

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Odontología

Escuela Profesional de Odontología



**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA UCSM
ACERCA DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DENTAL QUE BRINDA
LA CLINICA ODONTOLÓGICA DE LA UCSM, AREQUIPA 2017”**

Tesis presentada por el Bachiller:

Stalin Medina Sandoval

Para optar el Título Profesional de:

Cirujano Dentista

Asesor:

Dr. Paul Bernal Riquelme

AREQUIPA – PERÚ

2018

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
URB. SAN JOSE S/N - UMACOLLO

DR HERBERT GALLEGOS VARGAS


BOLETA DE DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS Nro 116

Vista la solicitud que presenta don (ña **STALIN MEDINA SANDOVAL** sobre el dictamen de la Tesis titulada "NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA UCSM., ACERCA DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DENTAL QUE BRINDA LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM AREQUIPA 2017" y en concordancia con la Ley Universitaria 30220, y el Art. 13 del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología, se nombra el JURADO DICTAMINADOR para que en el lapso de ocho a diez días, se sirvan evaluar el dictamen correspondiente

DR HERBERT GALLEGOS VARGAS
DR LUIS ARENAS VARGAS
DR JAIME GALLEGOS ZANABRIA

Arequipa, 22 de DICIEMBRE del 2017

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA


Dr. MARTÍN LARRY ROSADO LINARES
Decano de la Facultad de Odontología

INFORME

*Señor Decano revisado el pte borrador de tesis
es necesario, realizar los siguientes cambios:*

- Formato - Introducción - pie de pg.

- orden de cuadros - Fuente - Conclusiones

- discusión - Bibliografía (orden)

14-01-17

Arequipa, 2017 _____

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
URB. SAN JOSE S/N - UMACOLLO

DR JAIME GALLEGOS ZANABRIA

BOLETA DE DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS Nro 116

Vista la solicitud que presenta don ~~ña~~ **STALIN MEDINA SANDOVAL** sobre el dictamen de la Tesis titulada "NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA UCSM., ACERCA DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DENTAL QUE BRINDA LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM AREQUIPA 2017" y en concordancia con la Ley Universitaria 30220, y el Art. 13 del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología, se nombra el JURADO DICTAMINADOR para que en el lapso de ocho a diez días, se sirvan evaluar el dictamen correspondiente

DR HERBERT GALLEGOS VARGAS
DR LUIS ARENAS VARGAS
DR JAIME GALLEGOS ZANABRIA

Arequipa, 22 de DICIEMBRE del 2017

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARÍA

Dr. MARTÍN LARRY ROSADO LINARES
Decano de la Facultad de Odontología

INFORME

*Sr. Decano, he leído con atención el presente dictamen y
su contenido definen calidad, ampliando el concepto de satisfacción personal
mente; además indicar que no se tiene en relación a los
datos estadísticos investigados.*

Dr. J. Gallegos
20 de enero 2018

Arequipa, 2017 _____

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
URB. SAN JOSE S/N - UMACOLLO

DR LUIS ARENAS VARGAS

BOLETA DE DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS Nro 116

Vista la solicitud que presenta don (ña **STALIN MEDINA SANDOVAL** sobre el dictamen de la Tesis titulada "NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA UCSM, ACERCA DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DENTAL QUE BRINDA LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM AREQUIPA 2017" y en concordancia con la Ley Universitaria 30220, y el Art. 13 del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología, se nombra el JURADO DICTAMINADOR para que en el lapso de ocho a diez días, se sirvan evaluar el dictamen correspondiente

DR HERBERT GALLEGOS VARGAS
DR LUIS ARENAS VARGAS
DR JAIME GALLEGOS ZANABRIA

Arequipa, 22 de DICIEMBRE del 2017

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARÍA

Dr. MARTÍN LARRY ROSADO LINARES
Decano de la Facultad de Odontología

INFORME

Habiendo conegido las observaciones
y/o modificaciones propuestas en el "Borra-
dor de Tesis", este Trabajo de Investigación
tiene una aprobación para su defensa e
sustentación

ATTE

28/12/2017

Arequipa, 2017 _____

DEDICATORIA

A Dios por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón y mi mente y por haber puesto en mi camino a buenos maestros y buenas personas que colaboraron en este proyecto.

A Katty, Valeria, Basthian y Alexander que recorren conmigo este camino, por ser quienes me alentaron, apoyaron y ser mis buenas razones para seguir adelante.

ÍNDICE

RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	viii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

I.- PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....	02
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	02
1.1. Determinación del problema	02
1.2. Enunciado.....	02
1.3. Descripción del Problema.....	03
a. Área del conocimiento.....	03
b. Operacionalización de variables	03
c. Interrogantes Básicas	03
d. Taxonomía de la investigación.....	05
1.4. Justificación	05
2. OBJETIVOS.....	06
3. MARCO TEÓRICO	07
3.1 Marco Conceptual.....	07
3.1.1. Calidad en atención al cliente	07
3.1.1.1 Concepto	07
3.1.1.2 Satisfacción del paciente.....	09
3.1.1.3 Cuestionarios de salud	13
3.1.2. Calidad de vida.....	14
3.1.2.1 Concepto	14
3.1.2.2 Cuestionarios en Odontología	15
3.1.2.3 Cuestionarios de Satisfacción	15
3.2 Antecedentes Investigativos.....	19
4. HIPÓTESIS	23

CAPITULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

II.- PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	25
1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIAL DE VERIFICACIÓN.....	25
1.1 Técnica	25
1.2 Instrumento.....	26
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN.....	27
2.1 Ubicación Espacial	27
2.2 Ubicación Temporal	28
2.3 Unidades de Estudio	28
3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	28
3.1 Organización	28
3.2 Recursos	29
4. ESTRATEGIA PARA EL MANEJO DE RESULTADOS	29
4.1 Plan de Procesamiento	29
4.2 Plan de Análisis.....	30

CAPITULO III RESULTADOS

III.- RESULTADOS.....	32
-----------------------	----

DISCUSION

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad determinar el nivel de satisfacción que presenta el estudiante de la Universidad Católica de Santa María en cuanto a la atención recibida en la Clínica Odontológica de la misma, en vista que la Clínica cuenta con toda la tecnología que se presenta en el mercado externo con el plus de contar con precios accesibles a la población en general pero de mayor importancia para la población universitaria.

Dentro de la investigación los resultados obtenidos fueron favorables casi en un 80% a 90%, puesto que el nivel de satisfacción fue de satisfecho a muy satisfecho en los diferentes aspectos evaluados, en algunas oportunidades hubieron respuestas negativas o de insatisfacción, los cuales equivalen a un 2% lo cual no es significativo dentro de los objetivos planteados en la investigación.

La recolección de datos se llevó a cabo mediante un cuestionario de satisfacción, previa aplicación del consentimiento informado respectivo; dicho cuestionario se realizó a los alumnos de la universidad que en primer lugar cumplieron con los criterios de inclusión y que además aceptaron participar de la investigación y que recibieron atención en la Clínica Odontológica, durante el período de 2 semanas en los 4 turnos de Clínica de lunes a viernes, se llegó a recolectar 35 cuestionarios los cuales en su totalidad cumplieron con los criterios anteriormente mencionados.

Dentro de estos 35 alumnos podemos decir que fueron 25 mujeres y 10 varones los que recibieron tratamiento odontológico en la Clínica y los cuales respondieron el cuestionario de satisfacción aplicado, las edades entre las cuales oscilaron fueron entre los 19 y 24 años, de diferentes carreras profesionales, como Odontología, Medicina, Derecho, Publicidad y Medios, Administración y Enfermería, siendo en mayor cantidad los alumnos de Odontología.

Se tomaron en cuenta los siguientes dimensiones a medir, como tiempo, atención, tecnología, tratamientos, claridad en la explicación, bioseguridad, precios de los

tratamientos, donde se pudo obtener el resultado de satisfacción generalizado, lo cual invalida la hipótesis.

PALABRAS CLAVES: SATISFACCIÓN, CALIDAD DE VIDA.



ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the level of satisfaction of the student at the Catholic University of Santa María in terms of the care received at the Dental Clinic of the same, given that the Clinic has all the technology that is presented in the external market with the plus of having accessible prices to the population in general but of greater importance for the university population.

Within the research the results obtained were favorable in almost 80% to 90%, since the level of satisfaction was satisfied to very satisfied in the different evaluated aspects, in some opportunities there were negative or dissatisfying answers, which are equivalent to 2% which is not significant within the objectives set out in the research.

The data collection was carried out through a satisfaction questionnaire, after application of the respective informed consent; This questionnaire was made to the students of the university who first met the inclusion criteria and who also agreed to participate in the research and who received care at the Dental Clinic, during the 2-week period in the 4 Clinic sessions. Monday through Friday, 35 questionnaires were collected, all of which met the aforementioned criteria.

Within these 35 students we can say that there were 25 women and 10 men who received dental treatment in the Clinic and who answered the applied satisfaction questionnaire, the ages between which they oscillated were between 19 and 24 years old, of different professional careers, like Dentistry, Medicine, Law, Advertising and Media, Administration and Nursing, being in greater quantity the students of Odontology.

The following dimensions to be measured were taken into account, such as time, attention, technology, treatments, clarity in the explanation, biosecurity, prices of the treatments, where the result of generalized satisfaction can be obtained, which invalidates the hypothesis.

KEY WORDS: SATISFACTION, QUALITY OF LIFE.

INTRODUCCIÓN

La evaluación de la calidad de la atención en estos últimos años es parte fundamental para el profesional de la salud, ya que depende de ello la satisfacción del paciente, a su vez depende del mismo para que el servicio sea recomendado. Es necesario tener presente que mucho depende el bienestar de nuestros pacientes de la atención que reciban, tanto por nosotros mismos como profesionales de la salud como del personal que lo rodea durante la estadía en el ambiente de consulta.

La satisfacción del usuario-paciente brindará bienestar en su aspecto físico, mental y social del mismo.

Es la razón por la que surge una necesidad de evaluar este tema dentro de cada consulta y en este caso en la Clínica Odontológica de la UCSM.

En el capítulo I, Planteamiento Teórico está enfocado en determinar nuestra investigación, osea el Nivel de Satisfacción de los alumnos de la UCSM, las interrogantes que surgen a partir de ello, los objetivos, el marco teórico, conceptos como La Satisfacción, Calidad de Vida, los cuestionarios de satisfacción, los antecedentes investigativos y la hipótesis planteada.

En el capítulo II Planteamiento Operacional, se describe la técnica de recolección de datos en la Clínica Odontológica de la UCSM, que fue la recolección de cuestionarios de satisfacción para su posterior vaciado en una matriz de datos.

En el capítulo III se presenta los resultados obtenidos mediante cuadros y gráficos de barras.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

I.- PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Determinación del problema

En la actualidad la Clínica Odontológica presta servicios de atención dental a los alumnos, docentes y personal administrativo de la Universidad, y en busca de lograr la excelencia académica es que se torna de suma importancia la satisfacción que nuestros pacientes sienten durante y después de la atención recibida. La Clínica Odontológica brinda diferentes servicios en las diferentes especialidades que se desarrollan dentro de la Profesión del Cirujano Dentista las cuales están ligadas a las necesidades de la población, en el caso de los pacientes que acuden a la atención se puede observar que van por diferentes dolencias, deseos, necesidades, etc, siendo de suma importancia para el personal docente asistencial, alumnos y personal administrativo que labora brindando estos servicios cuan feliz terminan los tratamientos.

Es así que en la presente investigación se pretende obtener el nivel de satisfacción que los alumnos de la UCSM sienten de la atención, con la finalidad posterior de identificar, determinar, planificar, evaluar, modificar y capacitar a todo el personal en los ítems que sean necesarios para brindar un mejor servicio en la salud de nuestros pacientes.

