr. Rohobert Peña, el especialista propietario del mismo desconoce el nivel de satisfacción general de los pacientes durante el desarrollo de los Tratamientos de Ortodoncia, es por ello que se propone medir el nivel de satisfacción de los pacientes del área , mediante la aplicación de una encuesta directa que permita orientar a la mejora de la calidad total del servicio. Además otra de la herramientas empírica es la entrevista al especialista que brinda el servicio.

La metodología a la que se recurren es la cuantitativa puesto que se lo va a medir por medio de índices de satisfacción y se lo refleja en gráficos estadísticos sencillos de manera que constituya una herramienta útil para medir continuamente la calidad del servicio a mediano y largo plazo. El método teórico es deductivo porque la totalidad de las dimensiones de la calidad afecta individualmente a cada persona.

Luego de haber realizado el análisis se determinó que existe un nivel alto de satisfactorio (8/10) en el servicio de Ortodoncia, por lo que se concluye en hacer unas mejoras en los aspectos negativos para mejorar la calidad del servicio.

Palabras clave: Bienestar, servicio, herramienta, especialista.

ABSTRACT

Satisfaction was originated at the beginning of 19th century and from the 90s onwards the desire of analyze it in the health area has increased. Before 1983, many statistical models were discovered, unifying other areas such as computing, research and more for bring them at a level of analysis.

In the dental surgery "Dr. Rohobert Peña", the owner specialist of the surgery does not know general level of satisfaction of patients during the development of Orthodontic Treatments, so I proposed to measure the level of satisfaction of patients in the area, through the application of a direct survey to guide the improvement of total quality of the service. Another of empirical tools is the interview with the specialist who provides the service.

The methodology used is quantitative because it is measured through of satisfaction's indexes and it is reflected in simple statistical graphs, which is a useful tool to continuously measure the quality of the service in the medium and long term. The theoretical method is deductive because all dimensions of quality individually affect each person.

After the analysis it was determined that exist a high level of satisfactory (8/10) in the Orthodontic service, so it concludes in doing some improvements in the negative aspects to improve the quality of the service.

KEY WORDS

Wellness, service, tool, specialist.

INTRODUCCIÓN

En el Cantón El Triunfo, existen muchos consultorios dentales que ofrecen variedad de servicios odontológicos, sin embargo la mayoría de los especialistas que prestan sus servicios no cuentan con el tiempo requerido o simplemente no están interesados en contratar personal experto para realizar un análisis en sus consultorios que demuestre el nivel de satisfacción de los servicios que proveen.

Es por ello que como paciente de un Tratamiento de Ortodoncia y prestando atención a la gran afluencia de personas que solicitan los diversos servicios, me interesé en medir el nivel de satisfacción de los pacientes de Ortodoncia, además de que entregar un instrumento sencillo y útil para el especialista, el mismo que sirva para mejorar la calidad del servicio que provee.

Luego, con la autorización del especialista para llevar a cabo el tema de la propuesta se procedió a entrevistarlo para conocer más a fondo el problema y se procedió a recabar información del número de pacientes que reciben el servicio (100 pacientes) para realizar la respectiva encuesta vía telefónica, conociendo que el análisis es cuantitativo pues se analiza la encuesta, se determinan valores porcentuales y se realizan los respectivos gráficos estadísticos con los índices de satisfacción o con la ponderación del 1 al 10 o índices del 1 al 5 de menor a mayor satisfacción.

Además uso de cuadros de decisión a mediano y corto plazo, para saber qué hacer en el momento justo. El instrumento para realizar este análisis estadístico es el programa de Excel, pues queremos que sea una herramienta fácil y de gran utilidad para el mismo especialista y que pueda prever y mejorar aspectos negativos en caso que los tuviera.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En el Consultorio Dental “Dr. Rohobert Peña” del Cantón El Triunfo, acuden personas a recibir tratamientos de Ortodoncia, sin embargo el especialista ortodoncista desconoce de manera generalizada el grado de satisfacción de los pacientes durante el desarrollo de este tratamiento.

El motivo de este desconocimiento del nivel de satisfacción por parte del especialista es influenciada por dar poca importancia a los factores de la calidad del servicio universales para beneficio de los pacientes. Además el desinterés para identificar cuáles son los factores de calidad positivos percibidos por los pacientes, así como los aspectos negativos de la clínica que influye en el bienestar de los usuarios.

Consecuencia de no conocer el nivel de satisfacción de parte del especialista existe una entrega del servicio con una calidad deficiente a los pacientes, no hay una orientación para concretar estrategias de mejora de la calidad negativa, así como un desconocimiento y desaprovechamiento de las ventajas competitivas del resto de competidores del cantón y finalmente que el propietario tenga la capacidad para transformar positivamente la calidad del servicio negativo.

El Consultorio Dental “Dr. Rohobert Peña” nunca ha puesto en marcha la medición de la satisfacción a los pacientes, razón por la cual se ha de aplicar un modelo de encuesta de satisfacción en el que a través de su cuantificación se podrá identificar los factores de calidad de mayor importancia que producen más bienestar a los usuarios de los tratamientos de Ortodoncia e identificar los aspectos positivos y negativos de la calidad del servicio en el consultorio dental en la actualidad.

A través de la aplicación de esta encuesta en los pacientes de este tratamiento se podrá alinear a la correcta toma de decisiones e incrementar la satisfacción de los mismos.

1.1.1 Delimitación

PAIS – Ecuador.

PROVINCIA – Guayas.

CANTÓN – El Triunfo.

CAMPO – Odontología

AREA – Ortodoncia.

LUGAR – Consultorio “Dr. Rohobert Peña”

ASPECTO – Calidad del Servicio.

TIEMPO – 2014, 2015, 2016

1.2.Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Medir el nivel de satisfacción de los pacientes de los Tratamientos de Ortodoncia, mediante la aplicación de una encuesta directa que permita orientar a la mejora de la calidad total del servicio.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar el grado de importancia de los factores de la calidad del servicio universales mediante un gráfico estadístico para orientar a estrategias de mejora.
- Identificar cuáles son los factores del servicio de calidad positivos percibidos por los pacientes a través de un gráfico estadísticos para

conocer y aprovechar las ventajas competitivas que lo diferencia de otros consultorios.

- Identificar los aspectos de calidad negativos de la clínica que perciben los usuarios aplicando un gráfico estadístico que permita transformar positivamente la calidad del servicio otorgado.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO

2.1 Marco Teórico y Referencial

2.1.1 Origen de la Satisfacción

Estudiar la satisfacción nace en las primeras décadas del siglo XIX y desde los años 1990 ha incrementado el deseo de analizarlo más exhaustivamente especialmente dentro del campo del servicio de salud. (Hernández, 2011)

Así también la satisfacción de los pacientes ha ido evolucionando de forma histórica, avanzando hasta su análisis estadístico. En las primeras décadas de los 90 desde el ámbito de la sociología se estudió por primera ocasión la conducta de la población, utilizando un análisis de carácter porcentual.

Al llegar a los años 50, se utilizó escalas de medición y correlación y posteriormente se dio paso al uso de ecuaciones. Consecutivamente en el año 72 con el uso de ordenadores en las empresas y centros universitarios se analizaba multilateralmente, se ampliaron métodos como la regresión múltiple, análisis factorial, y otros métodos.

Fue así que un poco antes de llegar al año de 1983 se dio paso al modelo de mínimos cuadrados parcializados dando lugar a unificar diversas áreas como la econometría, informática, estadística, educación, investigación y muchas más. Finalmente en el año de 1995 esta técnica fue transformada con la aparición de aportes para América del Norte de Fornell, Johnson entre otros para el Centro de Investigación de la Calidad.

2.1.2 Satisfacción.

La palabra Satisfacción desde el punto de vista del usuario, según el MINISTERIO DE SALUD de PERÚ, el término es un indicador en el que el paciente emite una opinión de carácter subjetivo por el servicio que se recibe. Es de mucha importancia pues facilita información del éxito del proveedor del servicio para lograr cumplir con las expectativas del usuario. (Ministerio de Salud Perú, 2013)

2.1.2.1 Teorías de la Satisfacción del Usuario

Equidad: Descrita por Brooks en el año de 1995; afirma que la satisfacción aflora cuando el efecto obtenido por algún proceso equilibra al costo, tiempo que se emplea y la medida de fuerza que se utiliza para tener ese efecto. (Benitez, 2014)

Atribución de Causas: También descrita por Brooks en el año de 1995; expone que para lograr la completa satisfacción interiores y exteriores como la dificultad o destino propio. (Jhoslly Castro, Edson Zamora & Jack Gutierrez , 2015)

Desempeño o Consecuencia: Expuesta por Brooks y reiterada por otros autores como Johnson y Anderson en el mismo año, en la que explican que la satisfacción de un usuario es igual al precio del servicio más el grado de calidad del mismo. (Valderrama, 2015). Y finalmente, la teoría de las Expectativas.

Expectativas: Descrita por Liljander y Strandvik en el mismo año en la que exponen que para que exista una total satisfacción, esta debe ser igual o superar las expectativas deseadas anteriormente, se lo confirma al momento de realizar la compra, si supera la utilidad deseada hay un completa satisfacción, ni no supera a la utilidad esperada produce insatisfacción. (Santiago Rodriguez, Alejandro Rodriguez, Margarita Tejera & Delia Dávila, 2014).

Conociendo las teorías, por criterio personal, me acojo a la teoría de las expectativas, siendo la que mayormente ha transformado en los últimos años la prestación de los servicios mayormente en el área de la salud.

2.1.3 El Paciente

Según el Diario de la Lengua Española, el paciente es la persona que se encuentra bajo cuidados médicos, o que es examinada medicamente. (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2016)

No obstante, según la OMS que es la Organización Mundial de la Salud la seguridad para el paciente es de suma importancia puesto que en cada etapa del proceso de la atención pueden existir peligros muy notables en la práctica, procedimientos o en el entorno del establecimiento y que para mejorarlo se requiere de un esfuerzo de mejora que abarque todo el sistema. (OMS, 2016)

La Ley de Derechos y Amparo del Paciente, respalda sus derechos, diciendo que todo paciente tiene derecho a ser atendido de forma oportuna en el centro de salud bajo parámetros dignos con respeto, diligencia y con un buen trato. (MINISTERIO DE SALUD PUBLICA, 2006)

2.1.3.1 Características del Paciente

Según José de Los Ríos, Teresa Ávila en la revista de Investigación y Educación en Enfermería, en el artículo del tema “Algunas consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del Paciente”, declaran que existen ciertas determinantes que influyen en la satisfacción del paciente como son la edad, nivel de educación y salarial, sexo, estado de salud y expectativas ante el personal de salud. El grado de satisfacción depende de la edad, en la medida que la persona que cuenta con más edad, tiene más necesidad de información o explicación. Por otra parte, las personas que tienen un nivel medio y alto de su salario, desean tener una mejor atención para lograr su satisfacción. En cuanto a las mujeres, están se encuentran más satisfechas si el medico que las atiende es también de sexo femenino. Finalmente, aunque no está finiquitado que así sea en todos los casos, las personas con alguna fuerte enfermedad no se sienten satisfechas. (Jose de los Rios & Teresa Ávila, 2014).

2.1.4 La Calidad

Calidad procede del latín “Qualitatem” que hace referencia a un atributo o condición diferenciadora. La calidad de la salud empezó en el tiempo de Aristóteles pero tuvo

su pleno apogeo en los años 90 apareciendo con más fuerza cada vez y publicándose muchas revistas o artículos del tema. (Schwartzmann, 2010)

Según el Ministerio de Fomento de Perú, el concepto de Calidad se basa en los rasgos y particularidades totales de un bien y/o servicio con el propósito de proporcionar beneficios como satisfacción al cliente, mejorar continuamente y servir de motivación para que quienes producen lo hagan con la máxima calidad esperada. (MINISTERIO DE FOMENTO, 2016)

Existen cuatro puntos de vista distintos de la calidad.

2.1.4.1 Puntos de Vista de la Calidad

Calidad en la perfección: Cuando las organizaciones desean obtener los mejores resultados, pero la excelencia o perfección es subjetiva y variable desde la perspectiva del cliente y la entidad debe establecer criterios para lograrlo.

