

UNIVERSIDAD NACIONAL “JORGE BASADRE GROHMANN”

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Académico Profesional de Odontología

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DOCENTE ASISTENCIAL DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA
OCTUBRE-DICIEMBRE 2011”**

TESIS

Presentada Por:

Samuel Alex Vargas Ramos

Para optar el Título Profesional de

CIRUJANO DENTISTA

Tacna – Perú

2012

**UNIVERSIDAD NACIONAL “JORGE BASADRE GROHMANN”
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Académico Profesional de Odontología**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DOCENTE ASISTENCIAL DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA
OCTUBRE-DICIEMBRE 2011”**

TESIS

Presentada Por:

Samuel Alex Vargas Ramos

Para optar el Título Profesional de

CIRUJANO DENTISTA

TESIS

APROBADA POR EL JURADO INTEGRADO POR:

.....
**C.D. CARLOS ENRIQUE VALDIVIA SILVA
PRESIDENTE DEL JURADO**

.....
**C.D. JAIME BARCENA TACO
MIEMBRO DEL JURADO**

.....
**C.D. EDGARDO BERRIOS QUINA
MIEMBRO DEL JURADO**

DEDICATORIA

A MIS QUERIDOS PADRES POR DARME APOYO CONSTANTE
PARA CONSEGUIR MIS METAS.

AGRADECIMIENTOS

C.D YURY MIGUEL TENORIO CAHUANA

C.D GILBERTO CENTENO SAN ROMÁN

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I DEL PROBLEMA	3
1.1.- EL PROBLEMA	4
1.1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1.2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.1.3.- INTERROGANTES BÁSICAS DEL PROBLEMA	6
1.2.- OBJETIVOS DEL ESTUDIO	7
1.3.- JUSTIFICACIÓN	8
1.4.- HIPÓTESIS	10
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	11
2.1.- ANTECEDENTES	12
2.2.- MARCO TEÓRICO	19
CAPITULO III MATERIALES Y MÉTODOS	32
3.1.- DISEÑO DEL ESTUDIO	33
3.2.- RECOLECCIÓN DE LOS DATOS	33
3.3.- ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	34
3.4.- POBLACIÓN	35
3.5.- CRITERIOS DE INCLUSIÓN	35
3.6.- CRITERIOS DE EXCLUSIÓN	36

3.7.- VARIABLES DE ESTUDIO	36
CAPITULO IV RESULTADOS	38
CAPITULO V DISCUSIÓN	63
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
ANEXOS	79

RESUMEN

Introducción: La satisfacción del paciente odontológico se considera es un punto importante de la prestación del servicio. La satisfacción está asociada con las características de la prestación de los servicios de salud y con las características individuales de cada paciente. El propósito del presente estudio es conocer el nivel de satisfacción de los servicios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.

Materiales y método: Es un estudio descriptivo, prospectivo y de corte transversal. La población está conformada por 290 usuarios mayores de edad atendidos en la Clínica Odontológica de la UNJBG durante los meses de Octubre-Diciembre del 2011.

Resultados: Los usuarios de la Clínica Odontológica de la UNJBG son en su mayoría de género femenino 64,8% y masculino sólo 35,2%. Además la mayoría de usuarios tiene entre 18 y 45 años (67,9%), mientras que los adultos mayores de 60 años sólo representaron 9,7% del total de usuario. La mayoría de usuarios de la clínica odontológica docente asistencial fueron titulares representando el 87,6% de usuarios,

seguido de padres o apoderados, familiares de los niños u otros quienes sólo representaron el 12,4%. Asimismo la mayoría de usuarios de la clínica odontológica docente asistencial proceden del cercado de Tacna (36,2%), seguidos del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa (34,8%). Los usuarios de los servicios de la clínica odontológica no experimentan variaciones significativas siendo el área de prótesis fija la que presenta una frecuencia relativamente alta con el 18,6%.

La mayoría de usuarios se sienten satisfechos (97,2%), mientras que sólo 2,0% manifiestan algún grado de insatisfacción. Los niveles de satisfacción que se presentaron fueron:

- Satisfacción del usuario respecto a la Atención Recibida: las tasas más altas de satisfacción se dieron en el trato del personal (96,9%), la información recibida (92,4%), la seguridad y privacidad de la atención (86,6%). Mientras que las tasas más altas de insatisfacción fue referida a la accesibilidad y oportunidad de la atención (9,3%).
- Satisfacción sobre Instalaciones, Equipos y Materiales: los usuarios se manifestaron más satisfechos /muy satisfechos representando 78,6% mientras que las tasas de insatisfacción referida fue de 13,8%.

- Satisfacción de la Atención General: 90,3% de los usuarios manifestaron sentirse satisfechos o muy satisfechos con los servicios recibidos en la clínica odontológica. Sin embargo 3,1% manifestó estar insatisfecho o muy insatisfecho.

Conclusiones: La mayoría de usuarios se sienten satisfechos/muy satisfechos con la atención recibida por los servicios de la Clínica Odontológica de la UNJBG (97,2%).

Palabras claves: Satisfacción, usuario, odontología.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del paciente con la atención odontológica se considera uno de los valores deseables de la prestación de un servicio y debe ser uno de los objetivos de los prestadores del mismo. En la evaluación de la prestación del servicio en atención oral, la satisfacción debe cubrir el contexto, el proceso y el resultado de la experiencia del paciente con el servicio¹.

La Clínica Odontológica Docente Asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann se sitúa dentro de la ciudad universitaria. En su portafolio de servicios se ofrece la prestación de servicios odontológicos al personal de la Universidad (docentes, trabajadores, estudiantes) y a la población en general.

El propósito del presente estudio es conocer el nivel de satisfacción de los servicios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, lo cual proporciona una herramienta de planificación y de organización de los servicios de salud odontológicos,

¹ Wilkin D, Hallman L, Dogget MA. (2008) Measures of need and outcome for primary health care. En: Tuominen R, Tuominen M. Satisfaction with dental care among elderly Finnish men. Community Dent Oral Epidemiol. 2008; (26):95-100.

y en especial, para la programación de los estudiantes y formación de recursos humanos.

CAPITULO I

DEL PROBLEMA

1.1.- EL PROBLEMA

1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las evaluaciones de salud oral están fundamentadas en las definiciones y criterios de salud realizados por profesionales, mientras que las opiniones de los pacientes y sus evaluaciones acerca de cuándo se cumplen sus expectativas generalmente se olvidan. La satisfacción de los pacientes está asociada con las características de la prestación de los servicios de salud y con las características individuales².

La Clínica Odontológica Docente Asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann ofrece la prestación de servicios odontológicos a la comunidad tacneña y desde su fundación no se han realizado investigaciones sobre la satisfacción de los servicios prestados, por lo tanto se desconocía el nivel de satisfacción de nuestros usuarios.

²Skaret E, Berg E, Raadal M, Kvale G. (2005) Factors related to satisfaction with dental care among 23-year olds in Norway. Community Dent Oral Epidemiol. 2005; (33):150-7.

Actualmente existe una mayor conciencia de los derechos del usuario de salud; por lo tanto, la insatisfacción con el servicio adquiere una mayor importancia. Las razones más comúnmente citadas para tener quejas con el servicio odontológico son la calidad deficiente de los tratamientos, los errores, las actitudes, las características del servicio del equipo de salud oral y el costo excesivo del tratamiento. La insatisfacción y las quejas del servicio de odontología pueden dar como resultado un cambio del odontólogo por parte del paciente. Aún más, considerando el ambiente médico legal que rodea con fuerza la odontología en todos los países, la insatisfacción de los pacientes podría resultar en procedimientos legales largos y costosos³.

La satisfacción del paciente en salud es entonces un fenómeno complejo que contribuye tanto a los resultados que se obtienen en la salud individual y colectiva como al éxito de las medidas que se aplican en el campo. Esta satisfacción influye en la aceptación del paciente, en el uso de los servicios odontológicos y en la ansiedad. La satisfacción del paciente es también un componente importante de estímulo

³Bedi R, Gulati N, McGrath C. (2005) A study of satisfaction with dental services among adults in the United Kingdom. *Brit Dent J.* 2005; (198): 433-7.

hacia el autocuidado y es un indicador de la calidad de la prestación de los servicios de salud.

Todos estos factores mencionados pueden ser decisivos en los resultados de satisfacción obtenidos. Este estudio examinará la relación entre las variables socio-demográficas con la satisfacción del paciente dentro del servicio odontológico.

1.1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna que acudieron durante los meses Octubre a Diciembre del 2011?

1.1.3 INTERROGANTES BÁSICAS DEL PROBLEMA

- ¿Cuáles son las características de los usuarios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la UNJBG?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica según las variables de estudio?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción global de los usuarios de la Clínica Odontológica respecto de la calidad de los servicios odontológicos?

1.2.- OBJETIVOS DEL ESTUDIO

1.2.1.- OBJETIVO GENERAL

- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna durante los meses Octubre a Diciembre del 2011.

1.2.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las características generales de los usuarios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la UNJBG.
- Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica según las variables de estudio.

- Medir el nivel de satisfacción global de los usuarios de la Clínica Odontológica respecto de la calidad de los servicios odontológicos.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Para los profesionales del campo odontológico, así como para los estudiantes en formación es muy importante el conocimiento de los diversos factores que intervienen en la calidad de la atención, pero deben ser incluidos también aquellos que permiten identificar las expectativas de los pacientes y la comunidad ya que en gran medida estos factores intervienen en los patrones de uso de los servicios.

- La investigación es original, ya que en nuestro medio y en las condiciones planteadas en la presente investigación no tiene antecedentes, por este motivo este trabajo se constituye en un elemento referencial para investigar.
- Tiene **relevancia académica**, porque conducirá a resultados que puedan ser compartidos con aquellos profesionales interesados en la temática, particularmente los docentes y autoridades de nuestra Escuela Profesional, que a través de

sus propias investigaciones puedan incluso profundizar, mejorar o reorientar esta propuesta a temas relacionados.

Además porque de los resultados dependerá que las autoridades de la escuela de odontología adopten nuevas alternativas que conduzcan a optimizar el diseño curricular académico para futuras generaciones en la escuela.

- Tiene **relevancia cognitiva**, pues permitirá tener nueva información que demuestren la realidad sobre el nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica odontológica Docente Asistencial de la UNJBG de Tacna.
- Tiene **relevancia social** ya que contribuirá de acuerdo con los resultados que se obtengan a que se opte por mejores condiciones para brindar una atención adecuada a los usuarios y mejorar su salud bucal.
- Tiene **relevancia política** porque contribuirá a aportar estrategias en el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud.
- **Factibilidad**, es factible de ser realizado, ya que existe acceso a las unidades de estudio, se cuenta con el tiempo necesario, así mismo los recursos y el presupuesto serán ofertados por el investigador.

- Existe **interés personal** en la ejecución del estudio tratándose de nuestra realidad.

Por todas estas consideraciones, el desarrollo del tema propuesto es importante y se justifica, ya que servirá como base útil para el conocimiento de este problema en nuestro medio.

1.4.- HIPÓTESIS

H₁: Más del 90% de los usuarios están satisfechos con los servicios odontológicos prestados en la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la UNJBG.

H₀: Igual o menos del 90% de los usuarios están satisfechos con los servicios odontológicos prestados en la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la UNJBG.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.- ANTECEDENTES

Son pocos los estudios que han investigado la satisfacción de los usuarios de clínicas o centros odontológicos. A continuación se exponen los principales estudios publicados.