1.2. Enunciado

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA UCSM ACERCA DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DENTAL QUE BRINDA LA CLINICA ODONTOLÓGICA DE LA UCSM, AREQUIPA. 2017

1.3. Descripción del Problema

a. Área del conocimiento

El presente trabajo de investigación está ubicado en:

a.1 Área General : Ciencias de la Salud

a.2 Área Específica : Odontología

a.3 Especialidad : Administración Odontológica

a.4 Línea : Servicio de atención odontológica.

b. Operacionalización de variables

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
VI ₁ : Nivel de satisfacción	Atención	Muy satisfecho Satisfecho Regularmente satisfecho Poco satisfecho. Insatisfecho
	Tiempo	
	Bioseguridad	
	Tratamientos	
	Precios	
	Claridad en la explicación	
	Tecnología	
	Alivio de su dolencia	

c. Interrogantes Básicas

c.1 ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los alumnos en relación a la atención brindada por alumnos tratantes y los docentes en la Clínica Odontológica de la UCSM?

c.2 ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los alumnos en relación al tiempo empleado por alumnos tratantes en la Clínica Odontológica de la UCSM?

- c.3 ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los alumnos en relación a la bioseguridad empleada por alumnos tratantes en la Clínica Odontológica de la UCSM?
- c.4 ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los alumnos en relación al tratamiento realizado por alumnos tratantes en la Clínica Odontológica de la UCSM?
- c.5 ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los alumnos en relación a los precios de los tratamientos en la Clínica Odontológica de la UCSM?
- c.6 ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los alumnos en relación a la claridad de la explicación del tratamiento a realizar por alumnos tratantes en la Clínica Odontológica de la UCSM?
- c.7 ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los alumnos en relación a la tecnología utilizada por alumnos tratantes en la Clínica Odontológica de la UCSM?
- c.8 ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los alumnos en relación al alivio de su dolencia por alumnos tratantes en la Clínica Odontológica de la UCSM?

d. Taxonomía de la investigación

Abordaje	TIPO DE ESTUDIO						
	Por la Técnica de recolección	Por el tipo de dato que se planifica recoger	Por el número de mediciones de la variable	Por el número de muestras de la población	Por el ámbito de recolección	DISEÑO	NIVEL
Cuantitativo	Observacional	Prospectivo	Transversal	Descriptivo	De campo	Descriptivo	Relacional

1.4. Justificación

a. Relevancia contemporánea

Se ha seleccionado el presente estudio porque se ha podido percibir en la actualidad la disminución de pacientes que acuden a la atención de la Clínica Odontológica en estos últimos años, lo cual en la antigüedad no era de esa manera.

b. Originalidad

Tiene una originalidad y es un tema actual. Así mismo se observa que este tema aún no ha sido suficientemente abordado en nuestra universidad a pesar de disponer los elementos necesarios.

c. Utilidad

La importancia de los resultados de este trabajo, radica en la utilidad de los mismos para poder mejorar la calidad de atención a nuestros pacientes, además de capacitar al personal administrativo asistencial.

d. Factibilidad

Se considera que la investigación es viable porque se ha visto la disponibilidad de las unidades de estudio en índole, número y proporción estadística adecuados, así como el presupuesto, el tiempo, conocimientos metodológicos y la experiencia investigativa.

2. OBJETIVOS

- 2.1. Determinar el nivel de satisfacción de los alumnos en relación a la atención brindada por los alumnos tratantes y los docentes en la Clínica Odontológica de la UCSM
- 2.2. Determinar el nivel de satisfacción de los alumnos en relación al tiempo de espera para la atención brindada por los alumnos tratantes en la Clínica Odontológica de la UCSM
- 2.3. Determinar el nivel de satisfacción de los alumnos en relación a la bioseguridad empleada por los alumnos tratantes de la Clínica Odontológica de la UCSM
- 2.4. Determinar el nivel de satisfacción de los alumnos en relación al tratamiento realizado por los alumnos tratantes en la Clínica Odontológica de la UCSM
- 2.5. Determinar el nivel de satisfacción de los alumnos en relación a los precios de los tratamientos en la Clínica Odontológica de la UCSM
- 2.6. Determinar el nivel de satisfacción de los alumnos en relación a la claridad de la explicación de los tratamientos brindada por los alumnos tratantes en la Clínica Odontológica de la UCSM
- 2.7. Determinar el nivel de satisfacción de los alumnos en relación a la tecnología utilizada por los alumnos tratantes en la Clínica Odontológica de la UCSM
- 2.8. Determinar el nivel de satisfacción de los alumnos en relación al alivio de su dolencia por los alumnos tratantes y los docentes en la Clínica Odontológica de la UCSM

3. MARCO TEÓRICO

3.1 Marco Conceptual

3.1.1. Calidad en atención al cliente

3.1.1.1 Concepto

En la actualidad el concepto de calidad está en todo su auge, así como también la calidad de los servicios sanitarios, con el transcurrir de los años ambos fueron tomando mayor importancia dentro de los servicios de salud mediante la Gestión en Servicios de Salud, en donde se puede apreciar que se centran en el control y la verificación de todas las actividades que se realizan durante un período de tiempo; es decir durante el periodo de atención de un paciente. Mediante la inspección y la auditoría las cuales se dieron en base a la planificación de las actividades a realizar, logrando así con suma seguridad que los servicios cumplan con los requisitos que se exigen y estipulan logrando de esta manera la prevención de que estos errores se repitan para así realizar las debidas correcciones con lo cual se evitaran la variabilidad de los resultados, siendo cada vez en menor cantidad.

Entonces podemos acotar que la calidad es la parte más importante dentro de las estrategias globales de una empresa ¹, en este caso de la Clínica Odontológica, de esta manera se podrá apreciar que el rol que desempeña el paciente se convierte en el eje central de toda la investigación siendo la opinión del paciente-usuario-cliente, como le denominaremos de aquí en adelante es de suma importancia.

¹ Adv Dent Res Donabedian, A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud Pública México; 32(2); 113-117. 1990.

Para la OMS “calidad es la situación en la que el paciente es diagnosticado y tratado correctamente según los conocimientos actuales de la ciencia, y según sus factores biológicos, con el coste mínimo de recursos, la mínima exposición de riesgos posibles de daño adicional y la máxima satisfacción para el paciente”²; a partir de esta definición podemos decir que el paciente es el que determina la aceptación de un servicio calificándolo de bueno o malo.

Para poder realizar todo este proceso debemos de tener bien en claro algunos puntos como las necesidades, preferencias, valores, intereses y capacidad monetaria de los pacientes realizándose la denominada Gestión de Calidad mediante la cual el producto estará definido en base a los clientes a los cuales se dirige el servicio para así corregir, prevenir y mejorar el servicio brindado a los pacientes, basado en la satisfacción del mismo mediante los resultados obtenidos logrando de esta manera la mejora continua del servicio brindado para obtener la excelencia.

Para el logro de estos objetivos es necesario la utilización de diversos modelos bajo los cuales se pueden dar los resultados esperados en busca de la excelencia de la calidad; como es el caso de la EFQM (European Foundation for Quality Management), el cual está basado en la autoevaluación crítica de todo el personal sanitario que labora, para así alcanzar la satisfacción plena tanto del paciente como la del profesional.

Todo este proceso conlleva al mejoramiento continuo de la empresa, en este caso de la Clínica Odontológica, de tal manera que la parte

² Alvarez, F. Instrumentos de auditoría médica. Ediciones ECOE. Bogotá – Colombia. 2006

económica se podrá apreciar en aumento el cual será logrado a partir del liderazgo que se imparta, las políticas aplicadas y las estrategias que se plantee la empresa.

Para poder hablar de la satisfacción del cliente en cuanto a la atención brindada tenemos que mencionar la calidad asistencial en la cual tenemos que distinguir la Calidad Técnica (lo que se hace; es decir el procedimiento o técnica utilizada) y la Calidad del Servicio (cómo se hace);³ además existen dimensiones de la calidad que pueden ser medidas siendo susceptibles a la evaluación como son: a) Competencia Profesional (capacidad), b) Accesibilidad, c) Continuidad, d) Eficiencia, e) Adecuación, f) Oportunidad, g) Efectividad y h) Satisfacción del paciente.

Llegando al culmino de todo este proceso es necesario realizar una evaluación de la calidad, para así conocer la realidad del servicio brindado para posteriormente implementar actividades correctivas y de mejora instaurando medidas.

3.1.1.2 Satisfacción del paciente:

La satisfacción del paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía desde el principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas, de tal manera que si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, menor la satisfacción.⁴

³ Aseguradoras a medir satisfacción de usuarios. Periódico El Pulso. Junio 2006, año 7, número 93. Medellín, Colombia.

⁴ Caminal, J. La medida de satisfacción: un instrumento de participación dela población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. Revista Calidad Asistencial (revista internet). Barcelona, España. 2001

Dentro de la satisfacción la expectativa es lo más importante puesto que estas se van forjando a partir de las anteriores experiencias propias, de las promesas cumplidas o no, de los compromisos adquiridos y de las experiencias obtenidas por otras personas, clasificando a la satisfacción dentro de las dimensiones dinámicas en vista de que estará dada en función de la evolución de los parámetros anteriormente mencionados pudiendo aumentar o disminuir.

Para lograr un estudio exitoso mediante la medición de la satisfacción es necesario tener presente que previamente se debe realizar un estudio de la percepción del paciente en cuanto a su realidad; según Saturno⁵ se puede apreciar dos grupos, según la participación del usuario: a) la activa y b) la requerida; siendo esta última la de mayor utilidad para las investigaciones en el ámbito odontológico.

Donabedian e Hipólito Pavón el proceso de atención en los Servicios de Salud, en general; debe de estar dividido en dos tipos de elementos cuya calidad⁶ es posible de evaluar⁷ ⁸ los procesos técnicos los cuales son la expresión de la adecuación que debe de existir entre la asistencia que se brinda, la tecnología empleada y la capacitación de los profesionales por ende implica la ejecución de los procedimientos con destreza⁹ y los aspectos humano-ambientales o subjetivos son los

⁵ Chaffin LJ, SD Chaffin, AD Mangelsdorff and K Finstue 2007. Patient Satisfaction With Dental Hygiene Providers in US Military Clinics. *J Dent Hyg*; 81(1): 9

⁶ Chisick MC and MJ Piotrowski 1999. U.S. service members' satisfaction with family dental care. *Mil Med*; 164 (12):874-876

⁷ Donabedian A. La calidad de la atención médica, definiciones y métodos. México. Ediciones Científicas. La prensa médica mexicana; 1984

⁸ Estabrook B, J Zapka and H Lubin 1980. Consumer perception of dental care in the health services program of an educational institution. *J Am Dent Assoc*; 00(4):540-543

⁹ Gopalakrishna P and V Munnaleneeni 1993. Influencing satisfaction for dental services. *J Health Care Mark*. 13(1):16 -22

que determinan preferentemente la satisfacción pero que pueden afectar de manera notable los resultados clínicos esperados^{10 11} , es decir que están centrados en las características no médicas de la interacción del usuario con el sistema, no interviniendo los aspectos clínicos.

En el ámbito odontológico se cuenta con escasos estudios que den a conocer como es la satisfacción de estos usuarios ante el servicio que los odontólogos brindan, en cuanto a estos escasos estudios se puede evidenciar que a nivel de América Latina predominan acciones curativas, mutiladoras, de escasa cobertura y con largos intervalos de tiempo entre cada consulta.¹²

Formas activas:

Son todas aquellas donde el paciente toma la iniciativa en el momento que se decide a recibir atención sea en la parte pública como en la privada. Aquí podemos encontrar:

- Consejos de salud y otros órganos de participación (participación del usuario dentro de lo referente a su salud).
- Elección de proveedores (usuario-paciente-cliente elige quien lo atenderá).
- Asociaciones de usuarios y consumidores.
- Quejas y reclamaciones (identifican problemas para mejorarlos).