Calidad en los ajustes de las especificaciones: Desde el punto de vista de la entidad se la define como la medición para alcanzar objetivos, con la que se pretende alcanzar una estandarización y especificar normas para producir. Esta es más objetiva y medible.

Calidad del Valor: Esta define que no existe calidad si hay precios altos, inaccesibilidad para llegar al producto y otros factores. Desde el punto de vista de la entidad, se debe identificar una relación entre coste y expectativas del usuario.

Calidad para satisfacer expectativas: Se define al hecho de atender las expectativas de usuarios. Es de carácter subjetiva, es decir, de acuerdo a las percepciones individuales y es compleja de ser medida puesto que las personas cambian de perspectiva de un producto a otro y de la frecuencia con la que se la adquiere. (Verónica Morales & Antonio Hernández , 2010).

Pero existen factores universales que la mayoría de las personas toman en cuenta para tener un servicio de calidad, estos son:

- La continuidad y manera de prestar el servicio.
- El tiempo para obtener el servicio
- Duración en que es recibido el servicio.

- Horarios de Atención.
- La Técnica-Habilidad utilizada.
- La comunicación y explicación.
- La reputación de quien otorga el servicio.
- La privacidad y seguridad durante y después de recibir el servicio.
- El tipo de instalación física y equipos a utilizar.

2.1.4.2 Dependencia entre la Satisfacción y la Calidad.

Los dos conceptos se encuentran íntimamente relacionados, pues son de carácter subjetivo, algunos autores afirman que satisfacción es equivalente a calidad del servicio que se percibe.

Se puede concluir entonces que la satisfacción varía significativamente de una persona a otra, es decir, es subjetiva y que para llegar a la completa satisfacción es necesario que la calidad que se percibe (no necesariamente la que se recibe) sea mayor a las expectativas del servicio. Para alcanzar un mejoramiento continuo es necesario impulsar a la calidad percibida y estimular a que los pacientes alcancen a superar las expectativas.

2.1.5 Desarrollo de los Tratamientos de Ortodoncia.

2.1.5.1 Ortodoncia

Es un proceso en el que se estudia las modificaciones y cambios en las piezas dentales, se pronostica la prevención y se realiza correcciones de las mismas con el objeto de lograr una sonrisa estética del rostro y aspectos de mucha más trascendencia como la mejora en la masticación.

Este tratamiento se lo puede ejecutar desde los 11 años en adelante, tomando en cuenta que dependiendo de la edad, los resultados son distintos además de añadir que en casos extremos se debe llegar a las cirugías, por lo que resulta más beneficioso hacerlo a corta edad o en la adolescencia, con una duración en promedio de dos años dependiendo del daño causado; no obstante no existen limitaciones para llevar a cabo el tratamiento en cualquier persona.

Aparatos Removibles: Se las coloca en los dientes simplemente para hacer fuerza de separación dental o presionar para su desplazamiento, pero no sirven para hacer fuerza muscular. Estos pueden ser quitados por los pacientes para el cepillado dental.

Aparatos Funcionales: Son aparatos que transforman la funcionalidad de los músculos externos e internos de la boca, como son los labios y la lengua, provocando fuerza en los huesos y dientes. (Chumi Terán, Campoverde Paute & Cardenas Chacha, 2015)

Aparatos No Removibles: Son los que no pueden ser retirados por el paciente son utilizados para modificar la posición ideal de las piezas dentales para una buena lograr estética y mordedura y deben ser ajustados periódicamente por el especialista. (Sandra Perez, Vanessa Maldonado , 2014)

2.1.5.2 Etapas del Tratamiento

La clínica Dental Ferrus & Bratos de España, explica que hay siete etapas para desarrollar con éxito el Tratamiento de Ortodoncia, el cual se lleva a cabo así:

Estudio del Caso: Abarca las radiografías, fotografías, y hacer visiblemente el modelo a estudiar.

Alinear y Nivelar las piezas dentales: Las correcciones de los dientes, para ubicarlas en forma vertical y no es apiñadas.

Corregir oclusión: Corrección de la mordida de forma correcta.

Cerrar espacios entre dientes: Cerrar los espacios vacíos si es que los hay.

Perfeccionamiento: Etapa final en la que el especialista se asegura de hacer los últimos ajustes de alineamiento y posición de las piezas bucales y se retira el aparato fijo.

Retención: En la que el paciente utiliza durante el periodo de descanso, para que las piezas dentales no se regresen a la posición anterior. (Ferrus & Bratos, 2016)

Marco Referencial

Referencia 1

Se encontró una guía en base al tema de la presente propuesta, con título denominado “Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestado” del 2009, el cual está dirigida para proveer a las entidades o personas el paso a paso para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios aplicando un análisis estadístico con el propósito de mejorar el servicio prestado. Utiliza un cuestionario de opinión para recolectar información. (Gobierno de Navarra, 2009)

Referencia 2

Por otro lado un artículo científico de la revista Scielo denominado “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente Peruana” en el 2015 similar a la propuesta a la que me refiero fue realizado para determinar el grado de satisfacción de los catedráticos de la Universidad de Perú utilizando el método descriptivo con una muestra probabilística, encontrándose un alto nivel de satisfacción, contribuye con mi propuesta, pues otorga pautas de las fases y procedimientos que se deben seguir desde el inicio hasta llegar al respectivo análisis. (Grecia Torres & Roberto Torres, 2015)

Referencia 3

Por otro lado, en una tesis de doctorado del 2012 con el tema “Estudio de la satisfacción del paciente en Odontología mediante Cuestionarios de Salud: Adaptación al español del cuestionario “DENTAL SATISFACTION QUESTIONNAIRE” se analizó que existe un buen nivel de satisfacción con la atención odontológica, aportó para mi trabajo en el sentido de dar direccionamiento para el desarrollo del cuestionario enfocado en el área de Odontología. (López A. , 2012)

Referencia 4

Así mismo en la revista Scielo existe un artículo del año 2014 con el tema “Satisfacción de especialistas, pacientes y familiares con el servicio de Ortodoncia”. El objetivo de este estudio es determinar el grado de satisfacción de las personas

antes mencionadas en las dimensiones humanas, capacidad física y técnica utilizando un análisis transversal, encontrándose un nivel medio de satisfacción, aporta a la propuesta a la que me refiero puesto que me indica método más conveniente a utilizar que debe llevar este tipo de análisis (Yojander López, Yanira Garmas, Lizandro Michel & Yanira Garmas, 2014)Ç

2.2 Marco Metodológico

Se requiere utilizar una metodología de carácter cuantitativa, puesto que de la idea específica, que en esta propuesta es la medición del nivel de satisfacción de los pacientes, se realiza una encuesta a los mismos, según los factores universales de calidad expuestos y se las refleja y mide por medio de cuadros estadísticos no complejos de los cuales se extrae las respectivas conclusiones que permite enfocar o direccionar al especialista a tomar mejores decisiones y perfeccionamiento del servicio. (López E. A., 2011)

Desde este punto de vista como resultado se obtiene un análisis de tipo descriptivo. Según Sampieri en su libro Metodología de la Investigación afirma que en este tipo de alcance está directamente relacionado con la investigación cuantitativa, pues se busca levantar información, medir y analizar aquellas variables o factores del objeto de estudio. (Sampieri, Fernández & Baptista, 2006)

2.3 Población y Muestra

Según Diana Kelmansky autora del libro Estadística para todos, afirma que el término estadístico población es la totalidad de los individuos o las unidades de estudio, mientras que la muestra es una pequeña cantidad de los individuos o pocas unidades de la población. (Kelmansky, 2009)

Se puede constatar entonces que la población está integrada por 100 personas que están llevando a cabo los Tratamientos de Ortodoncia en el Consultorio Dental “Dr. Rohobert Peña”; esta información se la puede obtener tras levantar información del registro de los pacientes que están llevando a cabo el tratamiento durante los últimos tres años 2014, 2015 y 2016.

En consecuencia, se realizó un muestreo no probabilístico y se procedió a la aplicación de la fórmula de población finita (100 pacientes de los cuales 57 mujeres

y 43 son hombres) con la cual se determinó que el instrumento de investigación se realizaría a 80 pacientes de los cuales a 7 personas de la muestra no se pudo contactar para la encuesta, quedando una muestra de 73 de los cuales 39 son mujeres y 34 hombres)

Fórmula de Población Finita para determinar la Muestra.

n = Tamaño de la muestra

e = 0.05 error de la muestra

p = 0,5 probabilidad de ocurrencia

q = 0,5 probabilidad de no ocurrencia

z = 1.96 nivel de confianza

Población = 100 pacientes

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2} = 348$$

$$\text{Muestra} = \frac{348}{1 + \frac{348 - 1}{100}}$$

$$\text{Muestra} = 80$$

2.4 Métodos y Técnicas

La propuesta necesitó incurrir en el método empírico interno y externo siendo estos instrumentos de recolección de información la **encuesta** vía telefónica al paciente con preguntas cerradas.

La encuesta fue para conocer la perspectiva general de sus pacientes del nivel de satisfacción por el tratamiento recibido; se utilizó el método SERVQUAL, para conocer el nivel de satisfacción según los factores de calidad universales del paciente con cinco niveles, desde el muy insatisfecho hasta el completamente satisfecho, finalmente se preguntó del nivel de importancia de estos factores para lograr una óptima satisfacción. Así lo expresa Cesar A. Bernal en el libro Metodología de la Investigación en el año 2010, afirmando que la encuesta aportará

con información creíble de las personas encuestadas. Finalmente estos datos obtenidos serán medidos utilizando gráficos estadísticos sencillos.

También se utilizará la **entrevista estructurada** de cuatro preguntas al propietario del consultorio con preguntas abiertas para conocer la existencia del problema, como lo ratifica Cesar A. Bernal en el libro antes mencionado que la entrevista es una técnica que se orienta a constituir relación directa con las personas que puede proveer información con el objeto de obtener dicha información de manera sincera y si es necesario ahondar más en el problema.

No obstante, método teórico fue el **Deductivo**, puesto que la suma de la totalidad de los factores o dimensiones de la calidad afecta en la completa satisfacción al paciente individual; se escogió este método en base a que se extrae conclusiones totales en base a los factores de calidad universales para obtener características individuales y es lo que pretendemos en este trabajo, describir el nivel de satisfacción de forma macro a micro. (Bernal, 2010)

2.5 Resultados

2.5.1 ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Análisis:

Se realizó una entrevista estructurada con cuatro preguntas abiertas al Dr. Rohobert Peña especialista en Ortodoncia y Ortopedia, el mismo que es el propietario del Consultorio Dental que lleva el mismo nombre, con el objeto de conocer más a fondo el conocimiento del propietario del grado de satisfacción de los pacientes; con esta entrevista se pudo constatar que nunca se ha realizado un análisis de satisfacción a los pacientes que solicitan tratamientos de Ortodoncia por ende no conoce el nivel generalizado de satisfacción de los pacientes.

No conoce el nivel de importancia de los factores de calidad para los pacientes que le puede servir como direccionamiento para diseñar estrategias de mejora. Y tampoco está interesado en conocer los aspectos positivos y negativos de la calidad del servicio.

Esta falta de interés existe porque no cuenta con el tiempo necesario para ello porque si bien es cierto se puede corroborar que tiene bastante afluencia de personas que recurren al consultorio a solicitar de entre el Tratamiento de Ortodoncia otros de los muchos servicios como extracciones, tratamientos de Odontopediatría, prótesis removibles, blanqueamiento dental, cirugías dentales.

Finalmente al proponer realizar la cuantificación del nivel de análisis, lo aceptó con mucha cordialidad y tomó conciencia de la necesidad de estudiar la satisfacción en el momento aseverando que este análisis sería de mucha relevante pues ayudará a mejorar las decisiones y mejorar los aspectos deficientes si es que los existen.