Variables Relacionadas con la Satisfacción del Paciente de los Servicios Odontológicos. Olga López Soto, María del Pilar Cerezo Correa y Lucía Paz Delgado. (2010). Encontraron que la mayoría de las personas (83%) reportó estar satisfecha con la atención odontológica. Las características socio-demográficas relacionadas con la insatisfacción son: el estado de salud general y el estado de salud dental. Los pacientes insatisfechos se caracterizaron por usar prótesis total; consideran que las enfermedades orales pueden ser graves y los tratamientos costosos; reconocen que las enfermedades de los dientes afectan su autoestima y que les da miedo ir al odontólogo. Con la insatisfacción se relacionaron las características socio demográficas, la ansiedad severa, el estado de salud general y dental, la susceptibilidad y los beneficios percibidos,

la autoeficacia, el miedo al odontólogo, la facilidad para acceder a él, y la necesidad de asistir a la consulta por síntomas.⁴

Satisfacción y Factores Asociados en Estudiantes Usuarios del Servicio Odontológico de la Institución Prestadora de Servicios en Salud “IPS Universitaria” (Medellín). Andrés Agudelo S., Luz Valencia L., Eliana Oullon H. Y col. (2008). Realizaron un estudio descriptivo con estudiantes que acudieron a los servicios odontológicos, la mayoría fueron mujeres (56,1%). La media de edad fue 23 años. El grupo de edad más frecuente fue el de 21-25 años (42,9%). Las más altas puntuaciones fueron obtenidas por el trato del odontólogo al paciente ($9,5 \pm 0,8$), la opinión sobre las instalaciones ($9,3 \pm 1,2$) y la confianza brindada por el profesional ($9,3 \pm 1,2$). Las más bajas calificaciones las obtuvieron el tiempo para la primera cita ($7,3 \pm 2,2$) y tiempo de espera para la atención ($8,2 \pm 2,3$). La mayoría de las personas están satisfechas por el trato recibido del personal; para el caso del odontólogo el porcentaje de los que están muy satisfechos es mayor del 60%. La mayor cantidad de personas que expresaron baja satisfacción fue ante la recepcionista (5,5%) ($p < 0,0001$). El 90,8% de las personas se encuentran satisfechas con el tiempo de duración de la consulta.

⁴Lopez-Soto, Cerezo-Correa, and Paz-Delgado. (2010) Relationship variables, with the satisfaction of patients of dental services. Rev. Gerenc. Polit. Salud. 2010, 9(18)124-136.

Con relación a la información suministrada al paciente, el 58.4% está muy satisfecho con la información que el odontólogo le aportó sobre el diagnóstico y tratamiento, el 38,5% satisfecho y solo el 3,1% medianamente satisfecho o insatisfecho. La población considera adecuado el horario de atención, puesto que casi la mitad de los encuestados la califica con 10 (muy satisfecho), sin embargo, al evaluar el tiempo para la asignación de la primera cita, el porcentaje de personas “muy satisfechas” se hace menor (15,3%). Para el caso del tiempo de espera para ser atendido, el 16,5% lo califica medianamente satisfechos o insatisfechos. El 92,8% de los encuestados manifestaron que se sintieron satisfechos o muy satisfechos con la confianza que les brindó el profesional durante la consulta; así mismo el 87,8% estuvieron satisfechos o muy satisfechos con la privacidad que se les garantizó durante el tratamiento.⁵

Satisfacción de los Clientes del Servicio Médico Odontológico de la Universidad del Zulia. Núcleo Costa Oriental del Lago. Rolín Iguarán, Egno Chávez y Jorge Pérez. (2006). Determinaron la baja satisfacción en cuanto a la percepción de los clientes hacia la calidad de los servicios; insatisfacción con respecto a las

⁵Agudelo S, Valencia L, Oullon H y col. (2008) Satisfaction and associated factors in students who use the dental services of the health care institution “IPS Universitaria” (Medellín).Rev Fac Odontol Univ Antioq. 2008,19 (2)13-23.

necesidades de los estudiantes; y alta insatisfacción en lo que a sus expectativas se refiere. Los clientes expresaron una “ligera satisfacción” (26%) con respecto al diseño del local, con una tendencia a la “muchísima insatisfacción” (22%) y “extrema insatisfacción” (24,4%), lo cual evidencia un grado de satisfacción bajo; mientras que sólo un 18,8% señala estar “muy satisfecho” y “extremadamente satisfecho” (8,8%) con respecto al diseño. Además, encontró una baja satisfacción con el staff de equipos; por cuanto el 31,6% indicó sentirse “ligeramente satisfecho”, un 17,2% “muy insatisfecho”, y otro 26% “extremadamente insatisfecho”; mientras sólo el 16% indicó sentirse “muy satisfecho” y el 9,2% “extremadamente satisfecho”. Estos porcentajes revelan una tendencia hacia la baja satisfacción del cliente. ⁶

Medición de la Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Salud del Instituto de Previsión del Profesorado de la Universidad Central de Venezuela, Durante el Último Trimestre del 2004. Zaida Aranguren Ibarra. (2004). Entre los resultados destaca que 31% califican como malo y 24% regular la conveniencia con el horario de atención; 50% califican como malo o deficiente y el 30% regular el

⁶Iguarán R, Chávez E, Pérez J. (2006) Satisfacción de los clientes del Servicio Médico Odontológico de la Universidad del Zulia. Núcleo Costa Oriental del Lago. Revista Venezolana de Ciencias Sociales UNERMB, Vol. 10 No. 1, 2006, 176 – 203

tiempo de espera entre citas: La solicitud de las citas fue calificada como 47% como malo y el 31% regular. Además sobre el tiempo de espera para ser atendido: 42% lo califican como malo o deficiente y el 43% regular. La atención por parte del profesional cuando está citado: 87% califican entre bueno y excelente. Las recomendaciones dadas sobre su tratamiento: 60% califican entre bueno y excelente.⁷

Encuesta de Satisfacción a los Pacientes que Acuden al Servicio de Primeras visitas y de Integrada de Adultos de la Clínica Odontológica Universitaria de la Facultad de Odontología de la Universidad de Barcelona. José López L.; Oliver Terrades, Pablo Rodríguez y col. (2002). Describieron el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de Barcelona. Utilizaron una encuesta de satisfacción que contempla varios aspectos de interés. Encontraron que los pacientes entrevistados presentan un rango de edad de 25 a 75 años. De ellos el 55% habían acudido al servicio de primeras visitas y el resto al de Integrada de adultos. Más de la mitad acudieron para una revisión y "arreglar" la boca y tan sólo el 6% lo hicieron por dolor. El porcentaje de pacientes satisfechos con el trato recibido es superior al 90% y

⁷Aranguren Ibarra Z. Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de previsión del profesorado de la Universidad Central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004. Acta Odontológica Venezolana 2004

tan solo existe un pequeño porcentaje disconforme con el tiempo esperado o el coste del tratamiento. Los diferentes análisis estadísticos realizados agrupando las variables confirman el alto grado de satisfacción y tan solo se puede apreciar una cierta disconformidad en la franja de edad de 51 a 75 años y un cierto incremento a favor de los pacientes varones.⁸

Grado de satisfacción de los usuarios del Servicio Médico Odontológico de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado". Barquisimeto. Fernando Martínez (2000). Estudió 358 usuarios a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados señalan que 61,9% eran del género femenino, 55% con edades entre 30 y 49 años. En cuanto al grado de satisfacción 43,7% se encontró satisfecho con la atención prestada, 34% indiferente y 22,3% insatisfecho. Según aspectos evaluados relacionados con características del Servicio 59,5% estuvo satisfecho con infraestructura y 42,4% con la información suministrada. En relación a accesibilidad 55,6% se mostró satisfecho con los trámites, contrariamente 72,3% insatisfecho con el sistema de citas, 64% con la distancia del domicilio al Servicio y 43,9% con el cupo para gastos

⁸ López López, J.; Terrades Oliver, M.; Rodríguez Poblador, F.J.; RosellóLlabrés, X.; Enric Salas, J.; Encuesta de satisfacción a los pacientes que acuden al servicio de primeras visitas y de Integrada de Adultos de la Clínica Odontológica Universitaria de la Facultad de Odontología de la Universidad de Barcelona. Revista Avances en Odontoestomatología, 2002; 18 (3):143-151

establecido. En el sistema de citas, 52% presentó satisfacción con la cita previa y 78% insatisfacción con la atención telefónica. Respecto a relaciones interpersonales 55,6%, 83% y 51,1% se encontraron satisfechos con el trato por equipo de salud, atención y tiempo de consulta respectivamente⁹.

Lara Flores N., López Cámara V., Morales Estrella S., y col. (2000) estudiaron la satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en la ciudad de México. Encontraron que la proporción de hombres y mujeres fue bastante similar. El motivo principal por el cual asistieron los pacientes a ambos centros fue el de prevenir molestias (45% y 35%). Entre los resultados se encontró que 88-97% de encuestados estaban satisfechos con la información sobre su problema y tratamiento. 60-81% satisfecho en referencia al tiempo que ha demorado su tratamiento, 85-90% califica de buena /muy buena la calidad de la atención. 89-97% altamente satisfechos con los estudiantes que le atendieron. Y 70-76% medianamente satisfechos con el costo cobrado.¹⁰

⁹Martínez F. Grado de satisfacción de los usuarios del Servicio Médico Odontológico de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado". Barquisimeto. Venezuela 2000.

¹⁰Lara Flores N, V López Cámara V, Morales Estrella SL, Cortés Velázquez. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. 2000. 57(5) 175-179

2.2.- MARCO TEÓRICO

2.2.1. CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD

En los servicios de salud hay dos tipos de calidad: Técnica y Sentida. La calidad técnica brinda la atención encaminada a proporcionar al usuario el máximo bienestar. La calidad sentida radica en la subjetividad del usuario, que explica y expresa la satisfacción razonable de su necesidad después de la utilización de los servicios y es capaz de relacionar la entrega cortés y respetuosa de los usuarios con un contenido técnico óptimo. ¹¹

Mejorar la calidad implica un proceso de búsqueda de los medios que modifique la calidad técnica de la atención y aumente la satisfacción en la solución de las necesidades sentidas de los usuarios. Para lograr el concepto de Calidad Total como una realidad es necesario que todos los que trabajen hagan lo correcto y lo hagan correctamente. La OMS

¹¹McKeithenEJ. (2006) The patients image of the dentist. J AmConDent2006; 33, 87-107.

señala cinco componentes básicos del Concepto de Calidad en Salud¹²:

- Alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos.
- Mínimo de riesgos para los pacientes.
- Alto grado de satisfacción del paciente.
- Impacto en la Salud.

2.2.2. SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS ODONTOLÓGICOS

Recientemente algunos autores han identificado que por ejemplo, los pacientes que se sienten bien tratados son más proclives a mantener sus citas y seguir las indicaciones del profesional, lo cual significa que hacen un mayor y mejor uso de los servicios.¹³

La satisfacción del paciente se basa en actitudes y sentimientos hacia el proveedor y los servicios recibidos. Esas

¹²MarquezFiliu M, RodriguezFong M, Gonzales Heredia E. Ferrer Callamo B. (2002) Folleto para evaluar la calidad de la estomatología general integral. Ministerio de Salud Publica. Cuba. 2002.

¹³Albrecht G, Hoogstraten J.(2008) Satisfaction as a determinant of complianceCommunityDentistry&OralEpidemiology 2008; 46(1):139-146

actitudes se forman como resultado, de la interacción dentista-paciente o bien son transmitidas en la persona por otros, generalmente familiares o amigos. Así la satisfacción ha sido considerada como una medida de resultado de los servicios de salud.¹⁴

En odontología los pacientes valoran mucho la habilidad del dentista para reducir el miedo, la ansiedad y el dolor. Los pacientes valoran constantemente la personalidad del dentista, su capacidad de comunicación, el brindarles información acerca de cómo prevenir problemas bucales y ante todo, su habilidad para disminuir el miedo y el dolor.¹⁵ La relación dentista-paciente afecta la utilización, sobre todo cuando las actitudes frente al valor de la salud bucal difieren entre ambos. En un estudio sobre actitudes de padres de estrato socioeconómico bajo, se encontró que éstos dan mucha importancia al trato del profesional frente al niño, sin embargo, los dentistas suelen creer que los padres y las

¹⁴Lara N, López CV, Morales S. (2000) Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. ADM Revista de la Asociación Dental Mexicana 2000; LVII(2): 45-49.