¹⁰ Ishikawwa K. Qué es el control total de calidad? La modalidad Japonesa. Colombia. Editorial Norma. 1986

¹¹ Lara N. Lopez V, Morales S, Cortes S. satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tlahuac. Revista ADM Distrito Federal 2000 setiembre-octubre

¹² Lara-Flores N y V López-Cámara 2002. Factores que influyen en la satisfacción de los servicios odontológicos. Revista ADM; 59(3):100-109

Formas requeridas:

Estas formas son aquellas donde las instituciones públicas o privadas se dirigen donde el paciente expresamente para pedirle su opinión acerca de los diferentes temas que implican la calidad en el servicio de salud, mediante las encuestas de satisfacción (aspectos subjetivos) y los informes de los usuarios (aspectos objetivos).

Dentro de todos estos estudios debemos de tener presente los que se realizan en la parte médica como en la odontológica, siendo los siguientes:

a) Estudios de expectativas:

Se refiere a lo que el paciente espera recibir, dando una fidelización del paciente a la marca o servicio, según Kano, se encuentran 3 tipos de expectativas:

- Calidad esperada: Es la que el paciente da por seguro o normal. Que esté presente no dará un rumbo diferente a la satisfacción pero su ausencia si dará la insatisfacción.
- Calidad inesperada: Es la que el paciente sabe que no recibirá, causándole sorpresa total, produciéndole sobresatisfacción y de no presentarse no causará ninguna modificación en su satisfacción.
- Calidad expresada: Es aquella donde el paciente expresa lo que siente en el momento de la pregunta según lo vivenció, produciendo satisfacción o insatisfacción.

b) Informes clave, grupos focales, grupos nominales:

c) Informes de usuarios.

3.1.1.3 Cuestionarios de salud:

En el área de las ciencias de la salud son muy utilizados como instrumentos de medida con diversas finalidades, se puede utilizar de forma independiente y combinada con otros datos proporcionados por diversas fuentes (número y clasificación de quejas y reclamaciones, etc).

Para realizar el cuestionario se debe de tener en cuenta que la documentación debe de estar acompañado del test y es:

- Ser completa, precisa y clara.
- Mantener lógica de soporte para la interpretación del test.
- Contener información sobre la fecha, grupo humano y procesos que han intervenido en su desarrollo.
- Contener información estadística sobre la validez, fiabilidad y errores.
- Citar estudios de soporte a los test.
- Especificar grado de calificación profesional.
- Modificar y actualizar el test cuando sufra cambios sustanciales.
- Contener información general.

Dentro de las ciencias de la salud existen variedad y diversidad de cuestionarios pero los que corresponden a esta investigación son los referentes a la satisfacción del paciente y calidad de vida.

3.1.2. Calidad de vida

3.1.2.1 Concepto:

La calidad de vida es una percepción en donde influyen diferentes aspectos los cuales deben ser tomados en cuenta sobre todo los que están referidos a la salud física y estado psicológico también deben de tenerse presentes la independencia, las relaciones sociales y el entorno, por tal motivo se tienen de base dos instrumentos sobre los cuales se pueden basar la elaboración de preguntas y son los siguientes:¹³

- ❖ WHOQOL-100 consta de 100 ítems puntuados del 1 al 5, que miden la calidad de vida en 6 dominios (salud física, estado psicológico, nivel de independencia, relaciones sociales, entorno y religión).
- ❖ WHOQOL-BREF es una versión abreviada que consta de 26 ítems.

Además de tener presentes estos cuestionarios tenemos variedad para utilizar que valoren la calidad de vida apreciada desde el punto de vista de la percepción que cada persona tiene sobre su estado de salud como por ejemplo:

- ❖ Cuestionario de salud de Goldberg (10 ítems sobre su salud y ánimo).
- ❖ Euroqol 5D.
- ❖ Cuestionario SF-36.
- ❖ Cuestionarios QLQ-LC13).

¹³Lara-Flores N y V López-Cámara, Op. cit

3.1.2.2 Cuestionarios en Odontología:

En el área de odontología realmente son poco utilizados en vista que no son referentes a las especialidades específicas del área, en vista que la evaluación que se da es sobre satisfacción, ansiedad, temor y estado general de salud. Teniendo los siguientes:

- ❖ OHIP (Oral Health Impact Profile) evalúa el grado de malestar, disconformidad y disfunción del paciente adulto.
- ❖ OHIP 14 (Oral Health Impact Profile-Short Form)
- ❖ GOHAI (General Oral Health Assessment Index) mide el impacto de la salud oral en la calidad de vida.
- ❖ DENTAL INDIFFERENCE SCALE, mide las actitudes de indiferencia ante las recomendaciones de higiene oral y de asistencia al odontólogo
- ❖ DENTAL FEAR SURVEY.
- ❖ DENTAL BELIEFS SURVEY
- ❖ ORAL IMPACTS DAILY PERFORMANS.

3.1.2.3 Cuestionarios de Satisfacción:

Para poder entender que son los cuestionarios de satisfacción es necesario comenzar por definiciones básicas, como que la satisfacción es un resultado imprescindible el cual evidencia la calidad asistencial brindada al paciente, los cuales son susceptibles a ser medidos. La satisfacción del paciente es de suma importancia según Khan en 1990, en donde mide la calidad a partir de los principios básicos.

Estos cuestionarios al formularse a partir de estos principios básicos se confeccionan con una serie de ítems o preguntas con lo que pretendemos medir y que el paciente deberá responder conforme una

escala nominal como la escala de Likert con la cual el paciente puede elegir entre varias opciones siendo desde el excelente hasta el muy malo, permitiendo escalar a las personas, dentro de estos cuestionarios no solamente se debe de preguntar directamente, sino también tener presentes los factores, motivos o causas que pudieron influir en sus respuestas.

Según Lamata,¹⁴ el paciente evalúa los siguientes aspectos:

- ❖ La preparación del personal, su formación, habilidades técnicas y la confianza;
- ❖ El trato humano
- ❖ La limpieza
- ❖ Interés del tratante y tiempo de atención.
- ❖ Equipamientos.
- ❖ Comodidad en la sala de espera, consulta, etc.
- ❖ Cercanía y proximidad al centro.
- ❖ Tecnología del instrumental utilizado
- ❖ La organización
- ❖ La claridad de expresión en la información brindada acerca de su estado de salud oral, tiempo de espera entre paciente y paciente.

Todos estos son los componentes que el paciente califica, basado en una calificación subjetiva, la respuesta ante todas las preguntas están condicionadas a una serie de factores como la edad, el sexo, nivel cultural, entre otras los cuales pueden ser factores confusos que se

¹⁴ Pérez-Cuevas R, V Libreros, S Reyes, J Santacruz, V Alanís y G Gutiérrez 1994. Análisis de la satisfacción del usuario y de la productividad de un modelo de atención primaria con la participación de médicos y técnicos. Salud Pública México; 36(5):492-502

deben de tener presentes para poder mantener la comparación con otras evaluaciones.

Actualmente este tipo de trabajos en donde el paciente es el centro de todo hace que se realicen mayor cantidad de investigaciones, en las cuales se consideran nuevos ítems como por ejemplo el costo de los tratamientos, etc.

Son diversos los aspectos revisados y tomados en cuenta, lo cual depende del investigador y el tipo de investigación propongamos, pero dentro de los aspectos más valorados están: ¹⁵

- Competencia técnica y profesional del dentista.
- Personalidad del profesional.
- Organización de la clínica.
- Accesibilidad: horarios, costo, cercanía.
- Relaciones paciente-dentista.
- Tratamiento del dolor.
- Comunicación /información.
- Calidad técnica del equipamiento de la clínica.
- Ambiente confortable en la clínica.

Dentro de todos los cuestionarios utilizados en la medicina y odontología podemos destacar los siguientes:

- Cuestionario de Satisfacción de la Universidad de Kaunas.
- Cuestionario de satisfacción dental del Hospital de Canterbury.
- Encuesta de satisfacción dental de la Facultad de Odontología de la Universidad de Barcelona.
- Dental Visit Satisfacción Scale.

¹⁵ Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud. Secretaria de Salud, México. México D.F; 1987

- Dental Satisfaction Questionnaire.

En esta oportunidad el cuestionario que más se adapta al tipo de investigación que se realiza es el Dental Satisfaction Questionnaire, el cual presenta la escala nominal de completamente de acuerdo (muy satisfecho), de acuerdo (satisfecho), neutral (regularmente satisfecho), desacuerdo (poco satisfecho) y completamente en desacuerdo (insatisfecho), este tipo de escala nominal cuenta con viabilidad, validez y fiabilidad tres aspectos de suma importancia en los estudios.

Para poder realizar un buen instrumento de evaluación se necesita tener en cuenta el objetivo del trabajo a medir y para este manejo de los cuestionarios debemos de tener presente las 3 alternativas siguientes:¹⁶

- ✓ Basarnos en cuestionarios ya validados de los cuales se puedan obtener estructuras de preguntas bien formuladas.
- ✓ Adaptar cuestionarios a nuestra realidad.
- ✓ Elaborar el instrumento basado en nuestros conocimientos.

En el momento que uno se plantea realizar una investigación a este nivel es necesario considerar estos tres aspectos ya mencionados, además de no dejar de lado la Declaración de Helsinki y las directrices de la International Test Commission, para tener pleno conocimiento de la responsabilidad que conlleva realizar investigaciones basadas en la perspectiva del paciente, con llevando gran responsabilidad en el uso correcto y apropiado de la información obtenidas.

¹⁶ Reifel NM, H Rana and M Marcus 1997. Consumer satisfaction

3.2 Antecedentes Investigativos

a. Antecedentes Nacionales

a.1. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ORTODONCIA DE UNA CLÍNICA DENTAL DOCENTE PERUANA

AUTORA: Grecia Consuelo Torres-Gonzáles

RESÚMEN: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (Lima. Perú), según: dimensiones de satisfacción, sede docente, sexo y edad en el año 2014. **Materiales y métodos:** Diseño descriptivo, observacional, prospectivo y de corte transversal con un muestreo probabilístico. **Resultados:** Se incluyeron 200 participantes mayores de 12 años. El estudio demostró que la satisfacción asociada a la edad del paciente solo está relacionada a 2 dimensiones de satisfacción (seguridad y privacidad y atención en general) y a la satisfacción global. Para la Sede San Martín de Porres, el nivel de satisfacción con la información recibida fue la dimensión donde se encontró mayor número de pacientes muy satisfechos 84%, en la Sede San Isidro se encontró que las dimensiones: información recibida e instalaciones, equipos y materiales se encontraron mayor número de pacientes muy satisfechos 83% en ambos casos. **Conclusiones:** Se encontró un alto nivel de satisfacción global en los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. **PALABRAS CLAVE:** Ortodoncia, satisfacción del paciente, expectativas. (DeCS, BIREME)

b.2. Antecedentes Internacionales

b.2.1 SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A CALIDAD DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE CARTAGENA

AUTOR: Adriana Betin Portacio; Angélica Guardela Simancas; Karen Infante Franco; Antonio Díaz Caballero

Antecedentes: La satisfacción del usuario es un tema de debate para las instituciones de servicios de salud; en Odontología es base para la recomendación de servicio profesional y posterior reingreso del paciente. Objetivo: Determinar el grado satisfacción de pacientes respecto a la calidad de atención brindada por estudiantes en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Método: Estudio de tipo descriptivo con abordaje cuantitativo. La muestra fue de 292 historias clínicas seleccionadas de manera aleatoria simple, entre 2004 y 2006. Se incluyeron historias clínicas de personas mayores de 15 años, quienes recibieron atención integral odontológica y se excluyeron pacientes que no poseían dirección o teléfono para su localización. Resultados: El 89% de los encuestados manifiesta estar satisfecho con los servicios recibidos, el 94% consideró los servicios económicos respecto a otras instituciones. La duración de los tratamientos fue considerada normal para el 88%. Conclusiones: Se observó satisfacción en los pacientes atendidos en la institución; de acuerdo con esto, la mayoría de los encuestados volvería para recibir atención odontológica; finalmente se percibe que los costos de los tratamientos no se encuentran por encima de su capacidad de pago. (Duazary 2009-II 95-101) Palabras clave: Atención Odontológica, usuario, satisfacción, eficiencia.