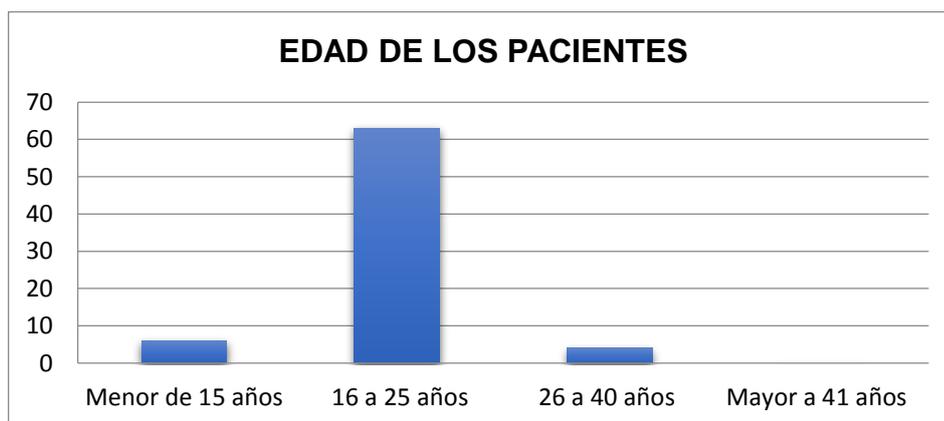
2.5.2 ENCUESTA AL PACIENTE DEL TRATAMIENTO DE ORTODONCIA.

1.- Aspectos Generales: Edad

Tabla 1: *Edad de los Pacientes de los Tratamientos de Ortodoncia*

EDAD	
Menor de 15 años	6
16 a 25 años	63
26 a 40 años	4
Mayor a 41 años	0
TOTAL	73

Figura 1: Edad de los Pacientes de los Tratamientos de Ortodoncia



Análisis:

Las personas que recurren a solicitar los Tratamiento de Ortodoncia, están ubicados dentro de cuatro rangos: 6 pacientes son menores de quince años, 63 personas de

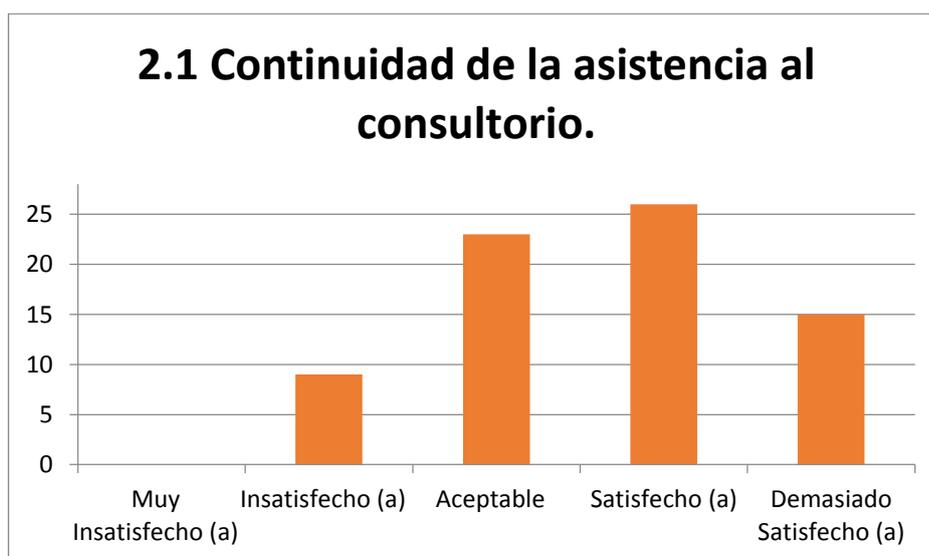
16 a 25 años, 4 personas de 26 a 40 años y no hay ninguna personas mayor a 41 años. La mayor proporción de pacientes que solicitan estos Tratamientos son los pacientes de 16 a 25 años.

2.- Señale con una (x) el grado de satisfacción que usted le otorga a:

Tabla 2: Satisfacción en la continuidad de la asistencia al Tratamiento de Ortodoncia.

FACTOR DE SATISFACCIÓN	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL
2.1 Continuidad de la asistencia	0	9	23	26	15	73

Figura 2: Satisfacción en la continuidad de la asistencia al Tratamiento de Ortodoncia.



Análisis:

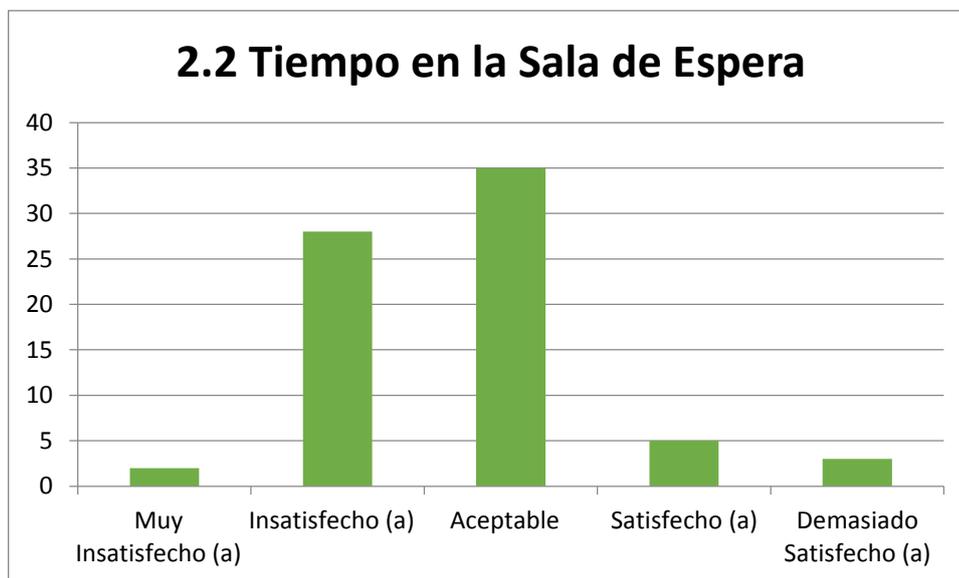
La continuidad y asistencia a los Tratamientos de Ortodoncia de parte de los pacientes se encuentra en un nivel de satisfacción, es decir que la mayoría de las personas si están asistiendo a menudo a las consultas para los Tratamiento de Ortodoncia con un nivel de 26 personas. Por otra parte 23 pacientes están en un nivel aceptable, es decir que si hay continuidad pero no tan seguidamente y 15

personas están asistiendo como lo exige el especialista. Entonces, si hay continuidad en los procedimientos del tratamiento con un 89%

Tabla 3: Satisfacción en el tiempo en la Sala de Espera para los tratamientos

FACTOR DE SATISFACCIÓN N	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL
2.2 Tiempo en la Sala de Espera	2	28	35	5	3	73

Figura 3: Satisfacción en el tiempo en la Sala de Espera para los tratamientos



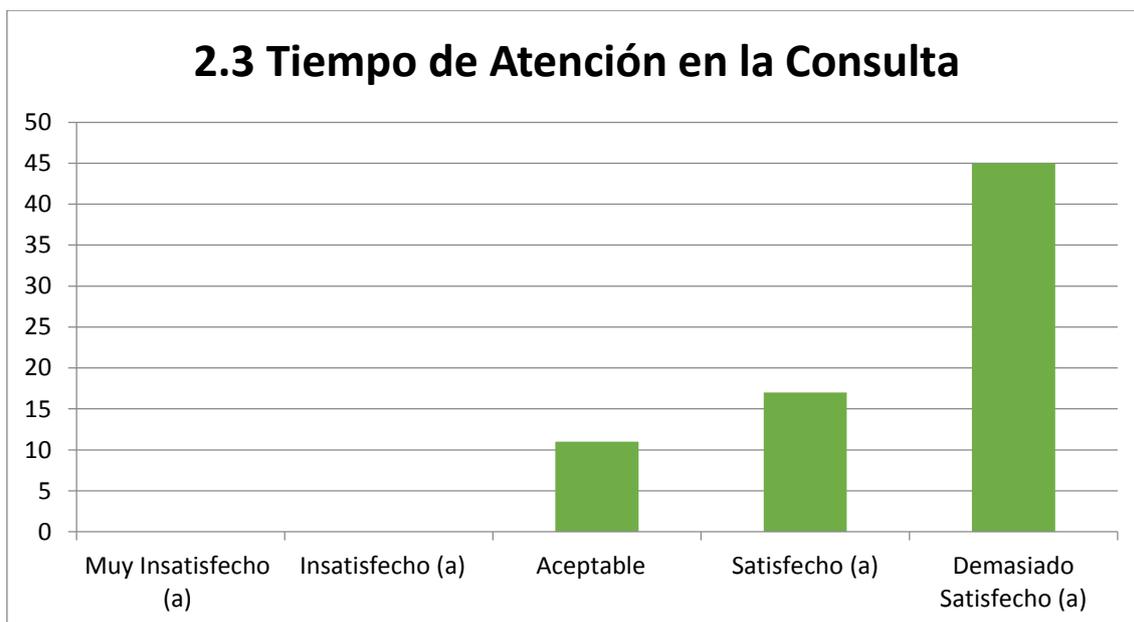
Análisis:

En una mayor proporción de 35 pacientes, la satisfacción del tiempo esperado para recibir la consulta para los Tratamiento de Ortodoncia, se encuentra en un nivel aceptable. Por otro lado 28 pacientes se sienten insatisfechos por el tiempo que toca esperar, puesto que los tratamientos son bien demandados en su Consultorio, muchas veces el paciente se regresa a sus actividades personales sin recibir la atención requerida. Se puede concluir que los pacientes se encuentran en nivel alto de aceptabilidad con un 48% y de insatisfacción de 38%, colocándose en un nivel medio alto entre aceptable - insatisfecho.

Tabla 4: Satisfacción en el tiempo de duración de la consulta de los Tratamientos de Ortodoncia.

FACTOR DE SATISFACCIÓN	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL
2.3 Tiempo de atención	0	0	11	17	45	73

Figura 4: Satisfacción en el tiempo de duración de los Tratamientos de Ortodoncia.



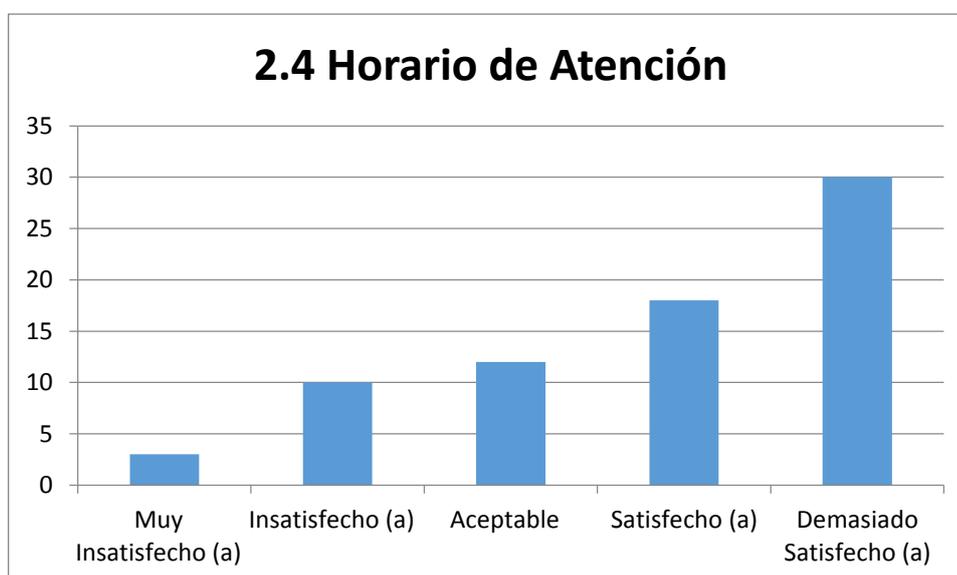
Análisis:

El nivel de satisfacción del tiempo de duración de las consultas rutinarias se encuentra en un nivel de muy satisfactorio con un total de 45 personas que lo perciben así. En un nivel de satisfecho están 17 personas y 11 en aceptable. Es decir, hay un nivel alto de 62% que están completamente satisfechos por el tiempo dedicado en los procedimientos de rutina.