¹⁵Garfunkel E. (2001) Theconsumerspeaks. How patients select and how much they know about dental health personnel. J Prosthetic Dent 2001; 100: 540-543.

madres de clase baja no valoran la salud bucal de sus hijos, cuando en realidad ellos lo hacen.¹⁶

La mayoría de los estudios sobre satisfacción con los servicios dentales se han centrado en explicar la percepción de los pacientes sobre algunas características de los servicios y su relación con el profesional, sin embargo, un trabajo reciente sugiere que la satisfacción es el resultado de un complejo proceso en el que primero se deben observar los atributos de los servicios dentales, pero en segundo lugar es necesario estudiar cómo los diferentes grupos reaccionan frente a esos atributos.¹⁷

2.2.3. EXPECTATIVAS DEL USUARIO

Según Katz citado por Gómez (2002), son actitudes que el cliente asume, quiere o espera recibir de la compañía a la cual se dirige para recibir un servicio o producto. Éstas se relacionan con el producto, con el servicio dado y con el

¹⁶King DM. (2003) Patterns of sugar consumption in early infancy. *Comm Dent & Oral Epidem* 2003; 6: 47-52.

¹⁷Swartz E. (2005) Determinants for dental visit behavior among Hong Kong Chinese in a longitudinal study. *J of Pub HealthDent* 2005; 58(3): 220-227.

profesionalismo del contacto con el cliente. Cuando se recurre a una compañía por primera vez, las expectativas pueden ser altas. Al no tener ninguna experiencia adversa, teóricamente no hay razón para que las expectativas de respuestas sean otras que las de profesionalismo y competencia. La respuesta que una empresa da al público o a un cliente en opinión de Katz citado por Berry y Parasuraman¹⁸ (1998) se evalúa a diferentes niveles, a saber:

- **Confianza:** La gente que hace una consulta o una solicitud, confiere autoridad a la persona con quien habla. Si la persona que da la respuesta demuestra confianza, esa autoridad se refuerza. Aún cuando la información dada sea incorrecta, suele ser aceptada siempre que la actitud de la persona no desmienta su validez. Cuando falta confianza, ya sea que se esté acometiendo una acción o dando una información, la presentación resulta minada y la efectividad disminuye.¹⁹
- **Servicialidad:** Es una añadidura, se da cuando el solicitante se le brinda asistencia en su consulta, con

¹⁸Berry, L y Parasuramán, A. (2008) Marketing en las empresas de servicio. Editorial NORMA. Bogotá. 2008

¹⁹Donabedian, A. (2000). The quality of care: How can it be assessed? En Quality Assurance in hospitals: Strategies for Assessment and Implementation. Graham, N.O. (Ed.). Gaithersburg: Aspen Publications.

sugerencias, información y acciones posiblemente relevantes los cuales son mayores o más detalladas que la respuesta o acción particular buscada.²⁰

- Interés personal: Cuando se demuestra interés personal al responder a una consulta del cliente, la relación cambia a favor de ambos. Inicialmente esta es una relación de ellos y nosotros, con el interés personal se convierte en una relación de aprecio mutuo. Este tipo de relaciones de aprecio son placenteras y se recuerdan favorablemente.
- Confiabilidad: La imagen de confiabilidad es muy codiciada por las compañías. Ella significa que el cliente puede estar seguro del desempeño y la respuesta; él, sabe que una compañía confiable cumple sus cometidos. Adicionalmente existen factores externos, los cuales son ajenos a la respuesta dada por el empleado.²¹

²⁰ Brito, P. (2000). Impacto de las Reformas del Sector de la Salud sobre los Recursos Humanos y la Gestión Laboral. Revista Panamericana de Salud Pública, 8

²¹ Stufflebeam, Webster (2005). An analysis of alternative approaches to evaluation. Educational Evaluation and Policy Analysis 2005: 5-20.

- Influencia de los medios de comunicación: El soporte a través de los medios ejerce una influencia positiva en las expectativas.
- Fama: La experiencia de otros contribuye a las expectativas del cliente. Las experiencias adversas se transmiten de una persona a otro mucho más frecuentemente que las positivas. Entre los factores negativos que influyen en las expectativas del cliente por parte del desempeño del empleado se tiene: rudeza, demora ante la respuesta, demora durante la respuesta, incompetencia, indiferencia, falta de interés, impaciencia, actitud descuidada, agresión, entre otros.²²

2.2.4. EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN

Satisfacción y Factores Asociados en Estudiantes Usuarios del Servicio Odontológico de la Institución Prestadora de Servicios en Salud “IPS Universitaria” (Medellín). Andrés Agudelo S., Luz Valencia L., Eliana Oullon H. y col. (2008).Es

²²González, B., López, P., Marín, I., Haro, L. y Macías, A. (2002). Satisfacción del Usuario de los Servicios de Salud del Trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, México, 40 (4), 301-304

un cuestionario con preguntas cerradas y con estructura de tipo Likert²³.

Este estudio permite determinar los puntos a favor y los que son críticos de la atención teniendo en cuenta la satisfacción y los factores relacionados con la atención en sí; aquellos inherentes al usuario y otros al servicio y sus características personales. Esto puede servir como un modelo de referencia para otras instituciones prestadoras de servicios de salud bucal con características similares a las del presente estudio.

Satisfacción respecto a la atención recibida	
<ul style="list-style-type: none"> • Trato del personal involucrado en la atención odontológica 	Recepcionista
	Auxiliar
	Odontólogo
	Resto del personal
<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia de la atención recibida 	Tiempo de duración de la consulta
	Examen/tratamiento realizado
<ul style="list-style-type: none"> • Información recibida 	Explicación del diagnóstico y tratamiento realizado
	Instrucciones posteriores
<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad 	Horario de atención
<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad 	Tiempo de espera en la primera cita
	Tiempo de espera a la atención
<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad 	Confianza brindada
	Privacidad en la atención
Satisfacción sobre la clínica odontológica	
<ul style="list-style-type: none"> • Planta física y recursos 	Instalaciones
	Equipos y materiales
Satisfacción General	
<ul style="list-style-type: none"> • Atención general 	Respecto a motivo de consulta
	Nivel general

²³Agudelo S. op. cit..

FUENTE: Andrés Agudelo S., Luz Valencia L., Eliana Oullon H. y col. (2008).

Se reconocen como limitaciones, la falta de descripción en el ciclo de calidad del servicio, el análisis cualitativo presenta una descripción panorámica del objetivo de la investigación y no se aborda la percepción en otro personal involucrado en la atención del paciente (la higienista, la auxiliar, recepcionista); no se realizó por la complejidad de la información y por el factor tiempo. Se sugiere a futuro fortalecer la investigación desde enfoques cualitativos, evaluativos y participativos. Reconocen que es importante hacer la retroalimentación de los resultados de la investigación con el personal involucrado en la atención odontológica, con el fin de asegurar la evaluación continua de la calidad y proponer los correctivos necesarios encontrados en el estudio. La difusión de la cultura de la calidad es un tema de interés, por tanto se deben dirigir esfuerzos a todos los ámbitos de la asistencia sanitaria; a las organizaciones, a las sociedades científicas y los profesionales, para incorporar estos conocimientos a su quehacer diario con el paciente.

2.2.5. ESCALA DE LIKERT

Las escalas son instrumentos de medición o pruebas psicológicas que frecuentemente son utilizadas para la medición de actitudes, siendo utilizadas también para la evaluación de la satisfacción de los usuarios a los servicios recibidos.

Summers define el término actitud como la “suma total de inclinaciones y sentimientos, prejuicios o distorsiones, nociones preconcebidas, ideas, temores, amenazas y convicciones de un individuo acerca de cualquier asunto específico”. La actitud se expresa por medio de opiniones, por ejemplo una persona que expresa su opinión sobre la caída del muro de Berlín y la reciente desintegración de la Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas, refleja una actitud específica sobre los hechos referidos²⁴. En una escala de medición de actitudes no interesa propiamente la opinión o el conjunto de palabras que expresa la persona. Lo que en realidad es importante es la actitud de quién opina. La escala de medición de actitudes analiza los pensamientos y

²⁴ Pérez S G. Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes. Ed. La Muralla. Madrid. 2003.

sentimientos de la persona hacia los hechos ya especificados. Las actitudes pueden medirse a través de diversos tipos de escalas entre las que destacan la escala de actitudes tipo Likert.

La escala de Likert mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem. La escala se construye en función de una serie de ítems que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente. Cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuesta:

- () Totalmente de acuerdo.
- () De acuerdo.
- () Indiferente.
- () En desacuerdo.
- () Totalmente en desacuerdo.

La unidad de análisis que responde a la escala marcará su grado de aceptación o rechazo hacia la proposición

expresada en el ítem. Los ítems por lo general tienen implícita una dirección positiva o negativa. La calificación o puntuación se asigna de acuerdo a la dirección del ítem, si tiene una dirección positiva la puntuación es²⁵:

- (5) Totalmente de acuerdo.
- (4) De acuerdo.
- (3) Indiferente.
- (2) En desacuerdo.
- (1) Totalmente en desacuerdo.

En el caso de que el ítem posea una dirección negativa, la calificación se invierte. Los ítems se presentan en forma de enunciados cuyo grado de acuerdo o desacuerdo se solicita a la unidad de análisis. La cantidad de enunciados que integra una escala Likert varía de acuerdo a la naturaleza de la variable operacionalizada. Los pasos a seguir para la construcción de la escala son²⁶:

1.- Definición de la variable a medir.

²⁵Best J. Como Investigar en Educación. Ed. Aguilar. Madrid. 2007.

²⁶Valcarcel V. Investigación Educativa. Fundamentos y Metodología. Ed. Labor. Barcelona. 2009.

- 2.- Operacionalización de la variable, es decir, se determina como se habrá de medir y se señalan los indicadores.
- 3.- Diseño de una cantidad suficiente de ítems favorables y desfavorables a la variable que se pretende medir.
- 4.- Depuración de la escala por medio de un estudio piloto con el propósito de seleccionar los ítems que habrán de integrarse a la versión final de la escala.
- 5.- Administración de la versión final de la escala a las unidades de análisis que integran la unidad muestral del estudio.
- 6.- Asignación de una puntuación a cada ítem de acuerdo al procedimiento descrito con anterioridad.
- 7.- Obtención de la puntuación total de cada unidad muestral, reflejando la actitud global hacia la variable medida.

Es recomendable realizar un análisis de los ítems con el propósito de ser selectivos. Entre las técnicas de análisis se encuentran la correlación ítem-escala por medio del coeficiente de correlación de Pearson²⁷.

²⁷Valcarcel V. obra citada.

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.- DISEÑO DEL ESTUDIO

El diseño de la investigación es descriptivo, prospectivo y de corte transversal.

3.2.- RECOLECCIÓN DE LOS DATOS

Para la realización del presente estudio se utilizaron varios instrumentos, descritos a continuación:

- Ficha de recolección de datos validada por el investigador con la colaboración de un grupo de docentes de la clínica docente asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna. Para la evaluación de los niveles de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica se usó el formato validado propuesto por Agudelo y cols (Colombia, 2008)²⁸, de estructura de tipo Likert, con preguntas y respuestas cerradas de valoración al servicio recibido en la Clínica odontológica.

²⁸ Agudelo. op. cit.

- Para el manejo de los datos creamos una base de datos en una hoja de cálculo virtual que sirvió para la tabulación de los datos recolectados.
- Para el análisis estadístico usamos el paquete de Software estadístico SPSSv.18 de utilidad ampliamente aceptada.

Para realizar el presente estudio se coordinó con la Dirección de la Escuela de Odontología solicitando autorización para aplicar la encuesta a los usuarios de la Clínica Odontológica. La recolección de la información se realizó mediante la entrevista del investigador al usuario de la clínica odontológica, para lo cual utilizó un cuestionario propuesto y publicado por Agudelo y cols.