c.2. LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA ATENCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO

AUTOR: José Elizondo-Elizondo, Miguel Ángel Quiroga-García, Paula Isabel Palomares-Gorham y Gustavo Israel Martínez González

Se observaron los indicadores de la atención técnica relacionados con el hecho de haber recibido el servicio como el paciente lo esperaba, aquí se observó que el 68.4% de los pacientes evaluaron éstos indicadores como muy satisfactorios y dijeron que si recibieron el servicio como ellos lo esperaban, 25.4% de los pacientes que también habían recibido el servicio como ellos lo esperaban evaluaron éstos indicadores en el nivel de satisfecho. 1.1% de los pacientes que mencionaban no haber recibido el servicio como ellos lo esperaban evaluaron el indicador como muy satisfactorio. Se analizaron los indicadores de atención técnica que en general fueron evaluados como muy satisfactorios por el 69.5% de los pacientes 67.4% dijo que si recomendaría el servicio y el 2.2% no estuvo de acuerdo con ello; de los pacientes que evaluaron éstos indicadores como satisfactorio el 25.5% se inclinó por si recomendar el servicio recibido y el 1.3% estuvo en desacuerdo con ello. 3.4% de los pacientes evaluaron éstos indicadores como en nivel de medianamente satisfactorio. Otro indicador de la satisfacción es preguntarle al paciente si regresaría a la misma clínica donde fue atendido, aquí se observó que el 95.5% si lo haría, el 66.5% de los pacientes evaluó los indicadores de atención técnica con el grado de muy satisfactorio y mencionó que si regresaría a aplicarse otro tratamiento en esta misma clínica, el 25.5% de los pacientes que opinó regresar a la misma clínica evaluó

el servicio como satisfactorio. Aquí mismo se observó que el 3.0% de los pacientes menciona no regresar a la misma clínica a pesar de haber evaluado el servicio en el nivel de muy satisfactorio. Otro de los indicadores de satisfacción considerados en el presente estudio consistió en conocer si los pacientes habían recibido la atención odontológica como ellos la esperaban, aquí se observó que el 100% de los pacientes atendidos en las clínicas de Coronas y Puentes y Odontopediatría así lo refieren, para el resto de las clínicas el indicador se presentó entre 95 y 97.5%. Se investigó también si los pacientes habían acudido por que alguna persona les había recomendado los servicios de la clínica y se observa que el 100% de la muestra de la clínica de Endodoncia así lo refirió, el resto de las clínicas presento proporciones relacionadas con este indicador entre 95 y 97.5%. Se les preguntó a los pacientes si recomendarían el servicio recibido y se observe que en las clínicas de Periodoncia y Endodoncia, los pacientes lo realizarían en un 92.5%, el resto de las clínicas presentaron proporciones mayores desde 97.5% (para el caso de la clínica de Odontopediatría) y de 100% para las clínicas de Coronas y Puentes así como la clínica de Odontología Integral. Otra consideración verso en el sentido de identificar si los pacientes regresarían a la misma clínica donde fueron atendidos en caso de requerirlo y las proporciones observadas estuvieron en el orden de los 90%, para el caso de la clínica de Periodoncia, 95% para la clínica de Endodoncia y 97.5% para las clínicas de Coronas y Puentes, Odontopediatría y clínica de Odontología integral. Al aplicar las pruebas de correlación del coeficiente de chi cuadrada con el programa SPSS se obtuvieron los siguientes resultados: que existe relación, estadísticamente significativa, entre las clínicas donde los pacientes fueron atendidos

y su grado de satisfacción con respecto a la dimensión de la atención técnica ($P < 0.05$).

4. HIPÓTESIS

Dado que, la satisfacción en la atención del cliente depende de diversos factores y es primordial para la evaluación de la calidad.

Es probable que, el nivel de satisfacción de los alumnos atendidos en la Clínica Odontológica sea de regular satisfacción.





CAPITULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

II.- PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIAL DE VERIFICACIÓN

1.1 Técnica

a) Precisión de la Técnica

Se utilizó la Técnica de observación clínica y el cuestionario de satisfacción para recoger la información aplicado a los alumnos que fueron a tratarse la Clínica Odontológica de la UCSM.

b) Esquematización: Cuadro de coherencias

VARIABLES INVESTIGATIVAS	TÉCNICA
Nivel de satisfacción	Cuestionario
Servicios de atención odontológica	Observación

c) Descripción de la Técnica

Para el desarrollo de la investigación, primero se procedió a realizar el instrumento y el consentimiento informado, con el cual se inició el trabajo de aplicación de instrumento.

Se procedió a preguntar a los pacientes que ingresaban a la clínica si eran o no estudiantes de la universidad, a los que contestaban que sí, se le explicó en qué consistía el trabajo, al no tener ninguna pregunta o duda se procedió a entregar el consentimiento informado para su aceptación de participación y posteriormente se le entregaba el cuestionario, el cual era llenado y devuelto a mi persona.

Después de haber recolectado los cuestionarios se procede a vaciar los datos en una matriz de datos para elaborar la estadística correspondiente y así obtener los resultados de la investigación. Cabe mencionar que la recolección de datos fue durante el tiempo en que la atención de Clínica se mantuvo.

1.2 Instrumento

a) Instrumento Documental

a.1. Especificación

Nombre: Ficha de Registro

Número: 1

Tipo: Estructurado

a.2. Estructura del Instrumento

a.3. Modelo del Instrumento

SEXO:						
EDAD:						
CODIGO:						
INDICADOR A EVALUAR		Muy satisfecho	Satisfecho	Regularmente satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
ATENCIÓN	Alumno					
	Docente					
TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCION						
BIOSEGURIDAD EMPLEADA						
TRATAMIENTOS REALIZADOS						
PRECIOS DE LOS TRATAMIENTOS						
CLARIDAD EN LA EXPLICACION						
TECNOLOGIA UTILIZADA						
ALIVIO DE SU DOLENCIA						

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1 Ubicación Espacial

a) **Ámbito General:** UCSM

b) **Ámbito Específico:** El trabajo de investigación se realizó en la UCSM

2.2 Ubicación Temporal

El trabajo de investigación se realizó durante el mes de Octubre a Diciembre 2017

2.3 Unidades de Estudio

a) Opción o alternativa

Muestra

b) Identificación de la muestra

Alumnos de la UCSM que hayan tenido atención odontológica en la Clínica de la UCSM.

c) Igualación de la muestra

Criterios de Inclusión

- Alumnos que hayan recibido atención en la Clínica Odontológica de la UCSM

Criterios de Exclusión

- Otros pacientes que hayan recibido atención en la Clínica Odontológica de la UCSM

d) Tamaño de la muestra:

Se trabajó con el universo de alumnos que acudieron a la Clínica Odontológica de la UCSM durante el período establecido según cronograma desde la aceptación del proyecto.

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1 Organización

- Dictamen favorable del proyecto de tesis
- Formalización de la muestra
- Recolección de datos

3.2 Recursos

a) Recursos Humanos

1. Investigador:

Stalin Medina Sandoval

2. Asesor:

Dr. Paul Bernal Riquelme

b) Recursos Físicos

Disponibilidades ambientales e infraestructurales de la UCSM

c) Recursos Económicos

El presupuesto para la recolección será autofinanciado por el investigador.

d) Recursos Institucionales

UCSM

3.3 Prueba Piloto

a) **Tipo de prueba:** Incluyente

b) **Muestra Piloto:** 5% de la población accesible

c) **Recolección Piloto:** Administración preliminar de la Ficha a la muestra piloto

4. ESTRATEGIA PARA EL MANEJO DE RESULTADOS

4.1 Plan de Procesamiento

a) Tipo de Procesamiento

Manual y computarizado

b) Operaciones de Procesamiento

b.1 Clasificación

La información obtenida de los instrumentos fue transferida a una Matriz de Sistematización.

b.2 Codificación

Se utilizó la codificación impuesta por los índices epidemiológicos

b.3 Recuento

Se emplearon matrices de conteo.

b.4 Tabulación

Se utilizó tablas de doble entrada

b.5 Graficación

Se utilizó gráficas de barras múltiples acorde a la exigencia de los datos expuestos

4.2 Plan de Análisis

a) Tipo de análisis

El análisis fue cuantitativo, mientras que el análisis estadístico fue difactorial, univariable

b) Tratamiento estadístico

VARIABLES	TIPO	ESCALA DE MEDICIÓN	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA	PRUEBA
Nivel de satisfacción Servicios de atención odontológica	Cualitativa	Nominal	Frecuencias Absolutas Frecuencias Porcentuales	χ^2 Independiente





CAPITULO III

RESULTADOS

CUADRO N° 1

CANTIDAD DE ALUMNOS QUE APLICARON AL CUESTIONARIO SEGÚN EL
SEXO

Sexo	Cantidad	%
Mujeres	25	71,43
Varones	10	28,57
Total	35	100,00

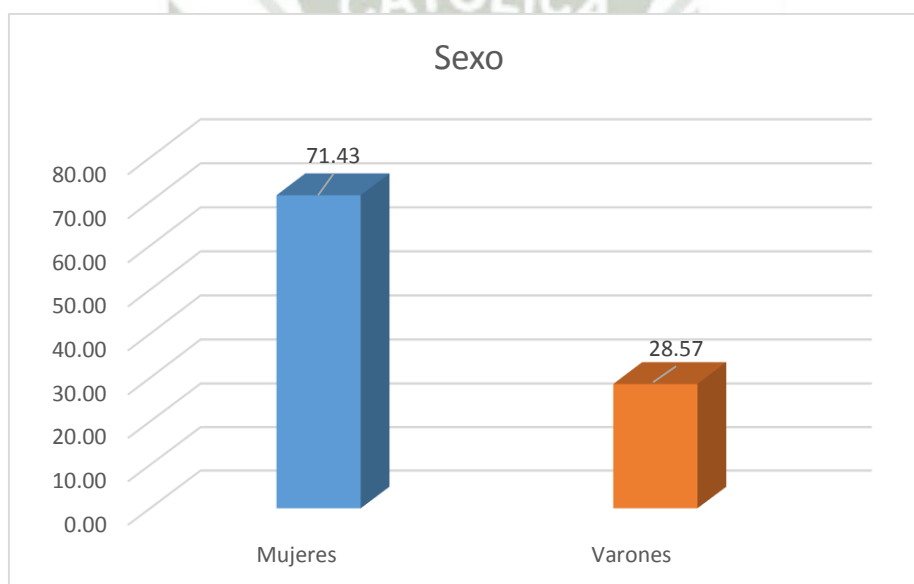
Fuente : Matriz de Datos
Año 2017

Interpretación:

En el Cuadro y el Gráfico N° 1 presentado podemos ver el total de alumnos que realizaron el cuestionario, tanto en sexo y en el porcentaje equivalente a cada uno de ellos. En el caso de las mujeres fueron en un total de 25 equivalente al 71.43% y en el caso de varones fueron un total de 10 equivalente al 28.57%.