Tabla 5: Satisfacción por el Horario de Atención 14:00 pm a 17:30 pm

FACTOR DE SATISFACCIÓN	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL
2.4 Horario de Atención	3	10	12	18	30	73

Figura 5: Satisfacción por el Horario de Atención 14:00 a 17:30



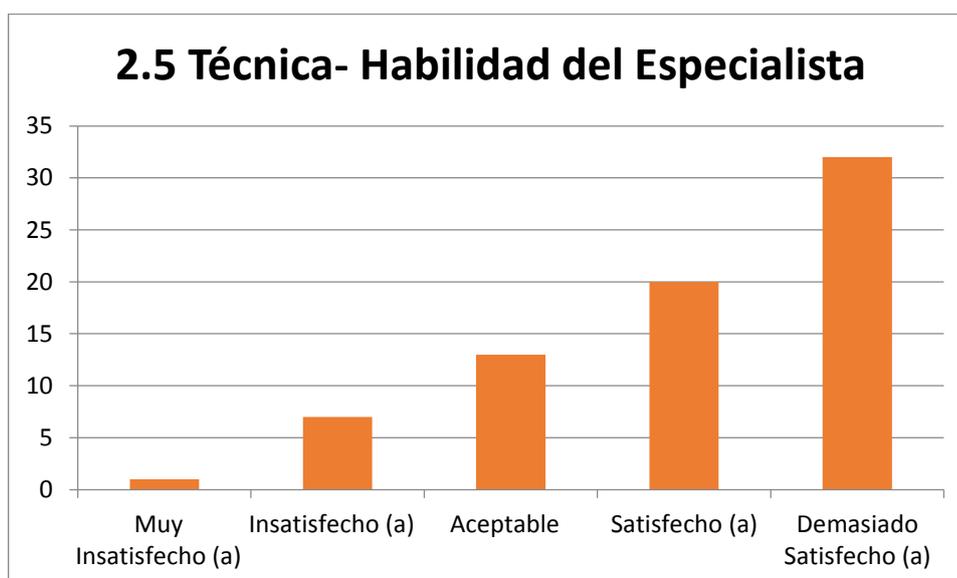
Análisis:

El horario de Atención es de 14:00 pm a 17:30 pm para todos los servicios que ofrece. Un total de 30 pacientes se encuentran muy satisfechos con el horario de atención con un 41% de pacientes. Y 18 pacientes están satisfechos, con un 16% de los pacientes. Como conclusión un total de 57% de pacientes afirman que se está en un nivel alto de satisfacción. Por otra parte, un 4% percibe mucha insatisfacción por el horario, un 13% se siente insatisfecho y un 16% acepta el horario.

Tabla 6: Satisfacción por la Técnica-Habilidad del Especialista en los Tratamiento de Ortodoncia.

FACTOR DE SATISFACCIÓN	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL
2.5 Técnica- Habilidad del especialista	1	7	13	20	32	73

Figura 6: Satisfacción por la Técnica-Habilidad del Especialista en los Tratamiento de Ortodoncia



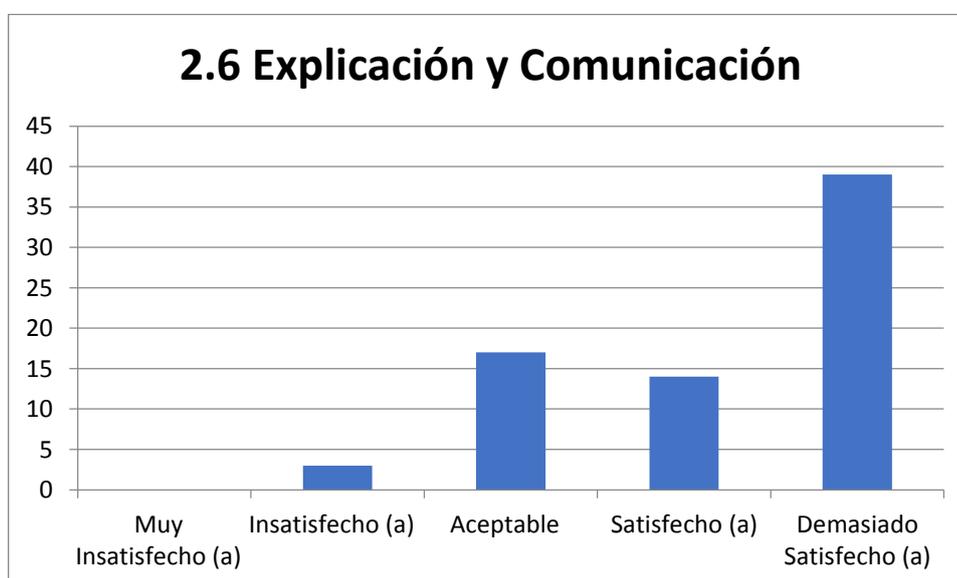
Análisis:

De acuerdo a la Técnica-Habilidad del Especialista una proporción de 32 personas, es decir, 44% de los pacientes perciben que el especialista tiene una excelente técnica y habilidad para los procedimientos de Ortodoncia, señalando que el doctor tiene una especialidad en la rama. Por otra parte, un 27% de las personas se muestran satisfechos, es decir, un 71% de las personas percibe una alta desempeño en los procedimientos. No obstante, 18% percibe una técnica aceptable, 10% de los pacientes se siente insatisfecho y 1% totalmente insatisfecho

Tabla 7: Satisfacción por la Técnica-Habilidad del Especialista en los Tratamiento de Ortodoncia.

FACTOR DE SATISFACCIÓN	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL
2.6 Explicación y Comunicación	0	3	17	14	39	73

Figura 7: Satisfacción por la Técnica-Habilidad del Especialista en los Tratamiento de Ortodoncia.



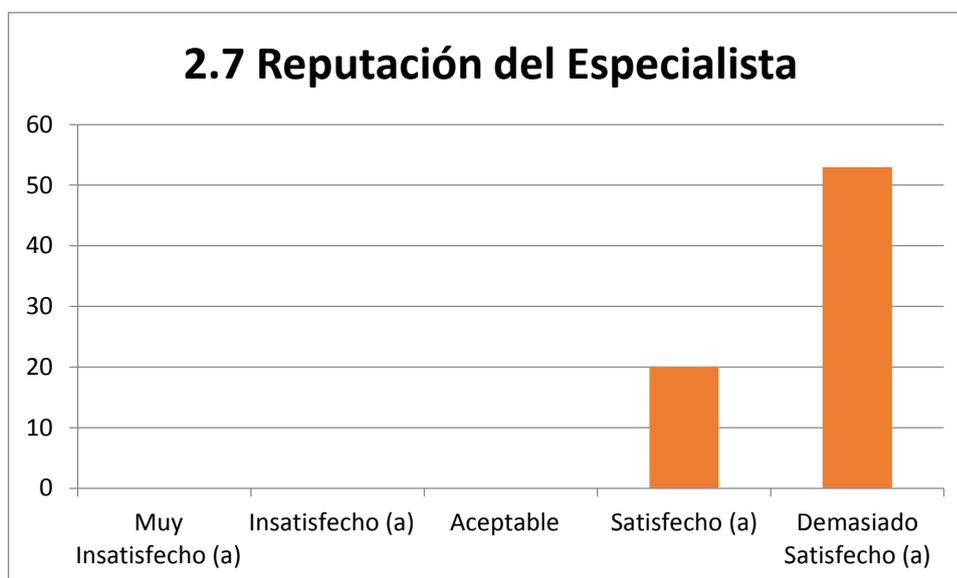
Análisis:

De acuerdo a la explicación y comunicación que hay entre pacientes y médico se puede observar que la mayoría de ellos, es decir 39 personas o un 53% perciben que existe una excelente relación entre ambas partes, lo que es fundamental en el área de salud. Por otro lado, 19% están satisfechos y 23% lo analiza como aceptable el tipo de relación que existe.

Tabla 8: Satisfacción por la Reputación del Especialista en el desarrollo de los Tratamientos de Ortodoncia.

FACTOR DE SATISFACCIÓN	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL
2.7 Reputación del Especialista	0	0	0	20	53	73

Figura 8: Satisfacción por la Reputación del Especialista en el desarrollo de los Tratamientos de Ortodoncia.



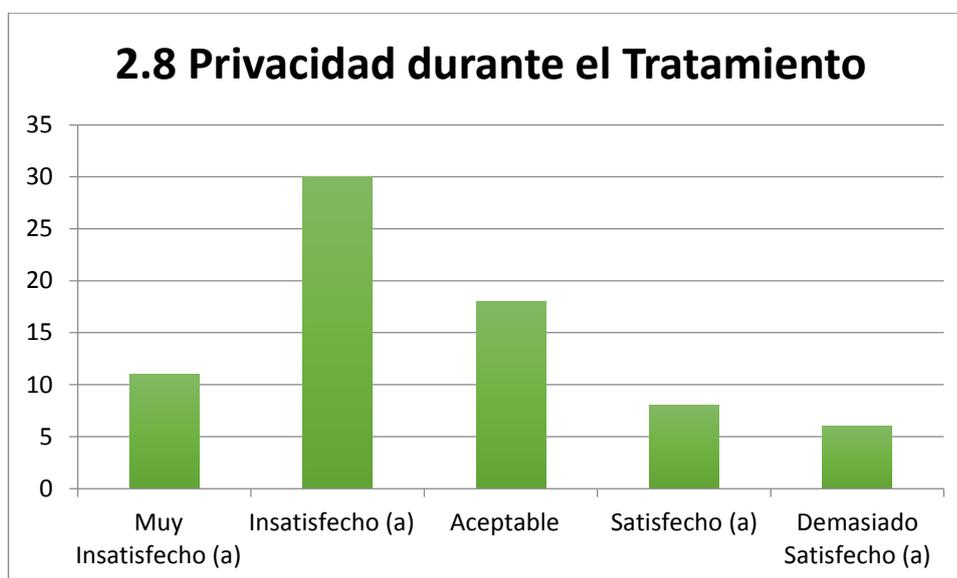
Análisis:

La reputación del Especialista por los Tratamientos de Ortodoncia, se encuentra en un nivel alto de satisfacción con un 73% de personas que así lo perciben. Por experiencias propias y recomendación de otras personas acuden al Consultorio a requerir este tipo de Tratamientos. Por otro lado 20 personas, (27%) se sienten satisfechos por la reputación y credibilidad del doctor. Es decir, la gran mayoría de las personas se sienten muy satisfechas por este factor.

Tabla 9: Satisfacción por la Privacidad del Consultorio

FACTOR DE SATISFACCIÓN	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL
2.8 Privacidad durante el Tratamiento	11	30	18	8	6	73

Figura 9: Satisfacción por la Privacidad del Consultorio para los Tratamientos de Ortodoncia.



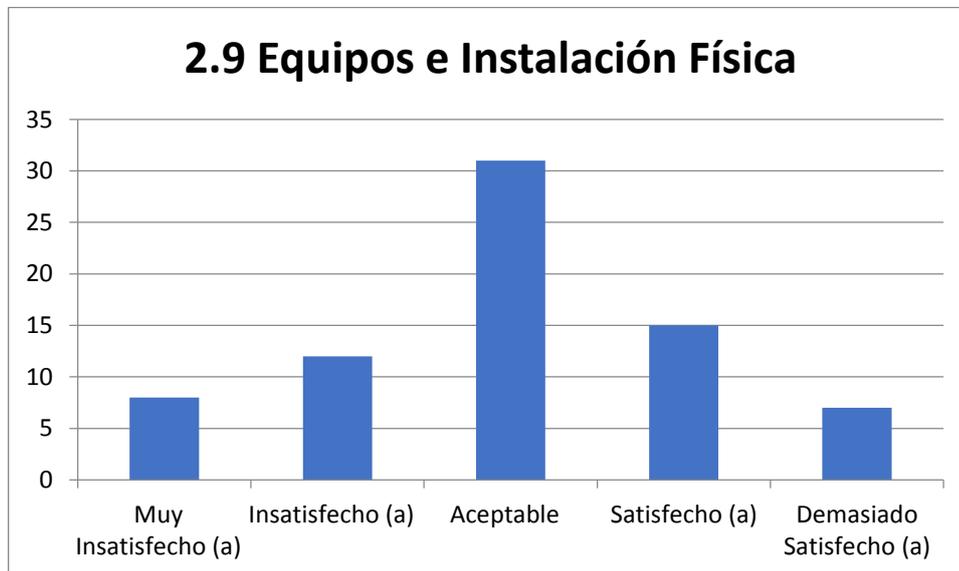
Análisis:

La privacidad del Consultorio para llevar a cabo los Tratamientos de Ortodoncia, percibido por 30 personas o un 41% de la totalidad de ellas, afirman que no están satisfechos por este factor, si bien es cierto, este es un factor de calidad universal. Por otro lado, un 25% de pacientes se encuentran en un nivel aceptable y 15% de ellos muy insatisfechos. Se puede observar un alto nivel de insatisfacción por la privacidad del consultorio para los procedimientos del Tratamiento.