La recolección de la información estuvo a cargo del propio investigador. Se realizó en los meses Octubre a Diciembre año 2011, de lunes a viernes en horario de 9:00 a 18:00 hs. después que el paciente recibió atención odontológica.

3.3.- ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Para el uso de la información se elaboró una base de datos en una hoja de cálculo, y con el paquete estadístico SPSSv18.0 se procedió

a realizar el análisis de la información. Se elaboraron tablas con frecuencias y gráficos de barra que representaron nuestros resultados.

3.4.- POBLACIÓN

La población está conformada por los usuarios que acudieron a la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la E.A.P. de odontología de la UNJBG de Tacna durante los meses de octubre a diciembre del 2011.

- Universo Cuantitativo, nuestro universo está constituido por 290 usuarios que acudieron a la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la E.A.P. de odontología de la UNJBG.
- Universo Cualitativo, nuestro universo está constituido por usuarios que acudieron a la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la E.A.P. de odontología de la UNJBG.

3.5.- CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Usuarios de los servicios odontológicos prestados en la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la UNJBG durante los meses de octubre a diciembre del 2011.

- Que acepten participar del presente estudio.
- En el caso de los usuarios menores de edad que reciban atención de la Clínica Integral del Niño, se entrevistó al padre o tutor responsable que lo acompañe.
- Se consideró a usuarios que vienen por primera vez a recibir Atención Odontológica.
- Usuarios mayores de 18 años de ambos sexos.
- Usuarios que concurren en los tres turnos de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la UNJBG.

3.6.- CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Usuarios que rechacen participar en el estudio.

3.7.- VARIABLE DE ESTUDIO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea

diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

Se utilizó un test propuesto por Agudelo y cols. (Colombia, 2008)²⁹, es un cuestionario validado, de estructura de tipo Likert, con preguntas de valoración al servicio recibido en la Clínica odontológica que permitió clasificar el nivel de satisfacción en cinco categorías.

²⁹ Agudelo. op. cit.

CAPITULO IV

RESULTADOS

TABLA 1

**EDAD Y GÉNERO DE LOS USUARIOS DE LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DOCENTE ASISTENCIAL DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA.
OCTUBRE-DICIEMBRE 2011**

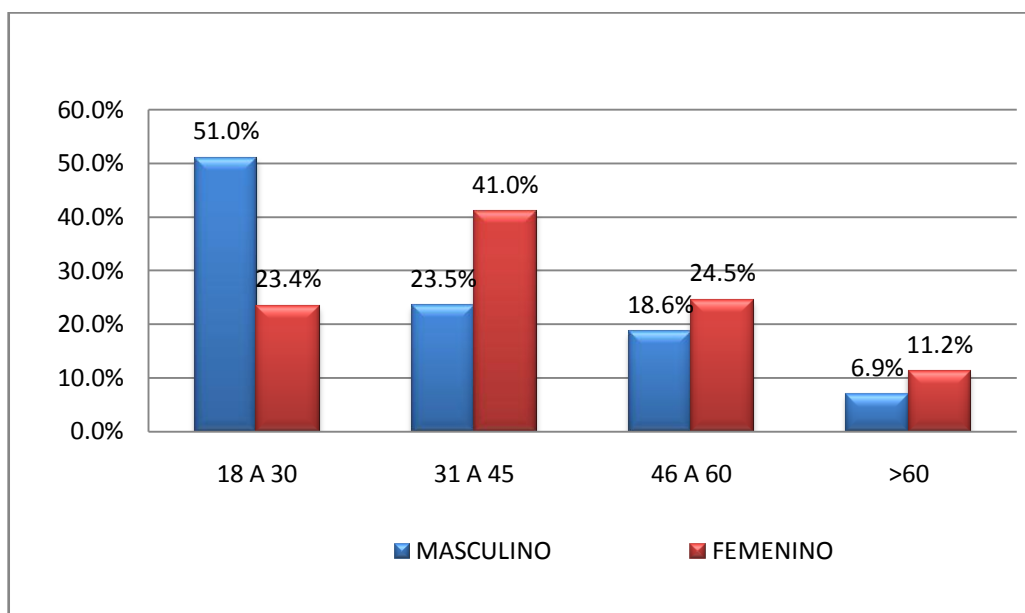
EDAD	MASCULINO		FEMENINO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
18 A 30	52	51,0%	44	23,4%	96	33,1%
31 A 45	24	23,5%	77	41,0%	101	34,8%
46 A 60	19	18,6%	46	24,5%	65	22,4%
>60	7	6,9%	21	11,2%	28	9,7%
TOTAL	102	100,0%	188	100,0%	290	100,0%
		35,2%		64,8%		100,0%

FUENTE: Ficha de recolección de datos de usuarios de la Clínica Odontológica 2011

La mayoría de los usuarios de la clínica odontológica de la UNJBG son mujeres: 64,8% y varones sólo 35,2%. Además observamos que la mayoría de pacientes tiene entre 18 y 45 años (67,9%), mientras que los adultos mayores de 60 años sólo representaron 9,7% del total de usuario.

GRAFICO 1

EDAD Y GÉNERO DE LOS USUARIOS DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DOCENTE ASISTENCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA.OCTUBRE- DICIEMBRE 2011



FUENTE: Ficha de recolección de datos de usuarios de la Clínica Odontológica 2011

TABLA 2

**TIPO DE USUARIO DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DOCENTE
ASISTENCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE
GROHMANN DE TACNA. OCTUBRE-DICIEMBRE 2011**

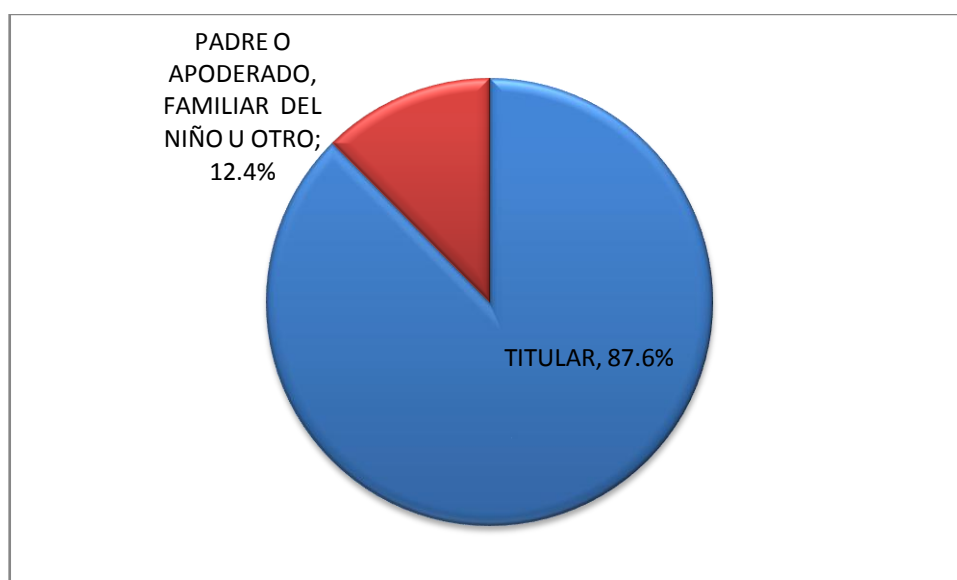
TIPO DE USUARIO	FRECUENCIA	
	N	%
TITULAR	254	87,6%
PADRE O APODERADO, FAMILIAR DEL NIÑO U OTRO	36	12,4%
TOTAL	290	100%

FUENTE: Ficha de recolección de datos de usuarios de la Clínica Odontológica 2011

La mayoría de usuarios de la clínica odontológica docente asistencial son titulares y representan el 87,6% de usuarios, seguido de padres o apoderados, familiares de los niños u otros quienes representan el 12,4%.

GRAFICO 2

TIPO DE USUARIO DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DOCENTE ASISTENCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA. OCTUBRE-DICIEMBRE 2011



FUENTE: Ficha de recolección de datos de usuarios de la Clínica Odontológica 2011

TABLA 3

**PROCEDENCIA DE LOS USUARIOS DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA
DOCENTE ASISTENCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE
BASADRE GROHMANN DE TACNA.
OCTUBRE-DICIEMBRE 2011**

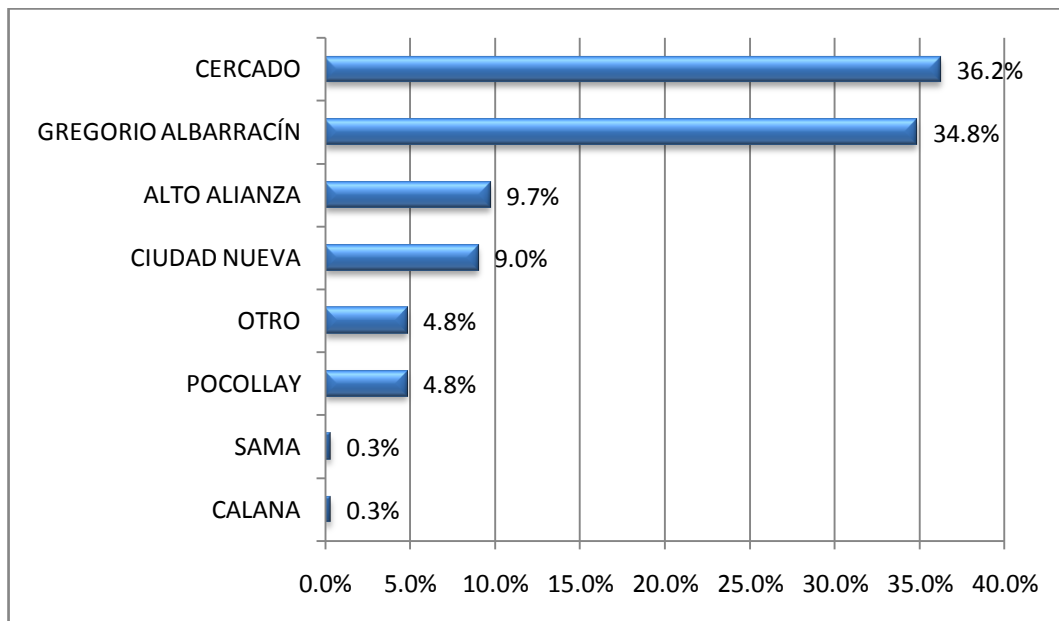
TIPO DE USUARIO	FRECUENCIA	
	N	%
CERCADO	105	36,2%
GREGORIO ALBARRACÍN	101	34,8%
ALTO ALIANZA	28	9,7%
CIUDAD NUEVA	26	9,0%
POCOLLAY	14	4,8%
CALANA	1	0,3%
SAMA	1	0,3%
OTRO	14	4,8%
TOTAL	290	100%

FUENTE: Ficha de recolección de datos de usuarios de la Clínica Odontológica 2011

La mayoría de usuarios de la clínica odontológica docente asistencial proceden del cercado de Tacna (36,2%), seguidos del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa (34,8%), alto de la Alianza (9,7%) Ciudad Nueva (9,0%), Pocollay (4,8%), Calana (0,3%), Sama (0,3%) y otros (4,8%).