GRAFICO Nº 1

CANTIDAD DE ALUMNOS QUE APLICARON AL CUESTIONARIO SEGÚN EL SEXO



CUADRO N° 2

CANTIDAD DE ALUMNOS SEGÚN LAS EDADES Y EL SEXO

Edades	Mujeres		Varones	
	F	%	F	%
19 años	12	48,00	5	50,00
20 años	4	16,00	1	10,00
21 años	4	16,00	1	10,00
22 años	0	0,00	1	10,00
23 años	1	4,00	1	10,00
24 años	4	16,00	1	10,00
Total	25	100,00	10	100,00

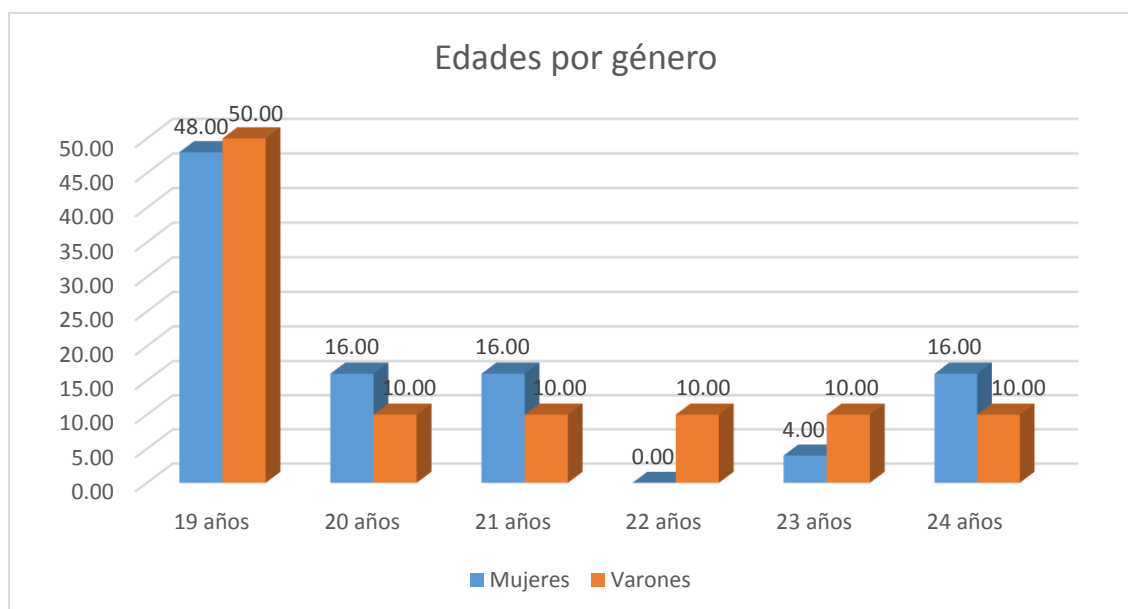
Fuente : Matriz de Datos.
Año 2017

Interpretación:

En el Cuadro y el Gráfico N° 2 podemos apreciar que las mujeres que asistieron estuvieron entre los 19 y 24 años de edad siendo 19 años en un número de 12 equivalente a un 48% el más alto y en el mismo caso de los varones que acudieron en mayor número de 5 equivalente a un 50%.

GRAFICO Nº 2

CANTIDAD DE ALUMNOS SEGÚN LAS EDADES Y EL SEXO



CUADRO N° 3

**SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA UCSM ACERCA DE LA
ATENCIÓN BRINDADA TANTO POR EL ALUMNO COMO POR EL DOCENTE
EN LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM**

Respuesta	F	%
Muy satisfecho	30	85,71
Satisfecho	3	8,57
Regularmente satisfecho	2	5,71
Poco satisfecho	0	0,00
Insatisfecho	0	0,00
TOTAL	35	100,00

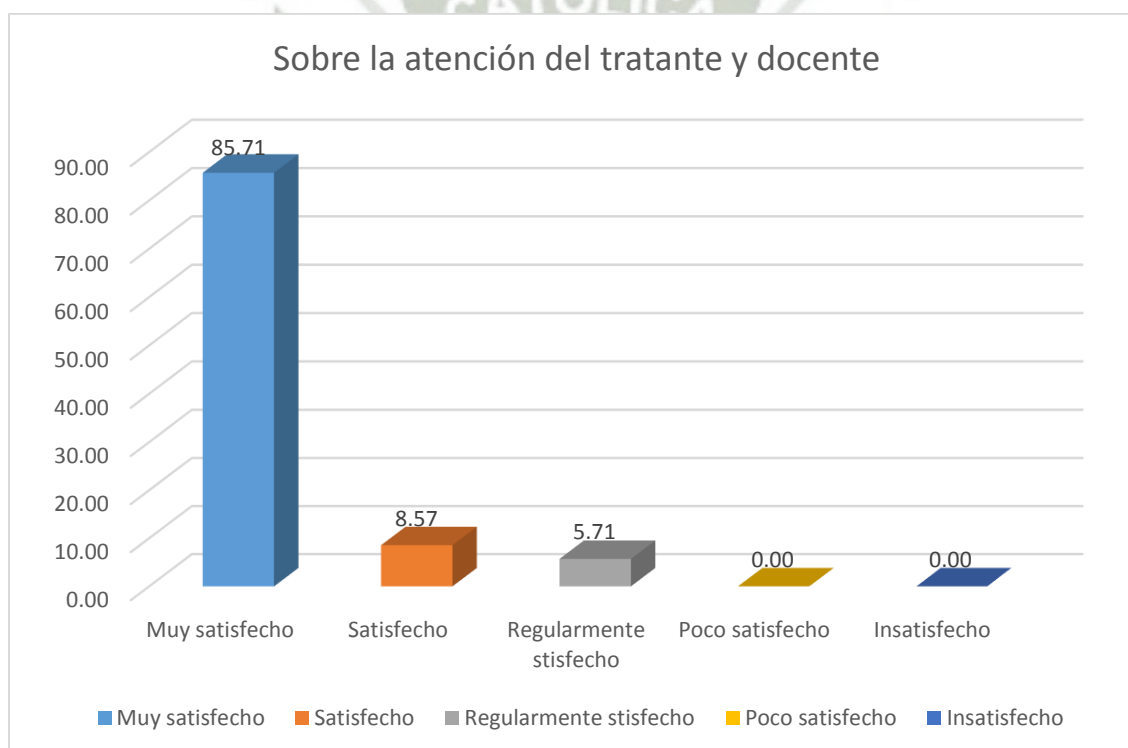
Fuente : Matriz de Datos
Año 2017

Interpretación:

En el Cuadro y el Gráfico N° 8 podemos apreciar que en el 85.71% se encuentran muy satisfechos con la atención brindada por los alumnos tratantes y los docentes de la Clínica Odontológica y en un 5.71% los que se encontraron regularmente satisfechos con la atención brindada.

GRAFICO Nº 3

**SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA UCSM ACERCA DE LA
ATENCIÓN BRINDADA TANTO POR EL ALUMNO COMO POR EL DOCENTE
EN LA CLINICA ODONTOLÓGICA DE LA UCSM**



CUADRO N° 4

SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA UCSM ACERCA DEL TIEMPO DE ATENCIÓN EMPLEADO POR LOS ALUMNOS TRATANTES EN LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM

Respuesta	F	%
Muy satisfecho	17	48,57
Satisfecho	7	20,00
Regularmente satisfecho	8	22,86
Poco satisfecho	2	5,71
Insatisfecho	1	2,86
TOTAL	35	100,00

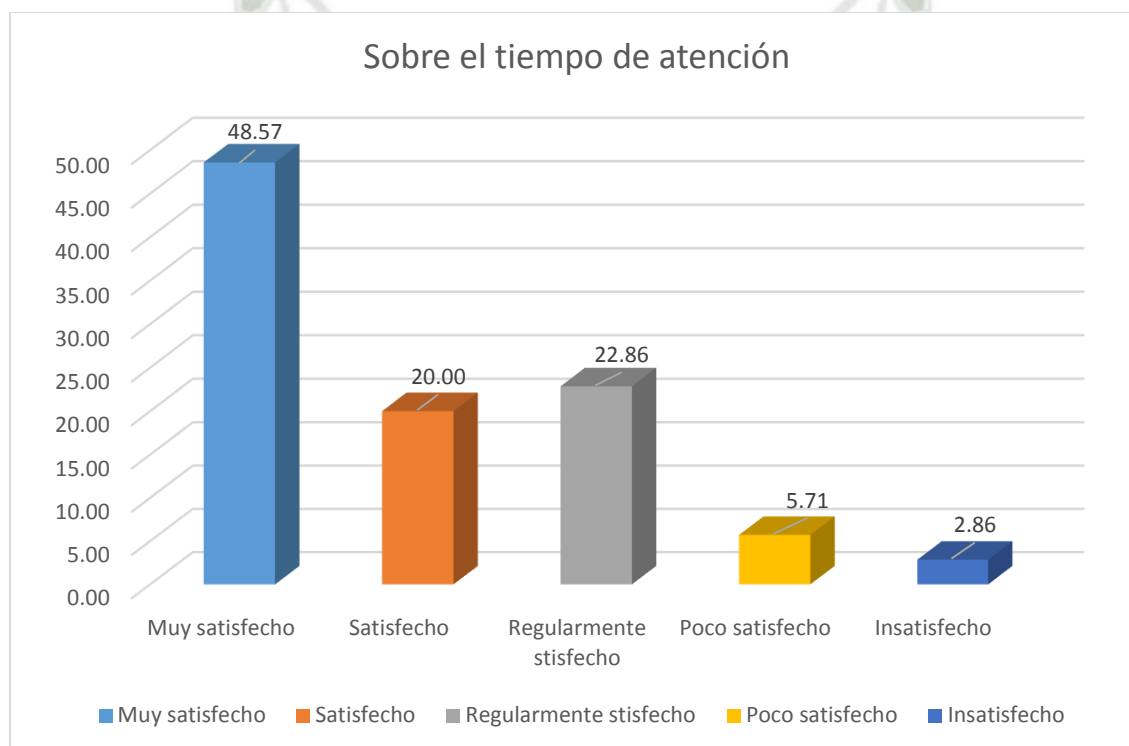
Fuente : Matriz de Datos
Año 2017

Interpretación:

En el Cuadro y el Gráfico N° 7 podemos apreciar que en el 48.57% se encuentran muy satisfechos el tiempo empleado en su atención por los alumnos tratantes de la Clínica Odontológica y en un 2.86% los que se encontraron insatisfechos con el tiempo utilizado.

GRAFICO Nº 4

**SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA UCSM ACERCA DEL TIEMPO DE
ATENCIÓN EMPLEADO POR LOS ALUMNOS TRATANTES EN LA CLINICA
ODONTOLOGICA DE LA UCSM**



CUADRO N° 5

**SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA UCSM ACERCA DE LA
BIOSEGURIDAD EMPLEADA DURANTE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA
CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM**

Respuesta	F	%
Muy satisfecho	3	8,57
Satisfecho	7	20,00
Regularmente satisfecho	23	65,71
Poco satisfecho	1	2,86
Insatisfecho	1	2,86
TOTAL	35	100,00

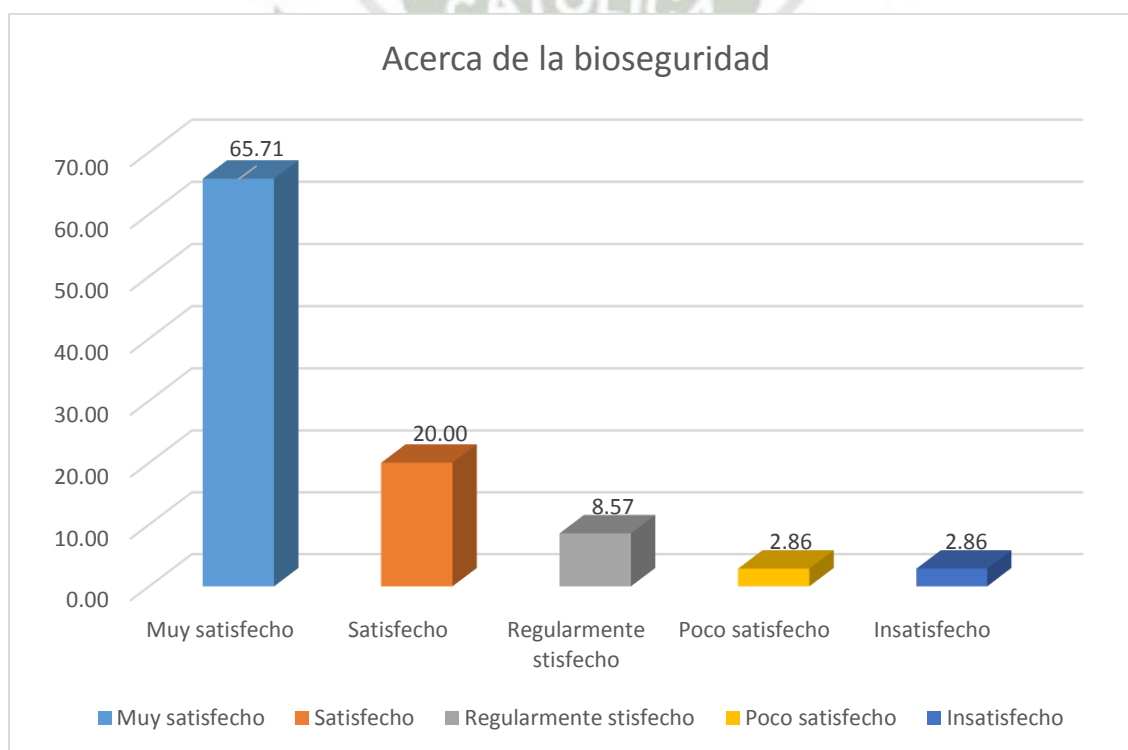
Fuente : Matriz de Datos
Año 2017

Interpretación:

En el Cuadro y el Gráfico N° 11 podemos apreciar que en el 65.71% se encuentran regularmente satisfechos con la bioseguridad empleada durante la atención recibida en la Clínica Odontológica y en un 2.86% los que se encontraron poco satisfechos e insatisfechos con la bioseguridad empleada.