Tabla 10: Satisfacción en la Instalación Física y Equipos

FACTOR DE SATISFACCIÓN	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL
2.9 Equipos e Instalación física	8	12	31	15	7	73

Figura 10: Satisfacción en la Instalación Física y Equipos para los Tratamientos de Ortodoncia.



Análisis:

La Instalación Física y los equipos que dispone para realizar los Tratamiento de Ortodoncia, se encuentra en un nivel de aceptable de satisfacción, puesto que 31 pacientes o un 42% lo afirma, por otra parte, un 21% de la población están satisfechos y un 16% insatisfechos. Como conclusión, la instalación física y equipos que posee satisfacen en un nivel medio las expectativas de los pacientes.

CAPITULO III

3. LA PROPUESTA

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Se pretende medir el nivel de satisfacción de los pacientes de los Tratamientos de Ortodoncia, mediante la aplicación de una encuesta que permita orientar a la mejora de la calidad total del servicio.

Además para lograr aquello se desea identificar el grado de importancia de los factores de la calidad del servicio universales así como también identificar los factores del servicio de calidad positiva y negativos percibidos por los pacientes mediante gráficos estadísticos.

Con esto se favorecerá a orientar a estrategias de mejora mucho más viables, conocer y aprovechar las ventajas competitivas que lo diferencia de otros consultorios, permitir transformar positivamente la calidad del servicio otorgado y de manera general orientar a la mejora de la calidad total del servicio.

3.1.1 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

ENTIDAD DE SERVICIO: CONSULTORIO DENTAL “DR. ROHOBERT PEÑA”

En el Cantón EL Triunfo existe una variada oferta de consultorios dentales pero este levantamiento de información es exclusivamente para proveer de una herramienta para medir el nivel de satisfacción de los pacientes del Consultorio Dental “DR. ROHOBERT PEÑA” el cual está situado en el centro del Cantón El Triunfo, funciona desde hace siete años y se dedica a la prestación de una variada gama de servicios odontológicos entre los que se encuentran el servicio de Ortopedia, Cirugías dentales, restauraciones estéticas, carillas dentales, extracciones, blanqueamiento

dental, prótesis removibles, corona y puentes, profilaxis y los Tratamientos de Ortodoncia, siendo de este último servicio el nivel de satisfacción que se pretende analizar. El propietario el Dr. Rohobert Peña, es quien presta estos servicios siendo especializado en el área de Ortodoncia y Ortopedia hace varios años además de que cuenta con muchos seminarios y capacitaciones realizadas, con el fin de actualizarse en su campo. El Consultorio Dental, funciona todos los días a partir de las 14:00 pm a 17:30 pm e incluso los días domingos de 09:00 a 12:00. Todos los días gran cantidad de personas acuden a solicitar todos los servicios odontológicos en este consultorio pues cuenta con una gran demanda.

OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Servir de instrumento o herramienta de análisis de satisfacción de manera periódica a mediano y a corto plazo.

Objetivo General: Medir el Nivel de satisfacción general de los pacientes que solicitan los Tratamientos de Ortodoncia, mediante la aplicación de una encuesta que permita orientar a la mejora de la calidad total del servicio.

Objetivos Específicos:

- Identificar el grado de importancia de los factores de la calidad del servicio universales mediante un gráfico estadístico para orientar a estrategias de mejora.
- Identificar cuáles son los factores del servicio de calidad positivos percibidos por los pacientes a través de un gráfico estadísticos para conocer y aprovechar las ventajas competitivas que lo diferencia de otros consultorios.
- Identificar los aspectos de calidad negativos de la clínica que perciben los usuarios aplicando un gráfico estadístico que permita transformar positivamente la calidad del servicio otorgado.

Este levantamiento de información para medir el nivel de satisfacción de los pacientes se lo ejecuta mediante la aplicación y análisis estadístico sencillo de una encuesta de satisfacción, con el propósito de orientar a la toma de decisiones para la transformación de la calidad del servicio que permita mejorar la calidad total del servicio.

El análisis es de la actualidad pero otro de los objetivos es que constituye un **instrumento o herramienta de análisis de satisfacción de manera periódica** que se proporciona al consultorio para medir el nivel de satisfacción de los pacientes a largo y mediano plazo de acuerdo a las mejoras realizadas.

ALCANCE

Dirigido al propietario del Consultorio Dental “Dr. Rohobert Peña” para la medición del nivel de satisfacción de los pacientes del Servicio de Ortodoncia de manera periódica a mediano y largo plazo.

ANÁLISIS TÉCNICO

OBJETIVO GENERAL: Medir el Nivel de satisfacción general de los pacientes que solicitan los Tratamientos de Ortodoncia, mediante la aplicación de una encuesta que permita orientar a la mejora de la calidad total del servicio.

Para medir el Nivel de Satisfacción General, se realiza el respectivo procesamiento de los datos, es decir, esa información recibida en las encuestas se la puede ingresar y observar en la de la siguiente manera en la tabla 11:

Tabla 11: *Satisfacción General en los Pacientes por el servicio de Ortodoncia.*

	Puntuación Baja					Puntuación Alta					TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
NIVEL DE SATISFACCION GENERAL DEL TRATAMIENTO	0	0	0	0	3	3	4	27	20	16	73

Es necesario analizar esta tabla para transformar a valores porcentuales de manera que se tenga una totalidad de 100% como se observa a continuación:

Tabla 12: Nivel de Satisfacción General en los Pacientes por el servicio de Ortodoncia en Porcentajes.

PROPUESTA	Puntuación Baja					Puntuación Alta					TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
NIVEL DE SATISFACCION GENERAL DEL TRATAMIENTO	0%	0%	0%	0%	4%	4%	6%	37%	27%	22%	100%

Entonces tenemos en la siguiente tabla 13, la información unificada para poderlo apreciar de una manera completa:

Tabla 13: Nivel de Satisfacción General en los Pacientes

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTAL
CANTIDAD DE PERSONAS	0	0	0	0	3	3	4	27	20	16	73
PORCENTAJE	0%	0%	0%	0%	4%	4%	6%	37%	27%	22%	100%

Luego de ello se procede a realizar el gráfico estadístico sencillo en el programa de Excel con los datos en Porcentajes que se tiene junto con la ponderación para conocer el nivel de satisfacción de los pacientes, se lo demuestra de la siguiente forma:

Figura 11: Satisfacción General en los Pacientes por el servicio de Ortodoncia.

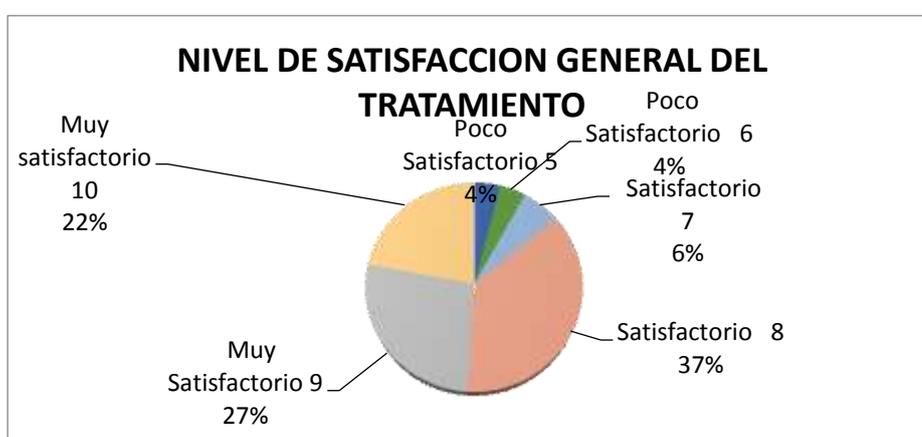


Tabla 14: Toma de Decisión ante Resultados

		Nada Satisfactorio 1-4				Poco Satisfactorio 5-6		Satisfactorio 7-8		Muy Satisfactorio 9-10			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
VALORACIÓN	Baja	Corregir a corto plazo											
	Baja					Corregir a mediano plazo.							
	Media					Corregir a mediano plazo.							
	Alta									Mantenerse			

ANÁLISIS

De manera numérica, fueron 73 personas encuestadas que requieren los servicios de Ortodoncia en la Clínica Dental “Dr. Rohobert Peña”, en el Cantón El Triunfo, al analizar los datos se puede observar que 27 personas encuestadas que calificaron al servicio perciben el tipo de servicio de manera general con una ponderación de 8; 20 personas lo calificaron con una puntuación de 9 y 16 personas con puntaje de 10. Por otro lado, 4 personas lo califican con un puntaje de 7 y finalmente 3 personas con un puntaje de 5 y 6.

El Nivel de Satisfacción General en los Pacientes del Servicio de Ortodoncia, tiene una ponderación de 8 sobre 10, esto significa que el nivel de satisfacción general es satisfactorio, con 37% de pacientes que así lo han percibido, mayoritariamente. Seguidos por un 27% de los pacientes que lo califican con 9/10 puntos; con una ponderación de 10/10 lo califican 22% de las personas. De la otra cara de la moneda un 4% de los pacientes calificaron una nota de 5 y 6 puntos y un 6% de la población de estudio propuso un puntaje de 7.

Es decir que de manera generalizada las personas se encuentran satisfechas con el servicio que reciben. Se recomienda hacer mejoras o correcciones a mediano plazo en los factores de calidad deficientes o negativos que inciden en el tipo de satisfacción del paciente de la Clínica Dental “Dr. Rohobert Peña” para incrementar la ponderación hasta alcanzar el nivel más esperado.

OBJETIVO ESPECÍFICO: Identificar el grado de importancia de los factores de la calidad del servicio universales mediante un gráfico estadístico para orientar a estrategias de mejora.