GRAFICO 3

**PROCEDENCIA DE LOS USUARIOS DE LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DOCENTE ASISTENCIAL DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA.
OCTUBRE-DICIEMBRE 2011**



FUENTE: Ficha de recolección de datos de usuarios de la Clínica Odontológica 2011

TABLA 4

**AREA O SERVICIO DE LOS USUARIOS DE LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DOCENTE ASISTENCIAL DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA.
OCTUBRE-DICIEMBRE 2011**

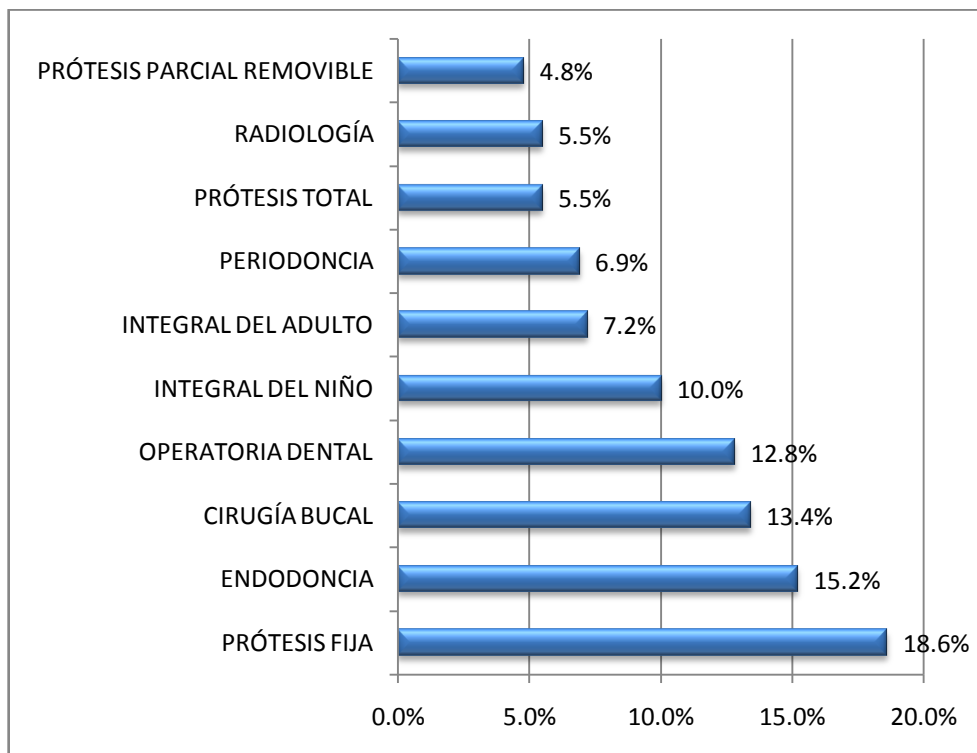
TIPO DE USUARIO	FRECUENCIA	
	N	%
PRÓTESIS FIJA	54	18,6%
ENDODONCIA	44	15,2%
CIRUGÍA BUCAL	39	13,4%
OPERATORIA DENTAL	37	12,8%
INTEGRAL DEL NIÑO	29	10,0%
INTEGRAL DEL ADULTO	21	7,2%
PERIODONCIA	20	6,9%
PRÓTESIS TOTAL	16	5,5%
RADIOLOGÍA	16	5,5%
PRÓTESIS PARCIAL REMOVIBLE	14	4,8%
TOTAL	290	100%

FUENTE: Ficha de recolección de datos de usuarios de la Clínica Odontológica 2011

Las áreas o servicios con mayor número de usuarios son: prótesis fija (18,6%), endodoncia (15,2%), cirugía bucal (13,4%), operatoria dental (12,8%), seguidas de integral del niño (10,0%), integral del adulto (7,2%), periodoncia (6,9%), prótesis total (5,5%), radiología (5,5%) y prótesis parcial removible (4,8%).

GRAFICO 4

**AREA O SERVICIO DE LOS USUARIOS DE LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DOCENTE ASISTENCIAL DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA.
OCTUBRE-DICIEMBRE 2011**



FUENTE: Ficha de recolección de datos de usuarios de la Clínica Odontológica 2011

TABLA 5

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO AL TRATO DEL PERSONAL INVOLUCRADO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DOCENTE ASISTENCIAL DE UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA. OCTUBRE-DICIEMBRE 2011

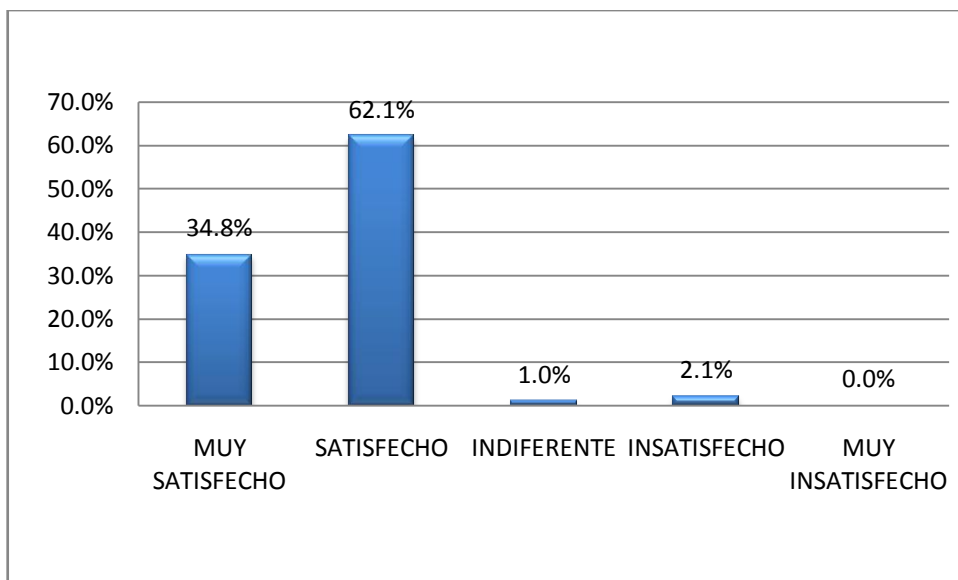
SATISFACCIÓN SOBRE EL TRATO DEL PERSONAL	FRECUENCIA	
	N	%
MUY SATISFECHO	101	34,8
SATISFECHO	180	62,1
INDIFERENTE	3	1,0
INSATISFECHO	6	2,1
MUY INSATISFECHO	0	0,0
TOTAL	290	100,0

FUENTE: Ficha de recolección de datos de usuarios de la Clínica Odontológica 2011

La tabla presenta el nivel de satisfacción del usuario sobre el trato del personal involucrado en la atención odontológica, observamos que 34,8% se manifestaron como muy satisfechos y 62,1% sólo como satisfechos (es decir, 96,9% estaban satisfechos o muy satisfechos). Sólo 2,1% de los usuarios manifestó estar insatisfecho con el trato del personal.

GRAFICO 5

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO AL TRATO DEL PERSONAL INVOLUCRADO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DOCENTE ASISTENCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA. OCTUBRE-DICIEMBRE 2011



FUENTE: Ficha de recolección de datos de usuarios de la Clínica Odontológica 2011

TABLA 6

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA EFICACIA
DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA
DOCENTE ASISTENCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE
BASADRE GROHMANN DE TACNA.
OCTUBRE-DICIEMBRE 2011**

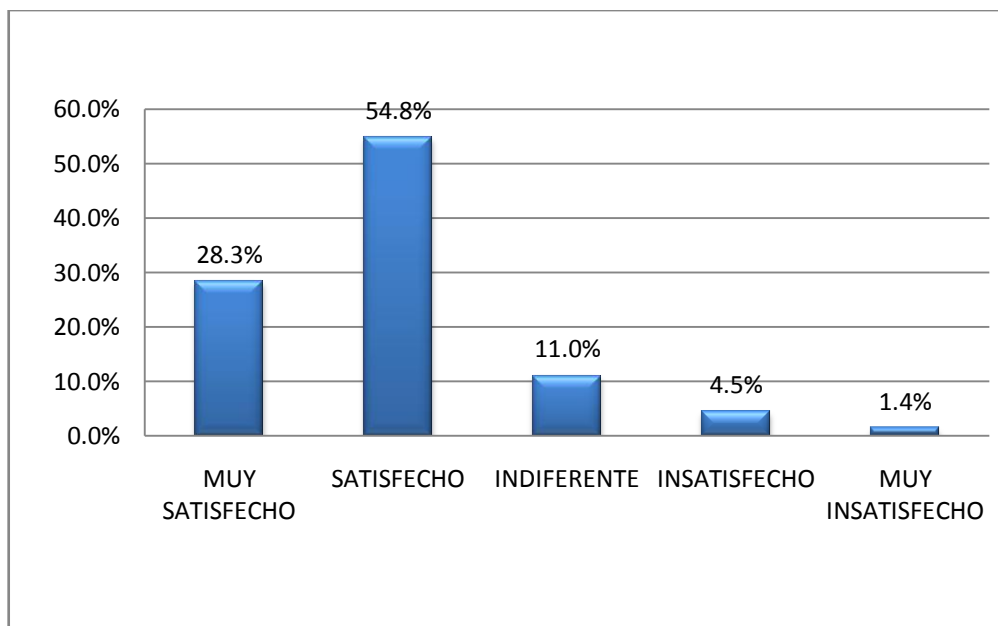
SATISFACCION SOBRE LA EFICACIA DE LA ATENCIÓN RECIBIDA	FRECUENCIA	
	N	%
MUY SATISFECHO	82	28,3
SATISFECHO	159	54,8
INDIFERENTE	32	11,0
INSATISFECHO	13	4,5
MUY INSATISFECHO	4	1,4
TOTAL	290	100,0

FUENTE: Ficha de recolección de datos de usuarios de la Clínica Odontológica 2011

En la tabla observamos el nivel de satisfacción sobre la eficacia de la atención recibida, encontramos que 28,3% se manifestaron como muy satisfechos y 54,8% como satisfechos (83,1% estaban satisfechos o muy satisfechos). Sin embargo 4,5% manifestaron estar insatisfechos y 1,4% muy insatisfechos con la eficacia de la atención recibida.

GRAFICO 6

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA EFICACIA
DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA
DOCENTE ASISTENCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE
BASADRE GROHMANN DE TACNA.
OCTUBRE-DICIEMBRE 2011**



FUENTE: Ficha de recolección de datos de usuarios de la Clínica Odontológica 2011

TABLA 7

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA
INFORMACIÓN RECIBIDA DE LA ATENCIÓN EN LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DOCENTE ASISTENCIAL DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA.
OCTUBRE-DICIEMBRE 2011**

SATISFACCIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA	FRECUENCIA	
	N	%
MUY SATISFECHO	105	36,2
SATISFECHO	163	56,2
INDIFERENTE	12	4,1
INSATISFECHO	5	1,7
MUY INSATISFECHO	5	1,7
TOTAL	290	100,0

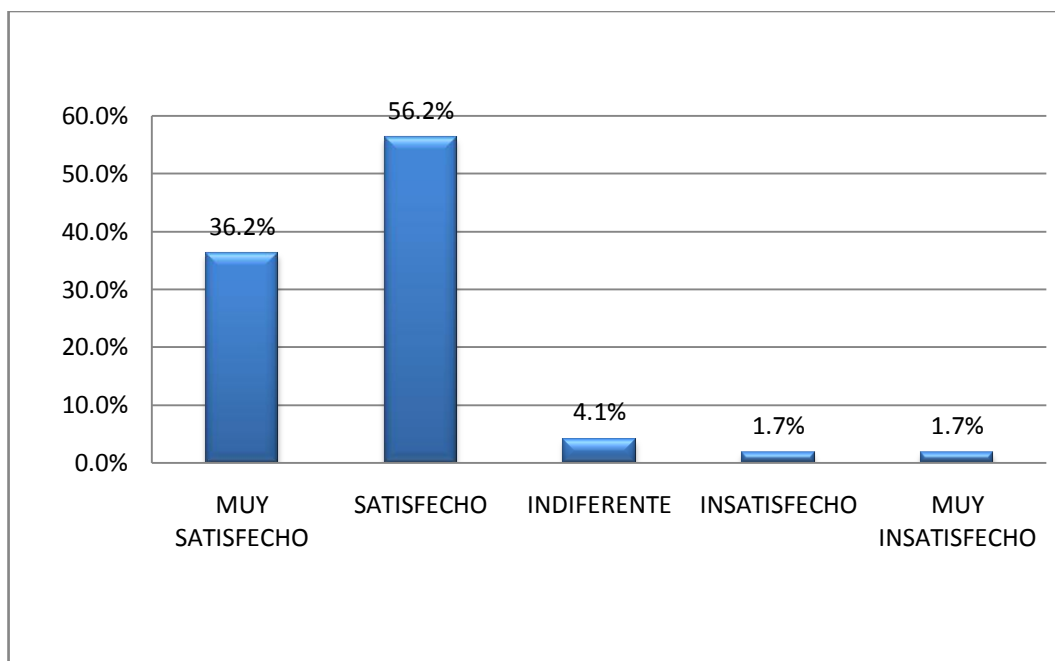
FUENTE: Ficha de recolección de datos de usuarios de la Clínica Odontológica 2011

Como podemos observar; 36,2% de los usuarios manifestaron estar muy satisfechos con la información recibida en la atención odontológica. La mayoría de usuarios manifestó estar satisfecho (56,2%), pero 1,7% dijo sentirse insatisfecho y 1,7% muy insatisfecho.