GRAFICO Nº 5

SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA UCSM ACERCA DE LA BIOSEGURIDAD EMPLEADA DURANTE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM



CUADRO N° 6

**SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA UCSM ACERCA DE LOS
TRATAMIENTOS REALIZADOS POR LOS ALUMNOS TRATANTES EN LA
CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM**

Respuesta	F	%
Muy satisfecho	25	71,43
Satisfecho	7	20,00
Regularmente satisfecho	3	8,57
Poco satisfecho	0	0,00
Insatisfecho	0	0,00
TOTAL	35	100,00

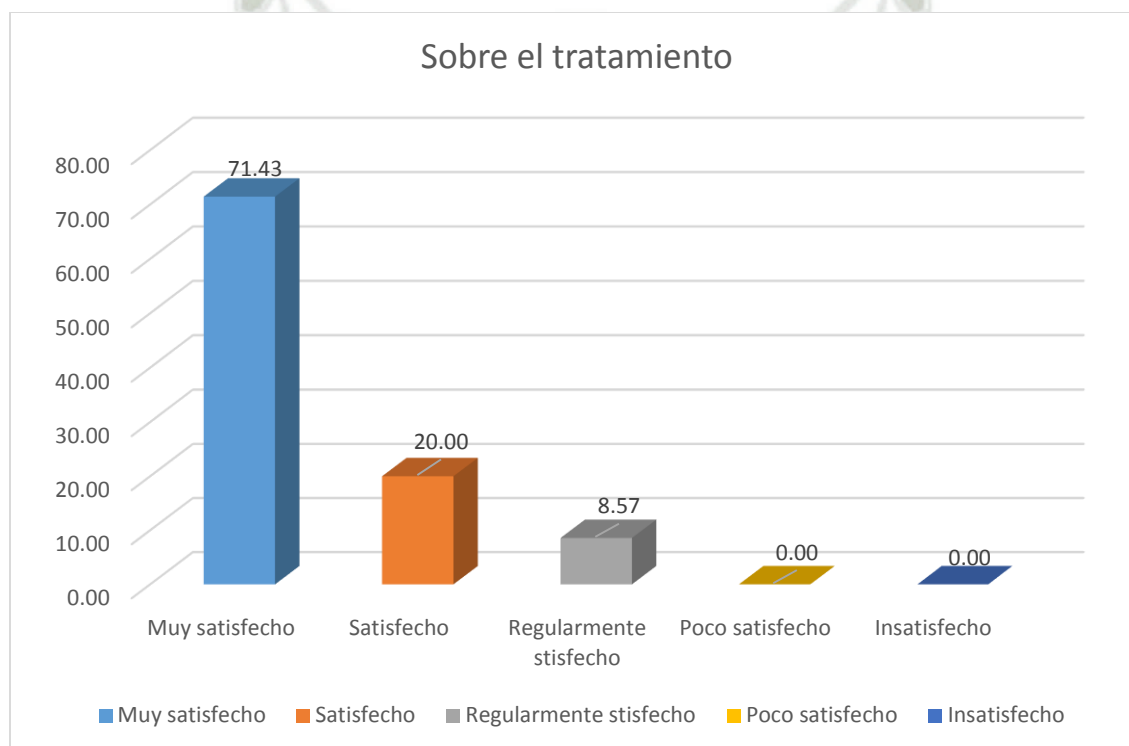
Fuente : Matriz de Datos
Año 2017

Interpretación:

En el Cuadro y el Gráfico N° 5 podemos apreciar que en el 71.43% se encuentran muy satisfechos con los tratamientos realizados por los alumnos tratantes de la Clínica Odontológica y en un 8.57% los que están regularmente satisfechos, a la vez podemos apreciar que no se cuenta con insatisfacción alguna.

GRAFICO Nº 6

**SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA UCSM ACERCA DE LOS
TRATAMIENTOS REALIZADOS POR LOS ALUMNOS TRATANTES EN LA
CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM**



CUADRO N° 7

**SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA UCSM ACERCA DE LOS
PRECIOS DE LOS TRATAMIENTOS EN LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA
UCSM**

Respuesta	F	%
Muy satisfecho	30	85,71
Satisfecho	3	8,57
Regularmente satisfecho	2	5,71
Poco satisfecho	0	0,00
Insatisfecho	0	0,00
TOTAL	35	100,00

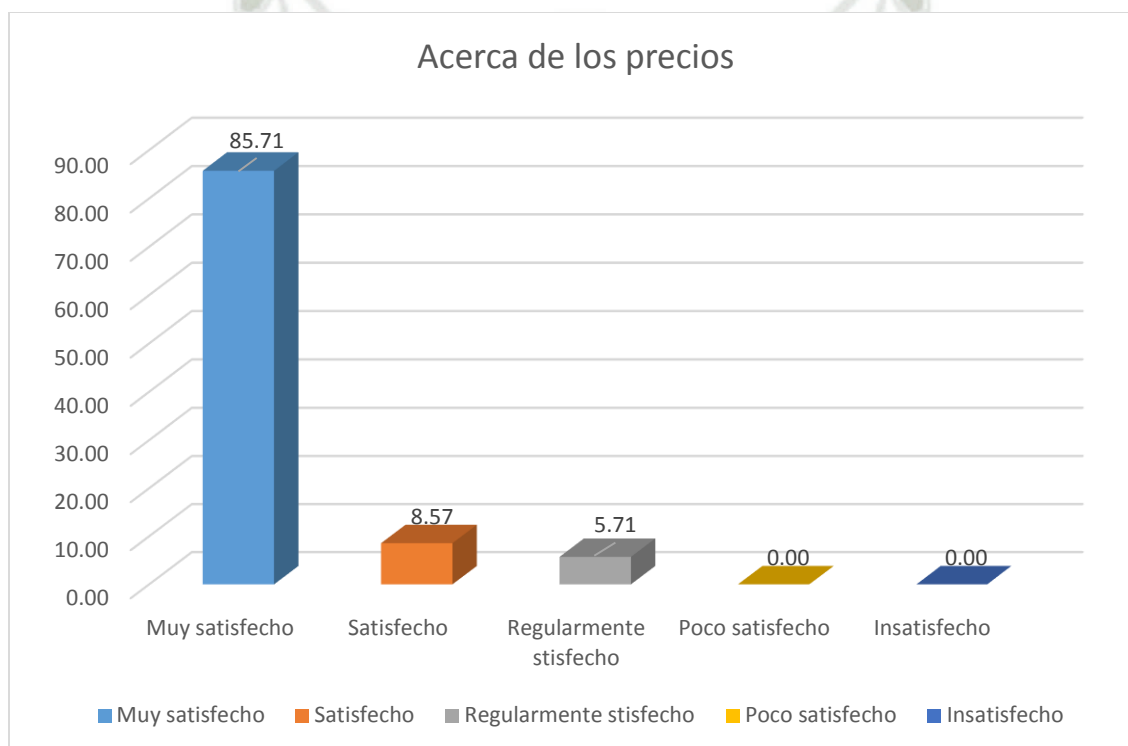
Fuente : Matriz de Datos
Año 2017

Interpretación:

En el Cuadro y el Gráfico N° 4 podemos apreciar que en el 85.71% se encuentran muy satisfechos con los precios de los tratamientos que la Clínica Odontológica les ofrece y en un 5.71% los que están regularmente satisfechos, a la vez podemos apreciar que no se cuenta con insatisfacción por parte del alumno

GRAFICO Nº 7

SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA UCSM ACERCA DE LOS PRECIOS DE LOS TRATAMIENTOS EN LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM



CUADRO N° 8

SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA UCSM ACERCA DE LA CLARIDAD CON LA CUAL LE EXPLICARON EL TRATAMIENTO A REALIZARLE EN LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM

Respuesta	F	%
Muy satisfecho	4	11,43
Satisfecho	30	85,71
Regularmente satisfecho	0	0,00
Poco satisfecho	1	2,86
Insatisfecho	0	0,00
TOTAL	35	100,00

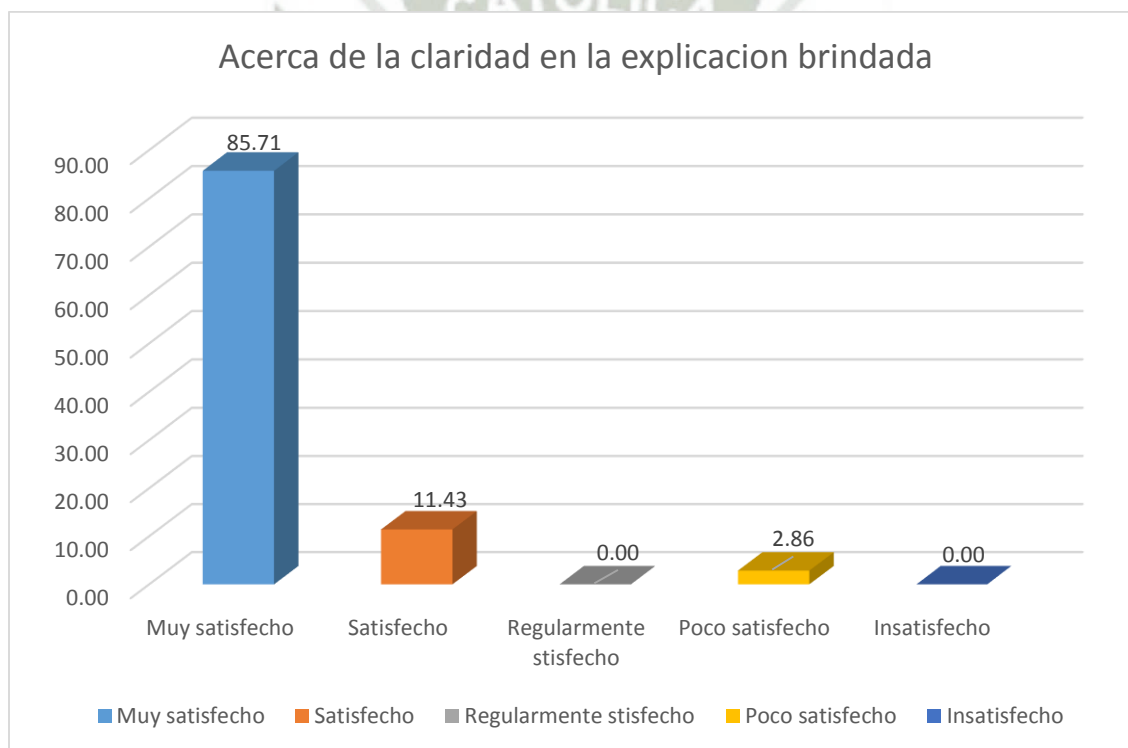
Fuente : Matriz de Datos
Año 2017

Interpretación:

En el Cuadro y el Gráfico N° 10 podemos apreciar que en el 85.71% se encuentran satisfechos con la claridad con la cual les fue explicado el tratamiento a realizar por los alumnos tratantes de la Clínica Odontológica y en un 2.86% los que se encontraron poco satisfechos con la claridad en la explicación brindada.