Para identificar el Grado de importancia de los factores de la calidad de los servicios universales, se realiza el respectivo procesamiento de los datos, es decir, esa información recibida en las encuestas se la puede ingresar y observar en la de la siguiente manera en la tabla 15:

Tabla 15: *Grado de Importancia de los Factores de Calidad Universales.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTAL
GRADO DE IMPORTANCIA DE LOS FACTORES DE CALIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	5	68	73

Es necesario analizar esta tabla para para transformar a valores porcentuales de manera que se tenga una totalidad de 100% como se observa a continuación:

Tabla 16: *Grado de Importancia de la Totalidad de los Factores Universales de Calidad en porcentajes.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTAL
GRADO DE IMPORTANCIA DE LOS FACTORES DE CALIDAD	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	7%	93%	100%

En la siguiente tabla 17, unificamos la información para poderlo apreciar de una manera unificada:

Tabla 17: *Grado de Importancia de la Totalidad de los Factores Universales de Calidad unificada.*

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTAL
CANTIDAD DE PERSONAS	0	0	0	0	0	0	0	0	5	68	73
PORCENTAJE	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	7%	93%	100%

Luego de ello se procede a realizar el gráfico estadístico sencillo en el programa de Excel con los datos en Porcentajes que se tiene de la siguiente forma:

Figura 12: *Grado de Importancia de la Totalidad de los Factores Universales de Calidad.*

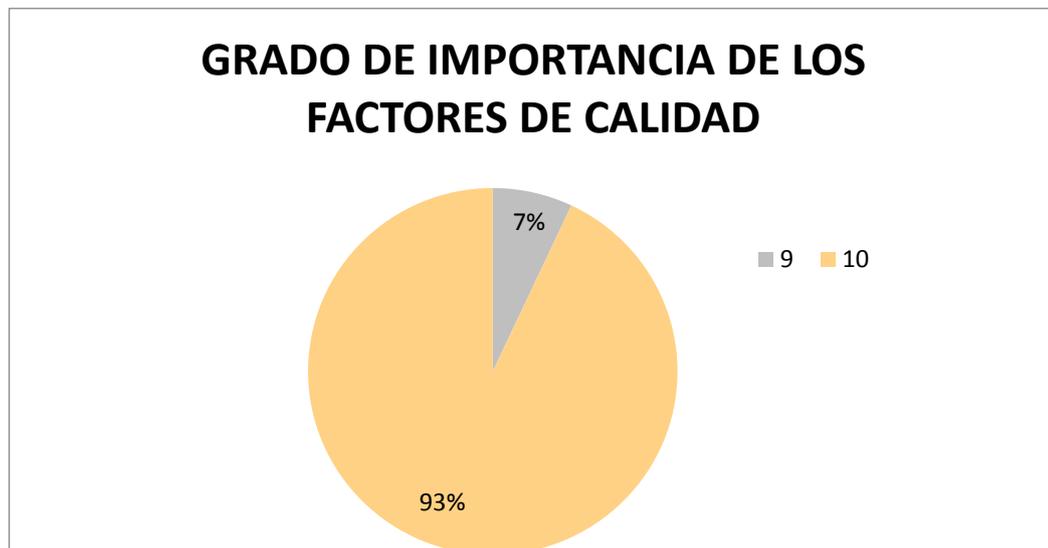


Tabla 18: *Toma de Decisión ante Resultados*

		Baja 1-4				Media 5 -7			Alta 8 - 10		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
VALORACIÓN	Baja 1- 4	Corregir a corto plazo									
	Media 5-7					Corregir a mediano plazo					
	Alta 8-10								Mantenerse		

ANÁLISIS

En cuanto al Grado de Importancia de la totalidad de los Factores Universales expuestos para medición en la encuesta, 68 pacientes expresaron que los mismos tienen mucha relevancia para su completa satisfacción total colocando una ponderación de 10/10, proponiéndolo como alto el grado de importancia de los factores mencionados. Mientras que solo 5 personas lo calificaron con un 9/10. Se

puede observar fácilmente la trascendencia en la gran importancia de los factores de calidad de los cuales se menciona para lograr una máxima satisfacción a los pacientes, puesto que el 93% de las personas se colocaron en una ponderación de 8/10 y únicamente un 7% con una ponderación de 9/10.

Por lo tanto, tras analizar el cuadro de decisión se orienta y recomienda que el propietario del Consultorio Dental el Dr. Rohobert Peña preste atención a los factores de satisfacción deficientes y los aplique cotidianamente de manera que se mejore la prestación del Tratamiento de Ortodoncia.

OBJETIVO ESPECÍFICO: Identificar cuáles son los factores del servicio de calidad positivos percibidos por los pacientes a través de un gráfico estadísticos para conocer y aprovechar las ventajas competitivas que lo diferencia de otros consultorios.

Para identificar cuáles son los factores de la calidad universales positivos que posee el Consultorio Dental en la actualidad, se realiza el respectivo procesamiento de los datos de los factores de la calidad que son: Continuidad/Asistencia, Tiempo en la Sala de Espera, Tiempo de atención, Horario de Atención, Técnica- Habilidad del especialista, Explicación/Comunicación entre médico y paciente, Reputación del especialista, Privacidad en la Atención y el estado de los Equipos e Instalación física.

Se va a analizar cuáles son los valores numéricos y porcentuales de cada uno de los índices de satisfacción en la siguiente tabla, para lo cual se señalará los porcentajes ubicados en los índices de “demasiado satisfecho”, lo cual se tomará en cuenta en este análisis:

Tabla 19: Tabla Unificada Factores de Calidad.

2.1 CONTINUIDAD DE LA ASISTENCIA AL CONSULTORIO.	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL
Calificación	1	2	3	4	5	
Cantidad de personas	0	9	23	26	15	73
Porcentaje	0%	12%	32%	36%	21%	100%
2.2 TIEMPO EN LA SALA DE ESPERA	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL
Calificación	1	2	3	4	5	
Cantidad de personas	2	28	35	5	3	73
Porcentaje	3%	38%	48%	7%	4%	100%
2.3 TIEMPO DE ATENCIÓN	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL
Calificación	1	2	3	4	5	
Cantidad de personas	0	0	11	17	45	73
Porcentaje	0%	0%	15%	23%	62%	100%
2.4 HORARIO DE ATENCIÓN	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL
Calificación	1	2	3	4	5	
Cantidad de personas	3	10	12	18	30	73
Porcentaje	4%	14%	16%	25%	41%	100%
2.5 TÉCNICA-HABILIDAD DEL ESP	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL

Calificación	1	2	3	4	5	
Cantidad de personas	1	7	13	20	32	73
Porcentaje	1%	10%	18%	27%	44%	100%
2.6 EXPLICACIÓN Y COMUNICACIÓN	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL
Calificación	1	2	3	4	5	
Cantidad de personas	0	3	17	14	39	73
Porcentaje	0%	4%	23%	19%	53%	100%
2.7 REPUTACIÓN DEL ESPECIALISTA	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL
Calificación	1	2	3	4	5	
Cantidad de personas	0	0	0	20	53	73
Porcentaje	0%	0%	0%	27%	73%	100%
2.8 PRIVACIDAD DURANTE EL TRATAMIENTO	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL
Calificación	1	2	3	4	5	
Cantidad de personas	11	30	18	8	6	73
Porcentaje	15%	41%	25%	11%	8%	100%
2.9 EQUIPOS E INSTALACIÓN FÍSICA	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL
Calificación	1	2	3	4	5	
Cantidad de personas	8	12	31	15	7	73
Porcentaje	11%	16%	42%	21%	10%	100%

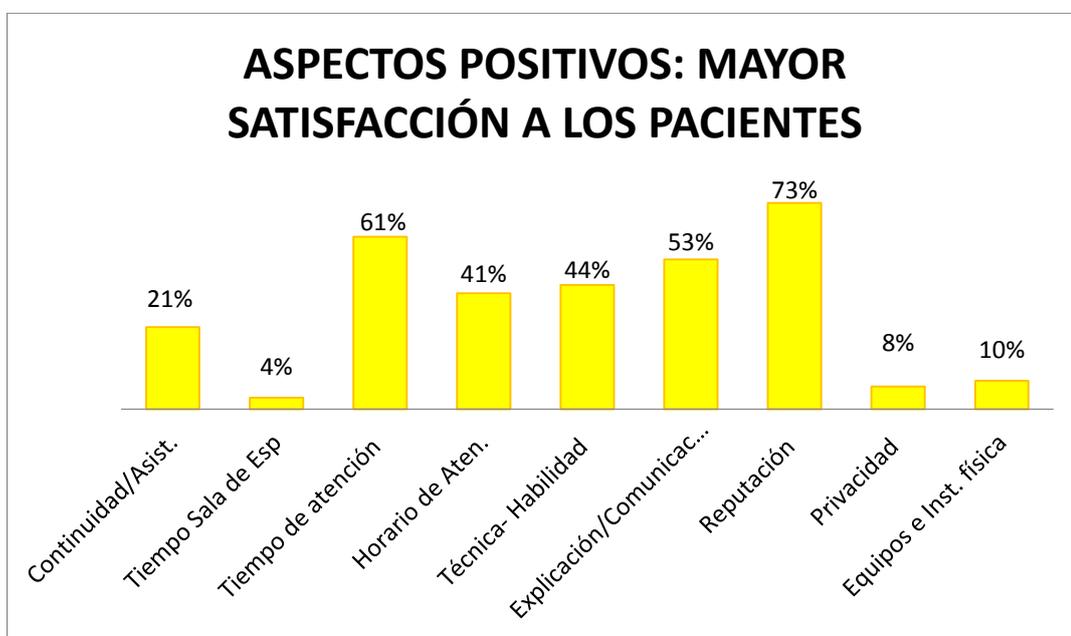
Colocamos los valores porcentuales que se encuentran en el rango de “Demasiado Satisfecho” en una sola tabla, para analizarlo unificadamente en la tabla propuesta 20:

Tabla 20: Factores Positivos: Mayor Satisfacción a los Pacientes

FACTORES DE CALIDAD	ASPECTOS POSITIVOS: MAYOR SATISFACCIÓN A LOS PACIENTES
Continuidad/Asist.	21%
Tiempo Sala de Esp	4%
Tiempo de atención	61%
Horario de Aten.	41%
Técnica- Habilidad	44%
Explicación/Comunicación	53%
Reputación	73%
Privacidad	8%
Equipos e Inst. física	10%

Luego de ello en se procede a realizar el gráfico estadístico sencillo en el programa de Excel con los datos en Porcentajes que se tiene para analizar cuáles son los factores positivos con que cuenta el consultorio en la actualidad, de la siguiente forma:

Figura 13: Factores Positivos: Mayor Satisfacción a los Pacientes



ANÁLISIS:

Factores Positivos

1.- Reputación del Especialista.

Se puede analizar que el factor de calidad que produce una alta satisfacción con una ponderación de 5 sobre 5, en cuanto a los factores positivos es la reputación que tiene el especialista a nivel cantonal e intercantonal, pues 53 personas o un 73% de los encuestados así lo perciben; además de su amplia experiencia prestando sus servicios de Ortodoncia funcionado más de 7 años en su Consultorio, tomando en cuenta además que existe una considerable competencia en el cantón, las personas que residen en el cantón así como los de parroquias Manual J. Calle, El Piedrero, Cantón La Troncal entre otros siempre acuden a solicitar este tipo de servicio.

2.- Tiempo de duración de la Consulta

Seguidamente en segundo lugar el factor del tiempo que dura una consulta regular, pues los 45 encuestados (62%) perciben que el tiempo de atención de acuerdo a cada etapa del tratamiento se ubica entre lo justo y necesario por lo que se encuentran muy satisfechos con este factor.

3.-Comunicación/Explicación.

El tercer factor muy satisfactorio para los pacientes es la buena la relación, comunicación entre el paciente y el especialista así como la explicación justa de los procedimientos rutinarios del servicio, pues son 39 los pacientes que así lo afirman, con un 53%. Esta dimensión de comunicación y explicación de calidad es de mucha relevancia en lo que respecta al área de salud, pues genera confianza y seguridad en los procedimientos de Ortodoncia.

4.-Técnica-Habilidad

El cuarto factor de mayor satisfacción por orden numérica con un total de 32 personas, (44%) que así lo perciben, es la técnica y habilidad para ejecutar el desarrollo de los Tratamientos de Ortodoncia, pues cuenta con una especialidad en Ortodoncia y Ortopedia; además de la experiencia que tiene desempeñándose en el

área dental han hecho que las personas acudan a su establecimiento, también recomendadas por otras personas.

Finalmente, se recomienda seguir manteniéndose y aprovechar estas ventajas competitivas que logrado posicionarlo en el mercado y que los diferencia de otros consultorios.

OBJETIVO ESPECÍFICO: Identificar los aspectos de calidad negativos de la clínica que perciben los usuarios aplicando un gráfico estadístico que permita transformar positivamente la calidad del servicio otorgado.

Para identificar cuáles son los factores de la calidad universales negativos que posee el Consultorio Dental en la actualidad, se realiza el respectivo procesamiento de los datos de los factores de la calidad que son: Continuidad/Asistencia, Tiempo en la Sala de Espera, Tiempo de atención, Horario de Atención, Técnica- Habilidad del especialista, Explicación/Comunicación entre médico y paciente, Reputación del especialista, Privacidad en la Atención y el estado de los Equipos e Instalación física.