GRAFICO 7

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA
INFORMACIÓN RECIBIDA DE LA ATENCIÓN EN LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DOCENTE ASISTENCIAL DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA.**

OCTUBRE-DICIEMBRE 2011



FUENTE: Ficha de recolección de datos de usuarios de la Clínica Odontológica 2011

TABLA 8

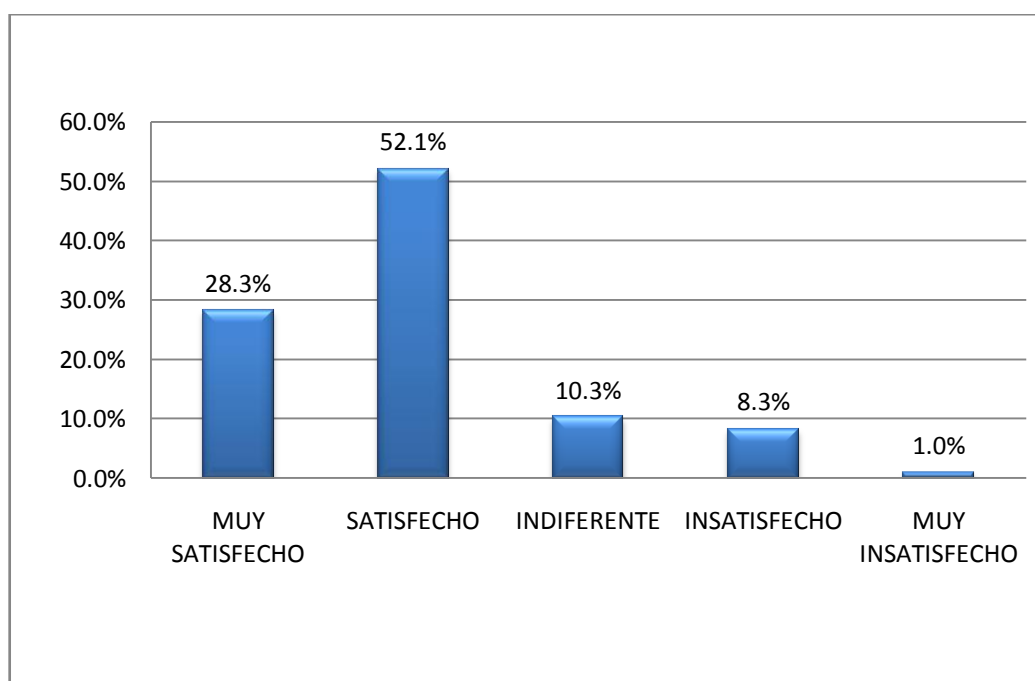
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA
ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN
LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DOCENTE ASISTENCIAL DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA.
OCTUBRE-DICIEMBRE 2011**

SATISFACCIÓN SOBRE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD	FRECUENCIA	
	N	%
MUY SATISFECHO	82	28,3
SATISFECHO	151	52,1
INDIFERENTE	30	10,3
INSATISFECHO	24	8,3
MUY INSATISFECHO	3	1,0
TOTAL	290	100,0

FUENTE: Ficha de recolección de datos de usuarios de la Clínica Odontológica 2011

En la tabla observamos el nivel de satisfacción sobre la accesibilidad y oportunidad de la atención en la clínica odontológica. Observamos que 52,1% de los usuarios manifiesta estar satisfecho y 28,3% afirmaba estar muy satisfecho, representando 80,4% de los usuarios. Además observamos que 8,3% manifestaba estar insatisfecho y 1,0% muy insatisfecho.

GRAFICO 8
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA
ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN
LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DOCENTE ASISTENCIAL DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA.
OCTUBRE-DICIEMBRE 2011



FUENTE: Ficha de recolección de datos de usuarios de la Clínica Odontológica 2011

TABLA 9

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA
SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA
CLÍNICA ODONTOLÓGICA DOCENTE ASISTENCIAL DE
LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE
TACNA.**

OCTUBRE-DICIEMBRE 2011

SATISFACCIÓN SOBRE LA SEGURIDAD Y PRIVACIDAD	FRECUENCIA	
	N	%
MUY SATISFECHO	106	36,6
SATISFECHO	145	50,0
INDIFERENTE	25	8,6
INSATISFECHO	14	4,8
MUY INSATISFECHO	0	0
TOTAL	290	100,0

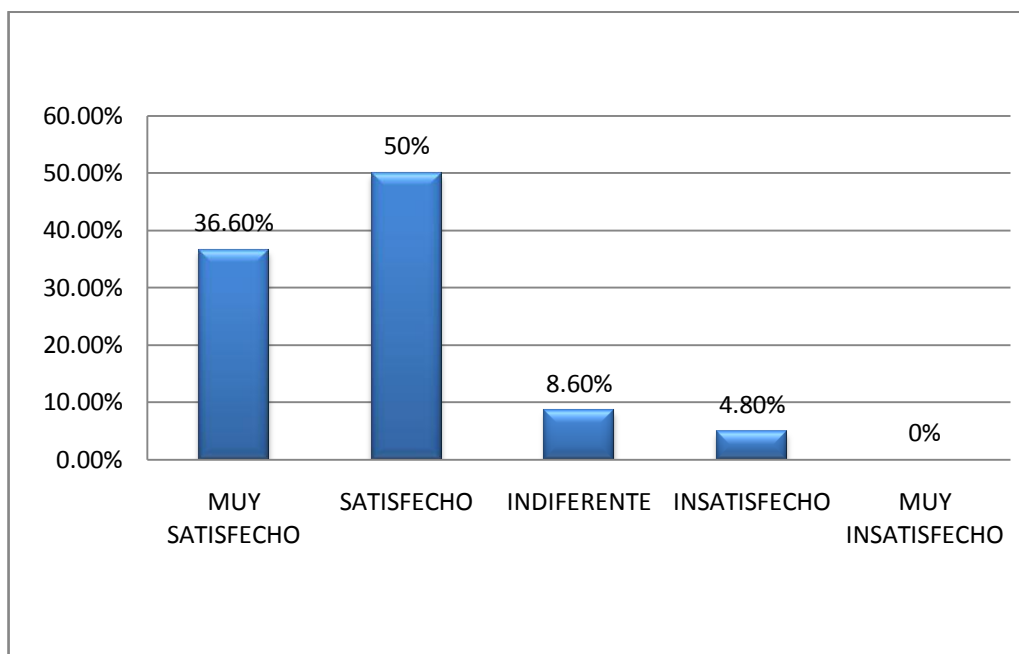
FUENTE: Ficha de recolección de datos de usuarios de la Clínica Odontológica 2011

En la tabla observamos el nivel de satisfacción sobre la seguridad y privacidad de la atención recibida en la clínica odontológica. Observamos que 50,0% de los usuarios manifiesta estar satisfecho y 36,6% muy satisfecho, representando 86,6% de los usuarios de la clínica. Además observamos que 4,8% de usuarios manifiesta estar insatisfecho.

GRAFICO 9

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA
SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA
CLÍNICA ODONTOLÓGICA DOCENTE ASISTENCIAL DE
LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE
TACNA.**

OCTUBRE-DICIEMBRE 2011



FUENTE: Ficha de recolección de datos de usuarios de la Clínica Odontológica 2011

TABLA 10

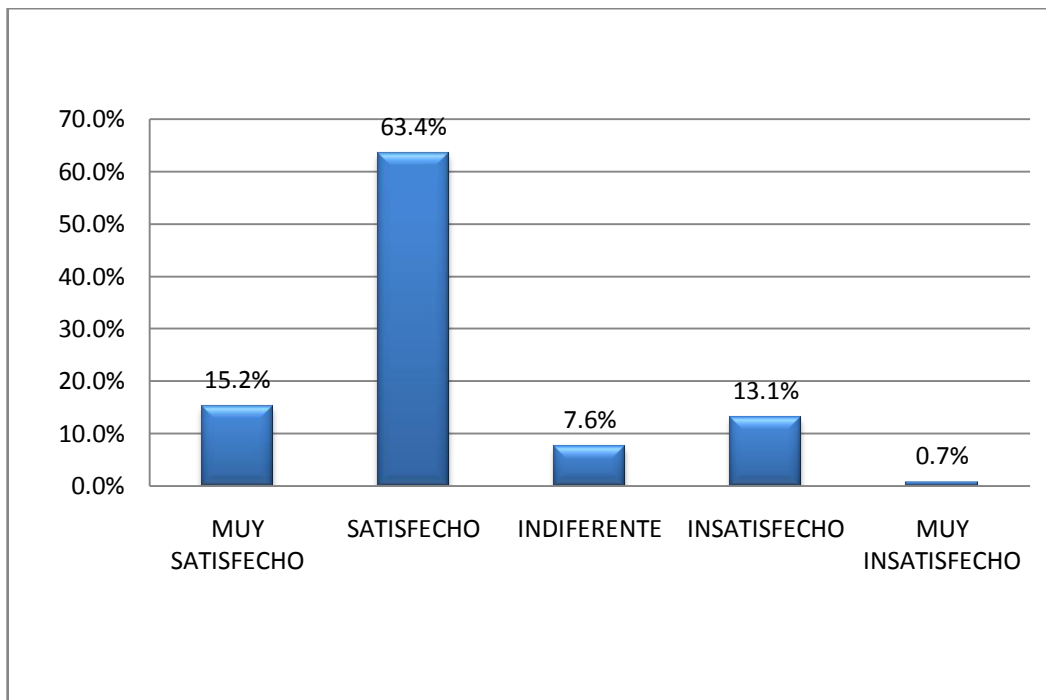
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LAS
INSTALACIONES, EQUIPOS Y MATERIALES DE LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DOCENTE ASISTENCIAL DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE
TACNA. OCTUBRE-DICIEMBRE 2011**

SATISFACCIÓN SOBRE PLANTA FÍSICA Y RECURSOS DE LA CLÍNICA	FRECUENCIA	
	N	%
MUY SATISFECHO	44	15,2
SATISFECHO	184	63,4
INDIFERENTE	22	7,6
INSATISFECHO	38	13,1
MUY INSATISFECHO	2	0,7
TOTAL	290	100,0

FUENTE: Ficha de recolección de datos de usuarios de la Clínica Odontológica 2011

En la tabla observamos el nivel de satisfacción respecto a las instalaciones, equipos y materiales de la clínica odontológica. Observamos que 63,4% de los usuarios manifiesta estar satisfecho y 15,2% muy satisfecho, representando 78,6% de los usuarios de la clínica. Además observamos que 13,1% de usuarios manifiesta estar insatisfecho y 0,7% muy insatisfechos.