GRAFICO Nº 8

SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA UCSM ACERCA DE LA CLARIDAD CON LA CUAL LE EXPLICARON EL TRATAMIENTO A REALIZARLE EN LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM



CUADRO N° 9

**SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA UCSM ACERCA DE LA
TECNOLOGIA UTILIZADA EN SU ATENCIÓN POR LOS ALUMNOS
TRATANTES EN LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM**

Respuesta	F	%
Muy satisfecho	20	57,14
Satisfecho	10	28,57
Regularmente satisfecho	3	8,57
Poco satisfecho	1	2,86
Insatisfecho	1	2,86
TOTAL	35	100,00

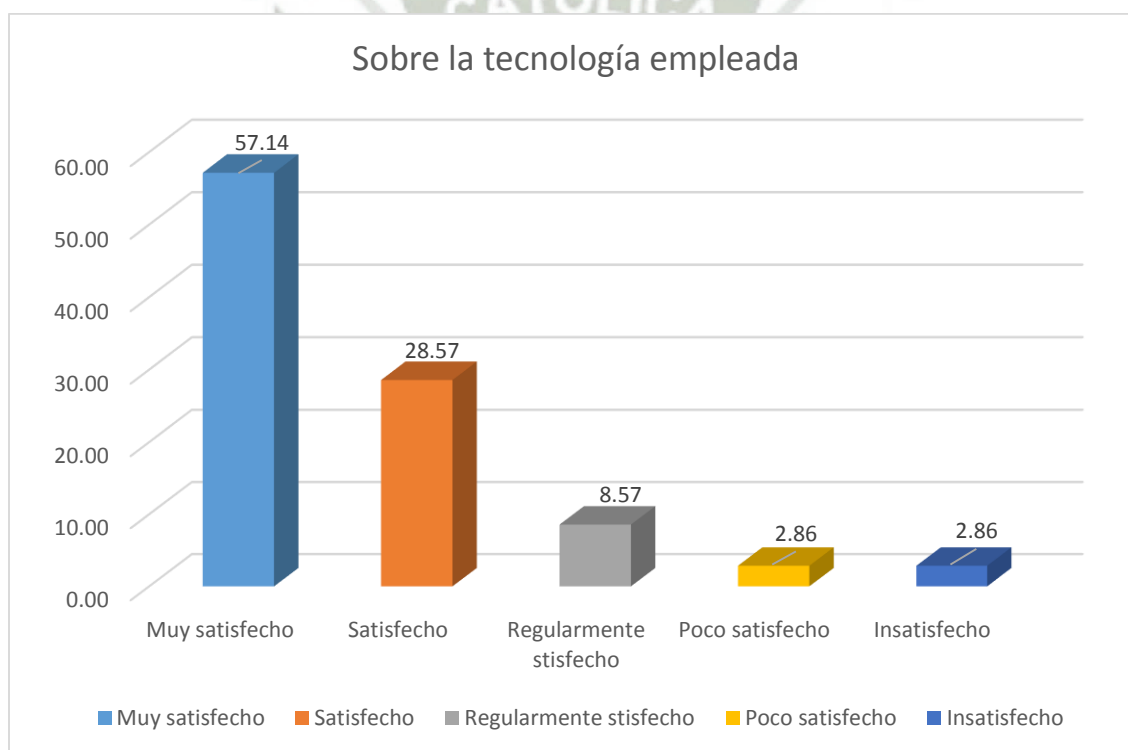
Fuente : Matriz de Datos
Año 2017

Interpretación:

En el Cuadro y el Gráfico N° 6 podemos apreciar que en el 57.14% se encuentran muy satisfechos con la tecnología con la cual realizaron sus tratamientos los alumnos tratantes de la Clínica Odontológica y en un 2.86% los que se encontraron poco e insatisfechos con la tecnología utilizada.

GRAFICO Nº 9

**SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA UCSM ACERCA DE LA
TECNOLOGIA UTILIZADA EN SU ATENCIÓN POR LOS ALUMNOS
TRATANTES EN LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM**



CUADRO N° 10

**SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA UCSM ACERCA DEL ALIVIO DE
SU DOLENCIA EN LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM**

Respuesta	F	%
Muy satisfecho	25	71,43
Satisfecho	10	28,57
Regularmente satisfecho	0	0,00
Poco satisfecho	0	0,00
Insatisfecho	0	0,00
TOTAL	35	100,00

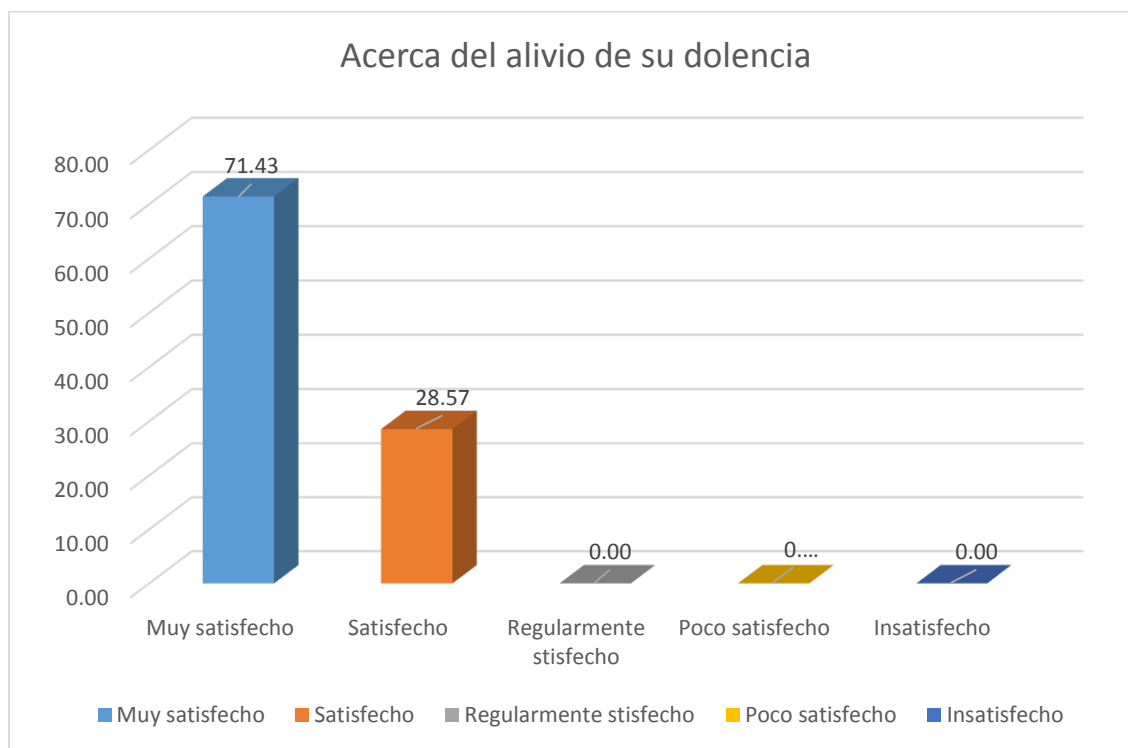
Fuente : Matriz de Datos
Año 2017

Interpretación:

En el Cuadro y el Gráfico N° 9 podemos apreciar que en el 71.43% se encuentran muy satisfechos con la atención brindada por los alumnos tratantes y los docentes de la Clínica Odontológica y en un 28.57% los que se encontraron satisfechos con la atención brindada, mas no se cuenta con insatisfacción alguna.

GRAFICO Nº 10

**SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA UCSM ACERCA DEL ALIVIO DE
SU DOLENCIA EN LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM**



CUADRO N° 11

**SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA UCSM SEGÚN LA ATENCIÓN EN
LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM POR EL ALUMNO TRATANTE Y
EL DOCENTE**

Respuesta	Por el alumno tratante		Por el docente	
	F	%	F	%
Muy satisfecho	5	14,29	16	45,71
Satisfecho	10	28,57	15	42,86
Regularmente stisfecho	15	42,86	2	5,71
Poco satisfecho	3	8,57	1	2,86
Insatisfecho	2	5,71	1	2,86
TOTAL	35	100,00	35	100,00

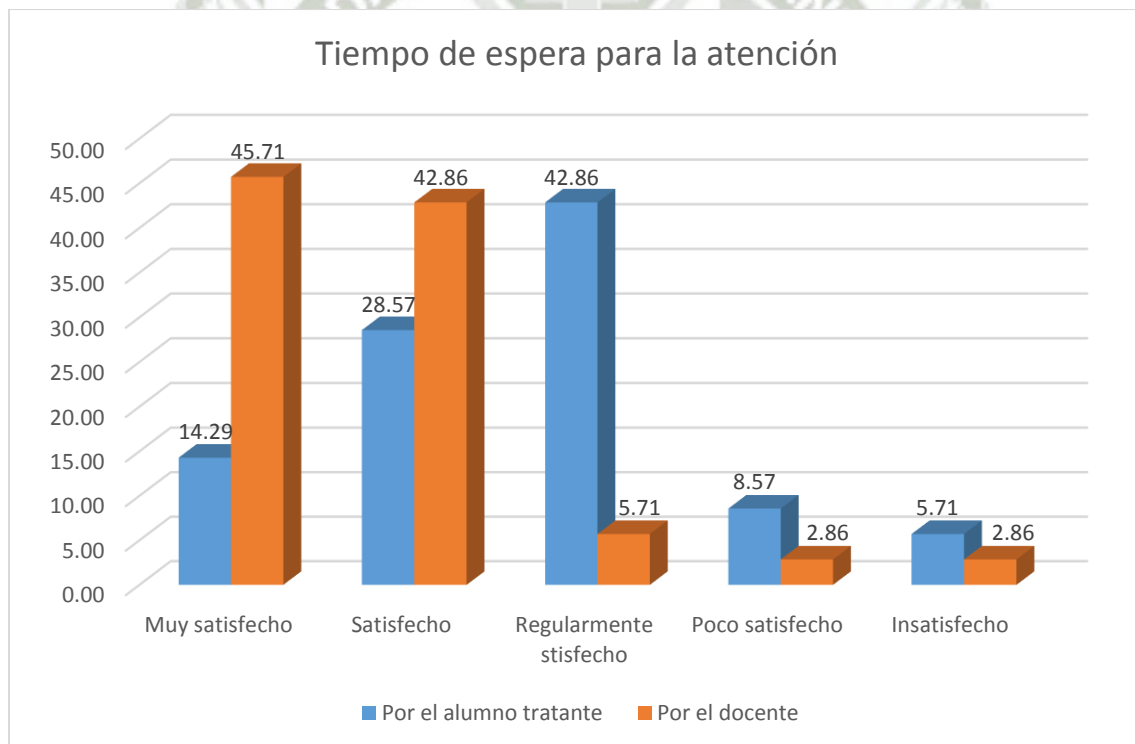
Fuente : Matriz de Datos
Año 2017

Interpretación:

En el Cuadro y el Gráfico N° 3 podemos apreciar que el nivel de satisfacción más alto esta atribuido docente estando muy satisfecho siendo en número de 16 equivalentes al 45.71%, y tratado por el alumno se encontraron regularmente satisfechos en un numero de 15 equivalente al 42.86%.

GRAFICO Nº 11

SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA UCSM SEGÚN LA ATENCIÓN EN LA CLINICA ODONTOLÓGICA DE LA UCSM POR EL ALUMNO TRATANTE Y EL DOCENTE



DISCUSIÓN

La presente investigación es un aporte para la Clínica Odontológica desde un punto de vista el cual no es considerado dentro de la atención del paciente y sobre todo dentro de la formación académica del estudiante de Odontología, en vista que se obvian algunos aspectos por diferentes factores que se dan durante el transcurso de la actividad asistencial de los estudiantes.