Se va a analizar cuáles son los valores numéricos y porcentuales de cada uno de los índices de satisfacción en la siguiente tabla, para lo cual se señalará los porcentajes ubicados en los índices de “muy insatisfecho” e “insatisfecho” lo cual se tomará en cuenta en este análisis por su alta proporción:

Tabla 21: Factores negativos unificados de insatisfacción

2.1 CONTINUIDAD DE LA ASISTENCIA AL CONSULTORIO.	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL
Calificación	1	2	3	4	5	
Cantidad de personas	0	9	23	26	15	73
Porcentaje	0%	12%	32%	36%	21%	100%

2.2 TIEMPO EN LA SALA DE ESPERA	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL
Calificación	1	2	3	4	5	
Cantidad de personas	2	28	35	5	3	73
Porcentaje	3%	38%	48%	7%	4%	100%

2.3 TIEMPO DE ATENCIÓN	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL
Calificación	1	2	3	4	5	
Cantidad de personas	0	0	11	17	45	73
Porcentaje	0%	0%	15%	23%	62%	100%

2.4 HORARIO DE ATENCIÓN	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL
Calificación	1	2	3	4	5	
Cantidad de personas	3	10	12	18	30	73
Porcentaje	4%	14%	16%	25%	41%	100%

2.5 TÉCNICA-HABILIDAD DEL ESP	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL
Calificación	1	2	3	4	5	
Cantidad de personas	1	7	13	20	32	73
Porcentaje	1%	10%	18%	27%	44%	100%

2.6 EXPLICACIÓN Y COMUNICACIÓN	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL
Calificación	1	2	3	4	5	
Cantidad de personas	0	3	17	14	39	73

Porcentaje	0%	4%	23%	19%	53%	100%
2.7 REPUTACIÓN DEL ESPECIALISTA	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL
Calificación	1	2	3	4	5	
Cantidad de personas	0	0	0	20	53	73
Porcentaje	0%	0%	0%	27%	73%	100%
2.8 PRIVACIDAD DURANTE EL TRATAMIENTO	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL
Calificación	1	2	3	4	5	
Cantidad de personas	11	30	18	8	6	73
Porcentaje	15%	41%	25%	11%	8%	100%
2.9 EQUIPOS E INSTALACIÓN FÍSICA	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho (a)	Demasiado Satisfecho (a)	TOTAL
Calificación	1	2	3	4	5	
Cantidad de personas	8	12	31	15	7	73
Porcentaje	11%	16%	42%	21%	10%	100%

Colocamos los valores porcentuales que se encuentran en el rango de “Muy Insatisfecho” lo cual se lo puede observar en una sola tabla de manera resumida de la siguiente manera, en la tabla 22:

Tabla 22: Factores Negativos: Menor Satisfacción a los Pacientes.

FACTORES DE SATISFACCIÓN	ASPECTOS NEGATIVOS: MENOR SATISFACCIÓN A LOS PACIENTES INSAT. Y MUY INSAT.
Continuidad/Asist.	12%
Tiempo Sala de Esp	41%
Tiempo de atención	0%
Horario de Aten.	18%
Técnica- Habilidad	11%
Explicación/Comunicación	4%
Reputación	0%
Privacidad	56%
Equipos e Inst. física	27%

Luego de ello en se procede a realizar el gráfico estadístico sencillo en el programa de Excel con los datos en Porcentajes que se tiene de la siguiente forma:

Figura 14: Factores Negativos: Menor Satisfacción a los Pacientes

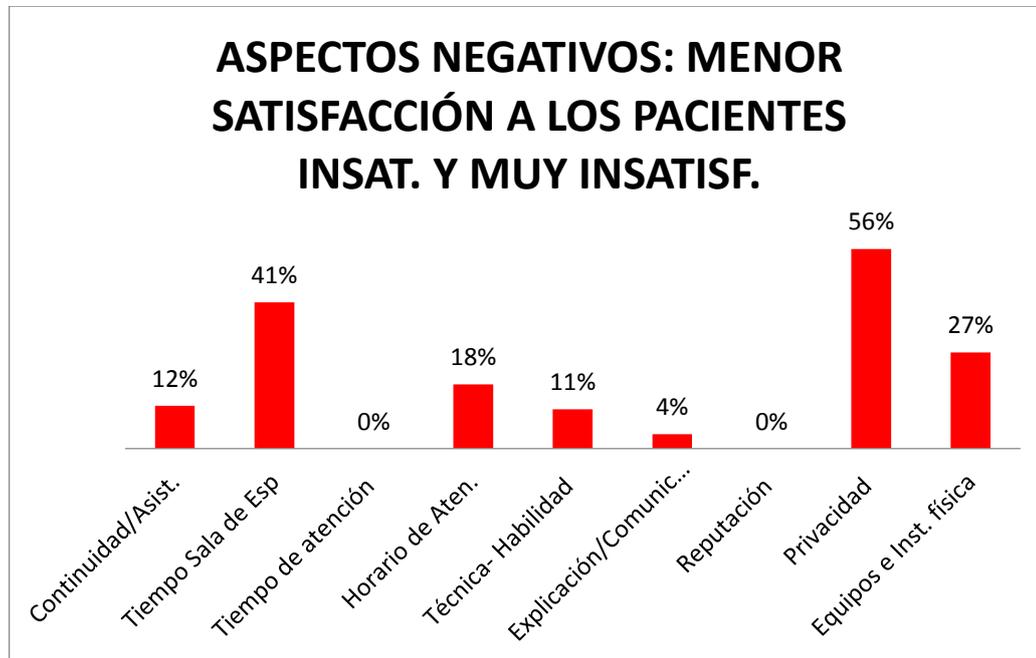


Tabla 23: ANÁLISIS GENERAL: ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS

		BAJO		MEDIO	ALTO	
		Nada Satisfecho		Medio Satisfecho	Muy satisfecho	
		1	2	3	4	5
FACTORES DE CALIDAD	Continuidad			Corregir a mediano plazo.		
	Tiempo en la Sala de Espera	Corregir a corto plazo				
	Tiempo de atención				Mantenerse	
	Horas de Atención			Corregir a mediano plazo		
	Técnica- Habilidad				Mantenerse	
	Explicación y Comunicación				Mantenerse	
	Reputación del Especialista				Mantenerse	
	Privacidad	Corregir a corto plazo				
	Equipos e Instalación física	Corregir a corto plazo				

ANÁLISIS

Factores Negativos

1.- Privacidad durante la Consulta

Se puede analizar que el factor de calidad que produce una alta insatisfacción con una ponderación de 1 sobre 5 de parte de los pacientes, en cuanto a los factores negativos es la privacidad durante la Consulta para los Tratamientos de Ortodoncia, puesto que un total de 41 personas (56%) de los encuestados afirman que se sienten muy insatisfechos pues no existe un lugar adaptado para el desarrollo de los tratamientos de manera que no haya visibilidad entre el lugar de la consulta y la sala de espera durante los procedimientos a los pacientes.

2.- Tiempo en la Sala de Espera

También el factor que incurre en una alta insatisfacción con una ponderación de 1 sobre 5, en el que 30 personas (41%) perciben “muchas insatisfacción” pues cuando acuden al establecimiento a las consultas de rutina, en la mayoría de las ocasiones hay que esperar al respectivo turno; tomando en cuenta que hay bastantes personas

que acuden diariamente a los tratamientos de Ortodoncia así como otros servicios dentales. Sería de mucho beneficio para el paciente y para el especialista que se diseñe un horario de atención en el que especifique los horarios que se brinda en cada servicio y que siendo de conocimiento de los pacientes, recurran en los momentos convenientes de acuerdo a cada necesidad y todos sean atendidos de manera oportuna.

3.- Equipos e Instalación física

Un total de 20 personas encuestadas (27%) percibe que se encuentran muy insatisfechos por el espacio físico muy reducido del Consultorio Dental mayormente en la sala de espera, puesto que por la cantidad de personas que acuden, el espacio es pequeño, además de que sería de mucha utilidad mejorar el aspecto de la sala para que resulte agradable y confortable para las personas que concurren al mismo y mayoritariamente generar ventaja competitiva.

Finalmente se recomienda se tome en cuenta los factores más negativos que incurren en la alta insatisfacción de los pacientes de los Tratamientos de Ortodoncia, mediante lo cual se ha recomendado mejorar la privacidad del consultorio, diseñar un horario de atención en donde se muestren las horas diarias destinadas a cada servicio y adecuar de una mejor manera la parte interna del consultorio de manera que se transforme los aspectos negativos percibidos por los pacientes y convertirlos en factores de calidad positivos.

CONCLUSIONES

- La satisfacción total en los pacientes de los Tratamientos de Ortodoncia es producida cuando las expectativas percibidas (cuando se hace uso del servicio) son mayores a las esperadas (cuando aún no se hace uso del servicio)
- Los pacientes del Tratamiento de Ortodoncia del Consultorio Dental “Dr. Rohobert Peña” se encuentran satisfechos por el servicio con una ponderación general de 8/10.
- Los pacientes del Tratamiento de Ortodoncia perciben que todos los factores de calidad universales tienen un alto grado de importancia de 10/10 del Consultorio Dental “Dr. Rohobert Peña”.
- El Consultorio Dental “Dr. Rohobert Peña” posee cuatro factores positivos de calidad , los cuales por orden numérico son:
 - 1.- Reputación del Especialista. (Ponderación Alta de 5/5)
 - 2.- Tiempo de Duración de la Consulta. (Ponderación Alta de 5/5)
 - 3.- Comunicación/Explicación entre paciente-doctor. (Ponderación Alta de 5/5)
 - 4.- Técnica- Habilidad en los procedimientos. (Ponderación Alta de 5/5)
- El Consultorio Dental “Dr. Rohobert Peña” posee cuatro factores negativos de calidad , los cuales por orden numérico son:
 - 1.- Falta de Privacidad durante la consulta. (Ponderación Baja de 1/5))
 - 2.- Tiempo esperado en la Sala antes de la consulta. (Ponderación Baja de 1/5)
 - 3.- Instalación Física poco confortable. (Ponderación Baja de 1/5)

RECOMENDACIONES

- Mejorar el servicio de calidad general que se ofrece de manera que las expectativas percibidas sean mejores a las expectativas esperadas.
- Corregir a mediano plazo los factores de calidad que inciden en el índice de “satisfacción” de 8/10 de los pacientes de los Tratamientos de Ortodoncia de la Clínica Dental “Dr. Rohobert Peña” con el propósito de incrementar la ponderación hasta alcanzar el nivel más esperado.
- En el Consultorio Dental “Dr. Rohobert Peña” se debe prestar atención a los factores de satisfacción deficientes y aplicarlos cotidianamente de manera que se mejore la prestación del Tratamiento de Ortodoncia.
- El Consultorio Dental “Dr. Rohobert Peña” debe seguir manteniéndose y aprovechar las ventajas competitivas que proporcionan los factores de calidad positivos pues ha logrado posicionarlo en el mercado y diferenciarlo de otros consultorios.
- El Consultorio Dental “Dr. Rohobert Peña” debe tomar en cuenta los factores más negativos durante los Tratamientos de Ortodoncia:
 - 1.- Ofrecer más privacidad durante las consultas.
 - 2.- Diseño de Horario de Atención que muestre las horas diarias para los Tratamientos de Ortodoncia y demás servicios.
 - 3.- Adecuar la parte interna del consultorio para un mayor confort.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Benitez, D. (25 de 05 de 2014). Comportamiento, motivacion y satisfaccion turistica en Segovia. . Segovia .
- Bernal, C. (2010). *Metodologia de Investigaci3n* . Colombia : Pearson .
- Chumi Ter3n, Campoverde Paute & Cardenas Chacha. (2015). Aparatolog3a Funcional. Revisi3n de la Literatura. *Revista Latinoamericana de Ortodoncia y Odontopediatr3a*.
- Clinica Dental Dr Jose Cano. (2016). Ortodoncia Murcia. Murcia, Espa3a .
- Doris Cardona - Hector Agudelo. (2010). Construcci3n cultural del concepto calidad de vida. *Scielo*, 89.
- Ferrus & Bratos. (2016). *Las 7 fases o etapas de la Ortodoncia*. Obtenido de <http://www.clinicaferrusbratos.com/ortodoncia/fases-de-la-ortodoncia/>
- Gobierno de Navarra. (2009). Guia para medir la satisfaccion respecto a los servicios prestados. . Navarra.
- Grecia Torres & Roberto Torres. (2015). Nivel de satisfacci3n de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Cl3nica Dental Docente Peruana. . Per3.
- Hern3ndez, P. (10 de 02 de 2011). *La Importancia de la satisfaccion del usuario*. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>
- Jhoslly Castro, Edson Zamora & Jack Gutierrez . (11 de 2015). Factores determinantes de la Calidad del Servicio. . Per3 .
- Jose de los Rios & Teresa 3vila. (2014). Algunas consideraciones en el an3lisis del concepto: Satisfaccion del Paciente . *Investigacion y Educacion en Enfermer3a* .
- Kelmansky, D. (2009). *Estadística para Todos* . Argentina : Artes Gr3ficas .
- L3pez, A. (01 de 2012). Estudio de la satisfacci3n del paciente en Odontolog3a mediante Cuestionarios de Salud: Adaptaci3n al espa3ol del cuestionario "DENTAL SATISFACTION QUESTIONNAIRE. Valencia , Espa3a .
- L3pez, E. A. (2011). *Pol3tica Fiscal y Estrategia como factor de Desarrollo de la Mediana Empresa Comercial Sinaloense*. Sinaloa.
- MINISTERIO DE FOMENTO. (21 de 11 de 2016). Calidad (Nivel 1). Per3 .