GRAFICO 10
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LAS
INSTALACIONES, EQUIPOS Y MATERIALES DE LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DOCENTE ASISTENCIAL DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE
TACNA. OCTUBRE-DICIEMBRE 2011



FUENTE: Ficha de recolección de datos de usuarios de la Clínica Odontológica 2011

TABLA11

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO ALA
ATENCIÓN GENERAL EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DOCENTE
ASISTENCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE
GROHMANN DE TACNA. OCTUBRE-DICIEMBRE 2011**

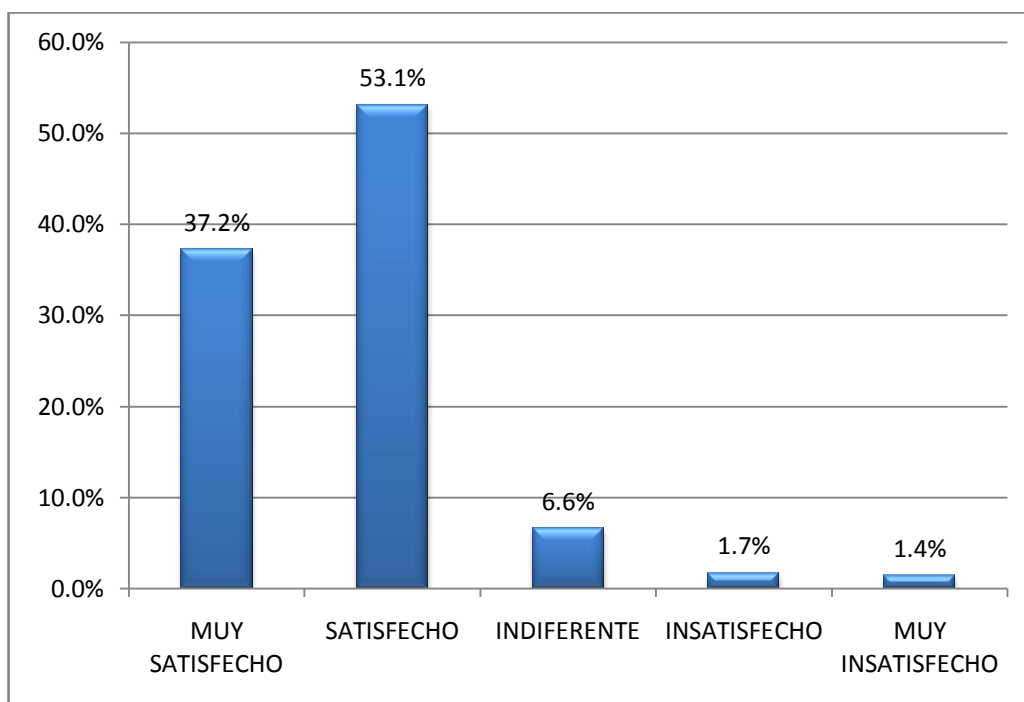
SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN GENERAL	FRECUENCIA	
	N	%
MUY SATISFECHO	108	37,2
SATISFECHO	154	53,1
INDIFERENTE	19	6,6
INSATISFECHO	5	1,7
MUY INSATISFECHO	4	1,4
TOTAL	290	100,0

FUENTE: Ficha de recolección de datos de usuarios de la Clínica Odontológica 2011

A la pregunta sobre el nivel de satisfacción sobre la atención general de la clínica odontológica de la UNJBG, observamos que 37,2% se manifestaron como muy satisfechos y 53,1% como satisfechos, es decir que 90,3% de los usuarios manifestaban sentirse satisfechos o muy satisfechos con los servicios recibidos en la clínica odontológica. Sin embargo 1,7% manifestó estar insatisfecho y 1,4% muy insatisfecho.

GRAFICO 11

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO ALA
ATENCIÓN GENERAL EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DOCENTE
ASISTENCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE
GROHMANN DE TACNA. OCTUBRE-DICIEMBRE 2011**



FUENTE: Ficha de recolección de datos de usuarios de la Clínica Odontológica 2011

TABLA 12

**NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO DE LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DOCENTE ASISTENCIAL DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA. OCTUBRE-
DICIEMBRE 2011**

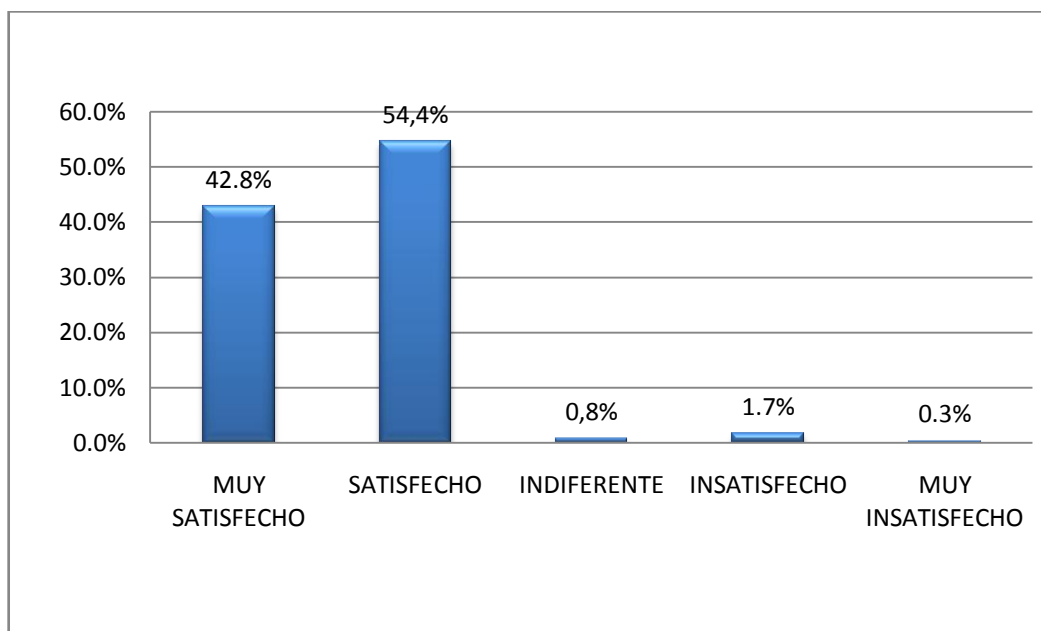
SATISFACCIÓN GLOBAL	FRECUENCIA	
	N	%
MUY SATISFECHO	124	42,8
SATISFECHO	158	54,4
INDIFERENTE	2	0,8
INSATISFECHO	5	1,7
MUY INSATISFECHO	1	0,3
TOTAL	290	100,0

FUENTE: Ficha de recolección de datos de usuarios de la Clínica Odontológica 2011

La tabla presenta el nivel de satisfacción global del usuario de la clínica odontológica de la UNJBG, observamos que 42,8% se manifestaron como muy satisfechos y 54,4% como satisfechos, es decir que 97,2% de los usuarios estaban satisfechos o muy satisfechos con los servicios recibidos en la clínica odontológica. Sin embargo 1,7% manifestó estar insatisfecho y 0,3% muy insatisfecho.

GRAFICO 12

NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DOCENTE ASISTENCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA. OCTUBRE-DICIEMBRE 2011



FUENTE: Ficha de recolección de datos de usuarios de la Clínica Odontológica 2011

CAPITULO V

DISCUSIÓN

Para el desarrollo del presente estudio, se encuestó a 290 usuarios o padres de usuarios que fueron atendidos en la clínica odontológica de la UNJBG durante los meses de Octubre-Diciembre del 2011.

Los resultados de la investigación demuestran que el 64,8% de los 290 pacientes entrevistados eran de género femenino (188) mientras que 35,2% eran varones (102). En cuanto a la edad de los usuarios que respondieron el cuestionario, encontramos que es población adulta comprendida entre 18 y 45 años, representando 67,9% (33,1% con edad entre 18-30 años y 34,8% entre 31-45 años), seguido de usuarios entre 46-60 años (22,4%) y los mayores de 60 años sólo representaron 9,7% del total de entrevistados. Cabe resaltar que estos resultados representan los datos de quienes respondieron el cuestionario. En los casos de atención a menores de edad, hemos entrevistado a su familiar o apoderado acompañante. El predominio del género femenino sobre el masculino también fue reportado por Agudelo (Colombia 2008)³⁰, quien además menciona que el grupo etario más frecuente fue de usuarios entre 21-25 años (42,9%), resultados similares a lo encontrado en nuestro estudio. Asimismo, Martínez (Venezuela 2000) ratifica el predominio del género femenino (61,9%) y de pacientes con edades entre 30-49 años (55%)³¹.

³⁰ Agudelo S. op cit.

³¹ Martínez F. op cit.

Encontramos que 96,9% de nuestros usuarios estaban satisfechos con el trato del personal y sólo 2,1% estaba insatisfecho en algún grado. Al comparar nuestros hallazgos con otros estudios evidenciamos resultados similares al nuestro. Aranguren (Venezuela 2004) afirma que 87% de usuarios califican entre bueno y malo la atención por parte del profesional cuando esta citada³². De la misma forma, López y cols. Describen que el porcentaje de pacientes satisfechos con el trato recibido por el odontólogo es mayor al 90%³³. Lara Flores (México 2000) encontró altos niveles de satisfacción con los estudiantes de odontología de dos centros odontológicos, con frecuencias de 89 y 97% de satisfacción³⁴.

El 83,1% de nuestros usuarios manifiestan estar satisfechos con la eficacia de la atención recibida y sólo 5,9% manifestó insatisfacción. Al comparar nuestro resultado con el estudio publicado por Martínez, quien encontró que la tasa de satisfacción fue 43,7%³⁵; mucho menor que lo reportado por Agudelo, quien asegura que 90,8% de las personas se encuentran satisfechas con el tiempo de duración de la consulta³⁶. Otra razón de insatisfacción es el tiempo que demora su tratamiento, sobre

³²Aranguren I op cit.

³³Lopez y cols. Op cit.

³⁴ Lara. F. op cit.

³⁵Martinez F. op cit.

³⁶ Agudelo S. op cit.

todo en los casos de prótesis total o parcial, según Lara es causa de 60-81% de insatisfacción³⁷.

El 92,4% de los usuarios de nuestra clínica manifiestan satisfacción sobre la información recibida durante la atención, esta información considera la explicación del diagnóstico y tratamiento realizado, además de las instrucciones posteriores. Nuestros resultados sobre la tasa de insatisfacción sobre la información recibida es 3,4%, y es similar al 3,1% publicado por Agudelo³⁸. Al respecto, Lara F. reporta cifras similares a nuestros resultados, asegurando que 88-97% de pacientes está satisfecho con la información recibida³⁹. Sin embargo, Aranguren encontró tasas bajas de satisfacción, afirmando que sólo 60% de sus pacientes calificaban entre bueno y malo las recomendaciones del profesional⁴⁰.

Encontramos que el 80,4% de los usuarios manifiesta estar satisfecho con la accesibilidad y oportunidad de la atención en la clínica odontológica, sin embargo 9,3% manifiesta algún grado de insatisfacción. Otros autores, han encontrado que los pacientes consideran adecuado el horario de atención, sin embargo el porcentaje de satisfacción es bajo cuando se

³⁷ Lara F. op cit.

³⁸ Agudelo S. op cit.

³⁹ Lara F. op cit.

⁴⁰ Aranguren I. op cit.

refiere al tiempo de espera para la primera cita (15,3%)⁴¹, en otro estudio, hasta 50% de pacientes califican como malo o deficiente el tiempo de espera entre citas⁴². En relación con la accesibilidad, Martínez reporta que hasta 55,6% de pacientes se mostró satisfecho, pero altas tasas de insatisfacción con el sistema de citas (72,3%).

Encontramos que la tasa de usuarios satisfechos respecto a las instalaciones, equipos y materiales es 78,6% y la tasa de insatisfacción 13,8%. Agudelo, quien también realizó un estudio en una clínica odontológica universitaria encontró que 61,2 y 50% de usuarios estuvieron muy satisfechos con las instalaciones y los equipos de la clínica universitaria⁴³, mientras que en nuestro estudio la tasa de usuarios muy satisfechos con las instalaciones, equipos y materiales de nuestra clínica odontológica representó apenas 15,2%. Iguarán da a conocer las principales causas de insatisfacción de los usuarios de una clínica odontológica: el diseño del local y staf de equipos, afirma que esto causa una baja satisfacción del paciente⁴⁴.

Los resultados sobre el nivel de satisfacción de la atención general de la clínica odontológica de la UNJBG, encontramos que 37,2% se

⁴¹Agudelo S. op cit.