Se reconocen algunas limitaciones dentro del servicio brindado, siendo escasas; es decir en menor porcentaje el cual es insignificante para el estudio puesto que la mayoría cerca de un 85% se encuentran satisfecho con todo lo contemplado, el único punto que hicieron más incapié fue en la bioseguridad con la cual se encuentran insatisfechos en un 2.86%, esto debe de tomarse en cuenta por más insignificante sea dentro del estudio, pero muy significativo en la formación.

En relación a la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia el nivel de satisfacción fue del 84%

En relación a la Institución Pública Universitaria de la ciudad de Cartagena vemos que el nivel de satisfacción fue de 89%

En relación al estudio realizado por José Elizondo Elizondo, Miguel Angel Quiroga García observamos que sus indicadores de satisfacción están en 68%

Se puede decir que este estudio de satisfacción presenta resultados esperados y los mismos que se encuentran del porcentaje cercano a los estudios tomados como antecedentes.

Con relación al sexo se puede ver que en un 71.43% son mujeres las que acuden al atención odontológica de la clínica y en un 28.57% son varones, siendo repetitivo en diferentes estudios contemplados en donde se aprecia que las mujeres son las que más acuden a la atención odontológica de las diferentes instituciones sean

públicas o privadas, siendo la edad representativa en nuestro estudio las mujeres que tienen 19 años, y las edades entre la cuales asistieron fueron entre los 19 – 25 años, cabe resaltar que las más jóvenes son las que acudieron en mayor frecuencia

Asimismo considero que este tipo de investigación debe ser llevada a la totalidad de la población universitaria y no solo en ese entorno, sino también a la docente y administrativa, para así poder plantear las estrategias para brindar una amplia formación al estudiante que saldrá a un campo comercial y de marketing.



CONCLUSIONES

PRIMERA:

Se puede determinar que en el 85.71% se encuentran muy satisfechos con la atención brindada por los alumnos tratantes y los docentes de la Clínica Odontológica y en un 5.71% los que se encontraron regularmente satisfechos con la atención brindada.

SEGUNDA:

En relación al tiempo se puede determinar que en el 48.57% se encuentran muy satisfechos con el tiempo empleado en su atención por los alumnos tratantes de la Clínica Odontológica y en un 2.86% los que se encontraron insatisfechos con el tiempo utilizado.

TERCERA:

En cuanto a la Bioseguridad se puede determinar que en el 65.71% se encuentran regularmente satisfechos con la bioseguridad empleada durante la atención recibida en la Clínica Odontológica y en un 2.86% los que se encontraron poco satisfechos e insatisfechos con la bioseguridad empleada.

CUARTA:

En cuanto al tratamiento realizado se puede determinar que en el 71.43% se encuentran muy satisfechos con los tratamientos realizados por los alumnos tratantes de la Clínica Odontológica y en un 8.57% los que están regularmente satisfechos, a la vez podemos apreciar que no se cuenta con insatisfacción alguna.

QUINTA:

Se puede determinar que en el 85.71% se encuentran muy satisfechos con los precios de los tratamientos que la Clínica Odontológica les ofrece y en un 5.71% los

que están regularmente satisfechos, a la vez podemos apreciar que no se cuenta con insatisfacción por parte del alumno

SEXTA:

Se puede determinar que en el 85.71% se encuentran satisfechos con la claridad con la cual les fue explicado el tratamiento a realizar por los alumnos tratantes de la Clínica Odontológica y en un 2.86% los que se encontraron poco satisfechos con la claridad en la explicación brindada.

SEPTIMA:

Se puede determinar que en el 57.14% se encuentran muy satisfechos con la tecnología con la cual realizaron sus tratamientos los alumnos tratantes de la Clínica Odontológica y en un 2.86% los que se encontraron poco e insatisfechos con la tecnología utilizada.

OCTAVA:

Se puede determinar que en el 71.43% se encuentran muy satisfechos con el alivio de su dolencia en su atención brindada por los alumnos tratantes y los docentes de la Clínica Odontológica y en un 28.57% los que se encontraron satisfechos con el alivio de su dolencia.

NOVENA:

Se puede concluir que el nivel de satisfacción de los alumnos tratados en la Clínica Odontológica por los alumnos tratantes es relativamente satisfactoria según los porcentajes obtenidos, por lo tanto la hipótesis queda invalidada.

RECOMENDACIONES

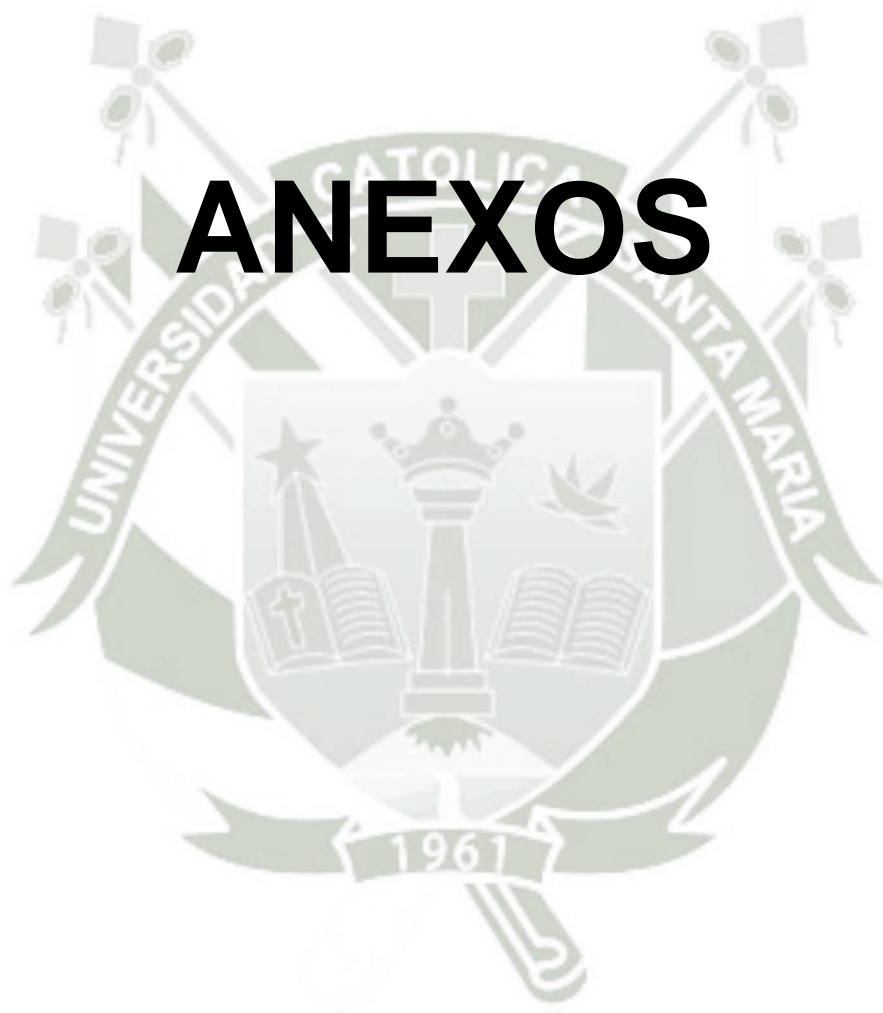
1. Se recomienda tener más cuidado en los protocolos de bioseguridad que mantienen los alumnos en el momento de la atención de los pacientes que acuden a la consulta de la Clínica Odontológica de la UCSM.
2. Se recomienda mantener la formación dada a los alumnos tratantes para que sigan mejorando en su atención al paciente.
3. Se recomienda hacer mayor propaganda y difusión de los servicios que brinda la Clínica Odontológica dentro de la misma universidad para los alumnos, docentes y personal administrativo.
4. Se recomienda brindar mayor capacitación a los alumnos de la UCSM por parte de los alumnos y docentes de la Facultad de Odontología acerca de las dolencias bucales a las cuales están expuestos y promover la prevención en caries y enfermedad periodontal.

BIBLIOGRAFÍA

- 1) Adv Dent Res Donabedian, A 1990. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud Pública México; 32(2):113-117.
- 2) Alvarez, F. Instrumentos de auditoría médica. Bogotá: Ediciones ECOE: 2006.
- 3) Aseguradoras a medir satisfacción de usuarios. Periódico El Pulso. Junio del 2006, año 7, número 93, Medellín, Colombia.
- 4) Caminal J. La medida de satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de servicios sanitarios. Revista Calidad Asistencial (revista internet). Barcelona. 2001.
- 5) Chaffin LJ, SD Chaffin, AD Mangelsdorff and K Finstue 2007. Patient Satisfaction With Dental Hygiene Providers in US Military Clinics. J Dent Hyg; 81(1):9
- 6) Chisick MC and MJ Piotrowski 1999. U.S. service members'satisfaction with familiy dental care. Mil Med; 164 (12):874-876.
- 7) Donabedian A. La calidad de la atención médica, definiciones y métodos. México. Ediciones Científicas. La prensa médica mexicana; 1984.
- 8) Estabrook B, J Zapka and H Lubin 1980. Consumer perception of dental care in the health services program of an educational institution. J Am Dent Assoc; 00(4):540-543.
- 9) Gopalakrishna P and V Munnaleneeni 1993. Influencing satisfaction for dental services. J Health Care Mark. 13(1):16 -22.
- 10) Ishikawwa K. Qué es el control total de calidad? La modalidad Japonesa. Colombia. Editorial Norma. 1986.
- 11) Lara N. Lopez V, Morales S, Cortes S. satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tlahuac. Revista ADM Distrito Federal 2000 setiembre-octubre.
- 12) Lara-Flores N y V López-Cámara 2002. Factores que influyen en la satisfacción de los servicios odontológicos. Revista ADM; 59(3):100-109.

- 13) Lara-Flores N y V López-Cámara, Op. cit.
- 14) Pérez-Cuevas R, V Libreros, S Reyes, J Santacruz, V Alanís y G Gutiérrez 1994. Análisis de la satisfacción del usuario y de la productividad de un modelo de atención primaria con la participación de médicos y técnicos. Salud Pública México; 36(5):492-502.
- 15) Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud. Secretaria de Salud, México. México D.F; 1987
- 16) Reifel NM, H Rana and M Marcus 1997. Consumer satisfaction.
- 17) Seclén-Palacin J y CH. Darras 2005. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. Anales de la Facultad de Medicina;66 (2): 127-141
- 18) Tarascio D, Romero Y. Evaluación de calidad de la atención odontológica de los servicios de salud adscritos a corporaciones merideña de salud en Municipio Libertador del Estado de Mérida 2005. Acta Odontológica Venezolana 2007.
- 19) The World Health Organization. Ginebra. 2009.
- 20) The World Health Organization. Ginebra. 2009.
- 21) Yoshida N and S Matak 2002. Influence of patients perception on their acceptance and understanding of dental care within an education system. Journal of Medical & Dental Sciences; 49(4):143-149.

ANEXOS



INSTRUMENTO

SEXO:

EDAD:

CODIGO:

Marque según Ud. considere el grado de satisfacción que sintió en los diferentes indicadores que mencionamos a continuación al ser atendido en la Clínica Odontológica de la UCSM por los alumnos tratantes del VIII y X semestre y los residentes de las diferentes especialidades.

INDICADOR A EVALUAR		Muy satisfecho	Satisfecho	Regularmente satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
ATENCIÓN	Alumno					
	Docente					
TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCION						
BIOSEGURIDAD EMPLEADA						
TRATAMIENTOS REALIZADOS						
PRECIOS DE LOS TRATAMIENTOS						
CLARIDAD EN LA EXPLICACION						
TECNOLOGIA UTILIZADA						
ALIVIO DE SU DOLENCIA						