- Ministerio de Salud Perú. (2013). *Satisfacción del Usuario Externo* . Perú . Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%F3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>
- MINISTERIO DE SALUD PUBLICA. (2006). *LEY DE DERECHOS Y AMPARO DEL PACIENTE*. Ecuador.
- Oliva, P. (2014). Investigación cualitativa en odontología, análisis narrativo de la evidencia existente. *Scielo*, 306.
- OMS. (2016). *Temas de Salud*. Obtenido de Seguridad del Paciente: http://www.who.int/topics/patient_safety/es/
- Ortodoncia Friedlander . (2016). Brackets metálicos convencionales. Barcelona, España.
- PropDental . (2013). Aparato de expansión maxilar. Barcelona , España: <https://www.propdental.es/blog/ortodoncia/aparato-de-expansion-maxilar/>.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2016). Diccionario de la Lengua Española . Madrid, España.
- Sampieri, Fernández & Baptista. (2006). *Metodología de la Investigación* . México : McGraw-Hill Interamericana .
- Sandra Perez, Vanessa Maldonado . (2014). Presencia de Streptococo Mutans en pacientes portadores de Ortodoncia Fija . Quito , Ecuador .
- Santiago Rodriguez, Alejandro Rodriguez, Margarita Tejera & Delia Dávila. (2014). *Satisfacción del Consumidor: Modelos Explicativos*. Tenerife .
- Schwartzmann, L. (2010). CALIDAD DE VIDA RELACIONADA CON LA SALUD: ASPECTOS CONCEPTUALES. *Scielo*, 1 .
- Valderrama, A. (08 de 2015). Nivel de Satisfacción de los clientes del Servicio de Hospitalización de Pediatría . Chiclayo .
- Verónica Morales & Antonio Hernández . (2010). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización*. Obtenido de <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>
- Yojander López, Yanira Garmas, Lizandro Michel & Yanira Garmas. (2014). Satisfacción de especialistas, pacientes y familiares con el servicio de Ortodoncia. . Cuba .

ANEXOS

ANEXO 1.: RESULTADOS PROPIO DEL ANÁLISIS DEL ANTI PLAGIO

URKUND

Urkund Analysis Result

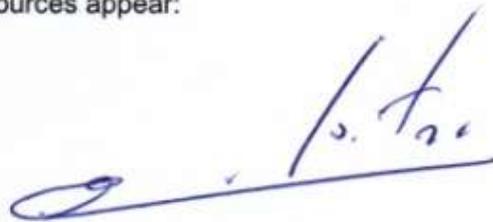
Analysed Document: ANALISIS DE CASO.docx (D24126861)
Submitted: 2016-12-07 01:23:00
Submitted By: rodriguez_2115@hotmail.com
Significance: 1 %

Sources included in the report:

FORMATO TRABAJO FINAL EX COMP.docx (D24126622)
http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/24925/TesisDoctoral_EstudiodeiasatisfaccionenOdontologiaADame.pdf?sequence=1

Instances where selected sources appear:

3



ING. CARLOS ALBERTO BASTIDAS VACA, MSC

ANEXO 2: CARTA DE AUTORIZACIÓN DEL ENTE.

CONSULTORIO DENTAL "DR. ROHOBERT PEÑA"

Especializados en Ortodoncia y Ortopedia.
Rehabilitación integral de niños y adultos.
Blanqueamiento Láser y demás servicios.



Dirección: Av. Principal. 8 de Abril y 25 de Agosto (Planta Baja)

EL TRIUNFO – GUAYAS - ECUADOR

Jueves, 18 de noviembre de 2016

CARTA DE AUTORIZACIÓN

De mi mayor consideración:

Yo, **ROHOBERT WILSON PEÑA CABRERA**, con C.I. 010132765-8 faculto a la Srta. **KAREN ISABEL RODRÍGUEZ IÑIGUEZ**, habiendo ya finalizado su etapa universitaria en la carrera de Ingeniería Comercial, para que realice el respectivo Análisis de Caso en mi Consultorio Dental "Dr. ROHOBERT PEÑA" ubicado en el Cantón El Triunfo, con el tema "MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS TRATAMIENTOS DE ORTODONCIA, MEDIANTE LA APLICACIÓN DE UN CUESTIONARIO DIRECTO".

En señal de conformidad de lo expresado, para los fines que a bien tuviere se emite la presente a los 18 días del mes de noviembre de 2016.

Att.



Dr. ROHOBERT WILSON PEÑA CABRERA
C.I : 010132765-8
Cel: 0994476937
E- MAIL: rohobert.92@hotmail.com

ANEXO 3: ENTREVISTA ESTRUCTURADA CON PREGUNTAS ABIERTAS.

Con el propósito de conocer la existencia del problema.

ENTREVISTADO: DR. ROHOBERT PEÑA.

Especialista en Ortodoncia y Ortopedia.

1.- ¿Qué es lo que conoce acerca de la satisfacción del paciente?

Conozco que es el bienestar de los pacientes de acuerdo al servicio que se brinde.

2.- ¿Qué es lo que conoce acerca de la calidad del servicio específicamente en la Ortodoncia?

La calidad del servicio es la percepción de mis clientes hacia todo el entorno de la atención.

3.-Cuál es su opinión acerca los pacientes que visitan el consultorio ¿Usted cree que están satisfechos con la calidad del servicio que reciben en el desarrollo de los tratamientos de Ortodoncia?¿Conoce el nivel de satisfacción?

Durante los años de experiencia en el consultorio he podido analizar que no están del todo conformes. Si bien es cierto, hay ciertas delimitantes que no permiten un alto nivel de satisfacción total del servicio de Ortodoncia a mis pacientes pues como mencione es imposible que todas las personas se sientan conformes por igual con el mismo servicio, no conozco exactamente el nivel de satisfacción pues nunca he realizado ese proceso de conocimiento, pues no cuento con el tiempo necesario para ello.

4.- ¿Conoce de factores que le ayudarán a incrementar la satisfacción al paciente y cree que podrían ser aplicables en su consultorio? ¿Sabe cuáles son los factores positivos y negativos del entorno del tratamiento?

Si conozco algunos como el tipo de atención que se brinde, la bioseguridad; los cuales si los aplico, pero no conozco que nivel de satisfacción de cada uno de ellos, pero si me gustaría conocer la importancia que tiene para mis pacientes y los pro y contras de esos factores, pues serán de guía para tomar decisiones oportunas y de mejora de la calidad.

ANEXO 4: ENCUESTA A LOS PACIENTES

ENCUESTA PARA EL PACIENTE
DESARROLLO DEL TRATAMIENTO DE ORTODONCIA
CONSULTORIO DENTAL "DR. ROHOBERT PEÑA"
CANTON EL TRIUNFO.

Requerimos conocer la opinión acerca del Tratamiento de Ortodoncia que usted está recibiendo, con el ánimo de mejorar su satisfacción.

Pedimos que responda a las siguientes preguntas de manera sincera, desde su propia apreciación.

Por su cooperación, exponemos nuestra gratitud.

1.- ASPECTOS GENERALES.- Marque con una (X)

EDAD	
Menos de 15 años	
16 a 25 años	
26 a 40 años	
Mayor a 41 años	

2.- SEÑALE (X) EL GRADO DE SATISFACCIÓN QUE USTED LE OTORGA A:

FACTORES	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Demasiado Satisfecho
	(a)	(a)	(a)	(a)	(a)
	1	2	3	4	5
2.1 En cuanto a la continuidad de la asistencia al consultorio, usted se encuentra...					
2.2 En cuanto al Tiempo en la sala de espera para la atención, usted se encuentra...					
2.3 En cuanto al tiempo que duran regularmente los procedimientos, usted se encuentra...					
2.4 ¿Cómo se encuentra usted con el horario de atención del tratamiento?					
2.5 ¿Cómo se encuentra usted con la técnica del especialista cuando se realiza los procedimientos del Tratamiento?					

2.6 ¿Qué tan satisfecho se encuentra por la explicación del procedimiento del Tratamiento?						
2.7 ¿Cómo se encuentra usted por la reputación del especialista en Ortodoncia?						
2.8 En cuanto a la privacidad del consultorio, usted se encuentra...						
2.9 En cuanto a los riesgos de la instalación física y los materiales para el Tratamiento de Ortodoncia, usted se encuentra...						

3.- GRADO DE IMPORTANCIA.- Marque con una (X)

¿Qué tan importantes son para usted los factores mencionados anteriormente?
(continuidad, tiempo, explicación, privacidad, equipo para el Tratamiento, etc)

Ninguna importancia

Demasiada importancia

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4.- EVALUACIÓN FINAL

Según la escala del 1 al 10 seleccione con una (x) la puntuación que le daría al Tratamiento de Ortodoncia que recibe o ha recibido.

PUNTUACIÓN BAJA

PUNTUACIÓN ALTA

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Muy agradecida por su cooperación.

ANEXO 5 : POBLACIÓN PARA EXTRAER MUESTRA

CONSULTORIO DENTAL "DR. ROHOBERT PEÑA"

Especializados en Ortodoncia y Ortopedia.
Rehabilitación integral de niños y adultos.
Blanqueamiento Láser y demás servicios.



Dirección: Av. Principal. 8 de Abril y 25 de Agosto (Planta Baja)

EL TRIUNFO – GUAYAS - ECUADOR

Jueves, 18 de noviembre de 2016

DATOS GENERALES

De mi mayor consideración:

Yo, ROHOBERT WILSON PEÑA CABRERA, con C.I. 010132765-8 libre y voluntariamente proporciono a la Srta. KAREN ISABEL RODRÍGUEZ IÑIGUEZ información de los respectivos registros, habiendo un total de 100 PACIENTES en estado activo que requieren mis servicios para los Tratamientos de Ortodoncia. Información que será relevante para el respectivo Análisis de Caso en mi Consultorio Dental "Dr. ROHOBERT PEÑA" ubicado en el Cantón El Triunfo.

En señal de conformidad de lo expresado, para los fines que a bien tuviere se emite la presente a los 18 días del mes de noviembre de 2016.

Att.

Dr. Rohobert Peña.
C.I : 010132765-8
Cel: 0994476937
E- MAIL: rohobert.92@hotmail.com

ANEXO 6: MATRIZ PROBLEMA

MATRIZ DEL PROBLEMA		
PROBLEMA	CAUSAS	OBJETIVOS
DESCONOCIMIENTO DEL GRADO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES	Dar poca importancia de los beneficios de cada uno de los factores de la calidad del servicio universales.	Identificar el grado de importancia de cada uno de los factores de la calidad del servicio universales.
	Desinterés en identificar los factores de calidad negativos que perciben los pacientes	Identificar los factores de calidad negativos que perciben los pacientes
	Desinterés en identificar los factores positivos de calidad del servicio que beneficia a los pacientes actualmente	Identificar los factores del servicio de calidad positivos que perciben los pacientes actualmente.

ANEXO 7: FOTOS DEL CONSULTORIO DENTAL