⁴²Aranguren I. op cit

⁴³Agudelos S. op cit.

⁴⁴Iguaran R. op cit.

manifestaron como muy satisfechos y 53,1% como satisfechos, es decir que 90,3% de los usuarios manifestaban sentirse satisfechos o muy satisfechos con los servicios recibidos en la clínica odontológica. Resultados que son comparables con el estudio de Agudelo quien encontró que más de la mitad de los usuarios se declararon muy satisfechos (51%)⁴⁵

En la comparación sobre el nivel global de satisfacción de los usuarios respecto a las diferentes indicadores estudiados. Nuestro estudio demuestra que la tasa de satisfacción global de los usuarios de la clínica odontológica docente de la UNJBG es 97,2%. Además, el aspecto con mayor satisfacción manifestada por los usuarios es el trato del personal (96,9%), seguido de la información recibida por parte del personal de la clínica (92,4%). Otros aspectos como la seguridad y privacidad de la atención, así como eficacia de la atención brindada también ofrecen altas tasas de satisfacción (86,6% y 83,1% respectivamente). En contraparte los aspectos donde se perciben mayores tasas de insatisfacción son en referencia a las instalaciones, equipos y materiales (13,8%) y accesibilidad y oportunidad de la atención (9,3%). Agudelo también estudió varios aspectos de la satisfacción del usuario y encontró que las más altas puntuaciones fueron obtenidas por el trato del odontólogo al

⁴⁵Agudelo op cit.

paciente), la opinión sobre las instalaciones y la confianza brindada por el profesional. En cuanto al trato del personal, se destacan la comunicación como un factor clave en la satisfacción del paciente, los factores interpersonales, y otros como la empatía, y el mostrar suficiente interés en él⁴⁶. En otro estudio la satisfacción de los usuarios con el trato de la recepcionista fue la de más bajo promedio. Se debe reforzar este aspecto por ser la primera impresión que se lleva el paciente a su entrada a la institución⁴⁷. En cuanto a las más bajas calificaciones, las obtuvieron el tiempo para la primera cita y tiempo de espera para la atención⁴⁸.

El nivel de satisfacción global por los servicios brindados en nuestra clínica odontológica. Encontramos que el 97,2% de usuarios manifestaron estar satisfechos o muy satisfechos, y sólo 2,0% estaban insatisfechos o muy insatisfechos. Nuestra tasa de satisfacción (97,2%) se encuentra por encima de lo reportado por otros estudios, como López Soto (2010) quien reportó que sólo 83% de sus pacientes estaban satisfechos con la atención odontológica⁴⁹. Estos resultados demuestran que en los pocos años de funcionamiento de nuestra Clínica Odontológica Docente, se ha logrado brindar un servicio de calidad que es reconocido por nuestros usuarios.

⁴⁶Karydis A, Komboli-Kodovazeniti M, Hatzigeorgiou D, Panis V. Expectation and perceptions of Greek patients regarding the quality of dental health care. *Int J Qual Health Care* 2001; 13 (5): 409-416.

⁴⁷Bedi R, Gelatin N, McGrath C. A study of satisfaction with dental services among adults in the United Kingdom. *Br Dent J* 2005; 198 (7): 433-437.

⁴⁸Agudelo S. op cit.

⁴⁹Lopez-Soto, cerezo-Correa. Op cit.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

1. Las principales características de los usuarios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la UNJBG atendidos durante los meses de Octubre a Diciembre del 2011 son de género femenino 64,8% y masculino sólo con 35,2% y tienen entre 18 y 45 años (67,9%), mientras que los adultos mayores de 60 años sólo representaron 9,7% del total. La mayoría de usuarios fueron titulares con el 87,6% de usuarios, seguido de padres o apoderados, familiares de los niños u otros quienes representaron el 12,4%. La mayoría de usuarios procedían del cercado de Tacna (36,2%). Los usuarios de los servicios de la clínica odontológica no experimentan variaciones significativas siendo el área de prótesis fija la que presenta una frecuencia relativamente alta con el 18,6%.
2. El nivel de satisfacción del usuario según las variables de estudio son:
 - Satisfacción del usuario respecto a la Atención Recibida: los usuarios se manifestaron más satisfechos /muy satisfechos con el trato del personal (96,9%), con la información recibida (92,4%), con la seguridad y privacidad de la atención (86,6%). Mientras que las tasas más altas de insatisfacción

fueron referidos a la accesibilidad y oportunidad de la atención (9,3%).

- Satisfacción sobre Instalaciones, Equipos y Materiales: los usuarios se manifestaron más satisfechos /muy satisfechos representando 78,6% mientras que las tasas de insatisfacción referida fue de 13,8%.
- Satisfacción de la Atención General: 90,3% de los usuarios manifestaron sentirse satisfechos o muy satisfechos con los servicios recibidos en la clínica odontológica. Sin embargo 3,1% manifestó estar insatisfecho o muy insatisfecho.

3. La mayoría de usuarios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la UNJBG se sienten satisfechos/muy satisfechos (97,2%), mientras que 2,0% se manifiestan algún grado de insatisfacción.

RECOMENDACIONES

1. Se debe evaluar anualmente los niveles de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica, con la elaboración una escala validada especialmente para nuestra clínica.
2. Implementar un buzón de sugerencia y libro de reclamaciones para que el usuario pueda manifestar sus percepciones, expectativas y reclamos que nos permitan adoptar las medidas correctivas necesarias.
3. Realizar un trabajo de investigación sobre las principales causas de insatisfacción en cada área o servicio de la clínica odontológica para poder mejorar las condiciones y brindar una buena atención odontológica a nuestros pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo S., Valencia L., Oullon H.y col. (2008). Satisfaction and associated factors in students who use the dental services of the health care institution “IPS Universitaria” (Medellín).Rev. Fac. Odontol. Univ. Antioq. 2008, 19 (2)13-23.
- Albrecht G., Hoogstraten J.(2008). Satisfaction as a determinant of compliance Community Dentistry &Oral Epidemiology 2008; 46(1):139-146.
- Aranguren Ibarra Z. Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de previsión del profesorado de la Universidad Central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004. Acta Odontológica Venezolana. 2004.
- Bedi R., Gelatin N., McGrath C. A study of satisfaction with dental services among adults in the United Kingdom. 2005; 198 (7): 433-437.
- Berry L., y ParasuramánA. (2008) Marketing en las empresas de servicio. Editorial NORMA. Bogotá. 2008.
- Best J. Como Investigar en Educación. Ed. Aguilar. Madrid. 1994.
- Brito P. (2000). Impacto de las Reformas del Sector de la Salud sobre los Recursos Humanos y la Gestión Laboral. Revista Panamericana de Salud Pública.

- Donabedian A. (2000). The quality of care: How can it be assessed? En Quality Assurance in hospitals: Strategies for Assessment and Implementation. Graham, N.O. (Ed.). Gaithersburg: Aspen Publications.
- Garfunkel E. (2001). The consumer speaks. How patients select and how much they know about dental health personnel. Journal Prosthetic Dent 2001; 100: 540-543.
- González B., López P., Marín I., Haro L. y Macías A. (2002). Satisfacción del Usuario de los Servicios de Salud del Trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, México, 40 (4), 301-304
- Humet C. Reflexiones sobre la calidad asistencial en el cambio de siglo. Rev. Calid. Asist. 2009; 16: 5-7.
- Iguarán R., Chávez E., Pérez J. (2006) Satisfacción de los clientes del Servicio Médico Odontológico de la Universidad del Zulia. Núcleo Costa Oriental del Lago. Revista Venezolana de Ciencias Sociales UNERMB, Vol. 10 No. 1, 2006, 176 – 203
- Karydis A., Komboli Kodovazeniti M., Hatzigeorgiou D., Panis V. Expectation and perceptions of Greek patients regarding the quality of dental health care. 2001; 13 (5): 409-416.
- King DM. (2003) Patterns of sugar consumption in early infancy. Comm Dent & Oral Epidem 2003; 6: 47-52.

- Lara N., López C., Morales S. (2000). Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. ADM Revista de la Asociación Dental Mexicana 2000; LVII (2): 45-49.
- López J.; Terrades O., Rodríguez P. y col. Encuesta de satisfacción a los pacientes que acuden al servicio de primeras visitas y de Integrada de Adultos de la Clínica Odontológica Universitaria de la Facultad de Odontología de la Universidad de Barcelona. Revista Avances en Odontoestomatología, 2002; 18 (3):143-151
- Lopez Soto, Cerezo Correa, and Paz Delgado. (2010). Relationship variables, with the satisfaction of patients of dental services. Rev. Gerenc. Polit. Salud. 2010, 9(18)124-136.
- Marquez Filiu M., Rodriguez Fong M., Gonzales Heredia E., Ferrer Callamo B. (2002). Folleto para evaluar la calidad de la estomatología general integral. Ministerio de Salud Pública. Cuba. 2002.
- Martínez F. Grado de satisfacción de los usuarios del Servicio Médico Odontológico de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado". Barquisimeto. Venezuela 2000.
- Mc. Keithen EJ. (2006).The patients image of the dentist. 2006; 33, 87-107.
- Pérez S G. Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes. Ed. La Muralla. Madrid. 2003.

- Skaret E., Berg E., Raadal M., Kvale G. (2005). Factors related to satisfaction with dental care among 23year olds in Norway. *Community Dent Oral Epidemiol.* 2005; (33):150-7.
- Stufflebeam Webster (2005). An analysis of alternative approaches to evaluation. *Educational Evaluation and Policy Analysis* 2005: 5-20.
- Swartz E. (2005) Determinants for dental visit behavior among Hong Kong Chinese in a longitudinal study. *Journal of Pub Health Dent* 2005; 58(3): 220-227.
- Valcarcel V. *Investigación Educativa. Fundamentos y Metodología.* Ed. Labor. Barcelona. 2001.
- Wilkin D., Hallman L., Dogget MA. (2008). Measures of need and outcome for primary health care. En: Tuominen R., Tuominen M. Satisfaction with dental care among elderly Finnish men. *Community Dent Oral Epidemiol.* 2008; (26):95-100.

ANEXOS

ANEXO 01

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD NACIONAL “JORGE BASADRE GROHMANN” ESCUELA DE ODONTOLOGÍA

Nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna Octubre-Diciembre 2011.

Yo Samuel Alex Vargas Ramos, egresado de la escuela de Odontología de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, estoy desarrollando el trabajo de investigación acerca de la satisfacción del usuario de la Clínica Odontológica de la UNJBG. Esta información será anónima, y será utilizada sólo con fines de investigación.

Genero	<ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino
Edad	_____ años
Distrito de procedencia	<input type="checkbox"/> Cercado de Tacna <input type="checkbox"/> Alto Alianza <input type="checkbox"/> Gregorio Albarracín <input type="checkbox"/> Ciudad Nueva <input type="checkbox"/> Pocollay <input type="checkbox"/> Calana <input type="checkbox"/> Inclán <input type="checkbox"/> Pachía <input type="checkbox"/> Palca <input type="checkbox"/> Sama <input type="checkbox"/> Otro _____
Tipo de usuario	<input type="checkbox"/> Adulto <input type="checkbox"/> Niño <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Padre o apoderado <input type="checkbox"/> Otro familiar <input type="checkbox"/> Otro _____
Área o servicio	<input type="checkbox"/> Operatoria dental <input type="checkbox"/> Prótesis fija <input type="checkbox"/> Prótesis parcial removible <input type="checkbox"/> Prótesis total <input type="checkbox"/> Cirugía bucal <input type="checkbox"/> Integral del niño <input type="checkbox"/> Integral del adulto <input type="checkbox"/> Endodoncia <input type="checkbox"/> Periodoncia <input type="checkbox"/> Radiología

	Muy Satisfecho	Poco Satisfecho	Indiferente	Poco Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Satisfacción respecto a la atención recibida					
1 ¿Cómo se siente con la atención recibida de parte del servicio de admisión?					
2 ¿Cómo se siente con la asesoría que brinda el docente al estudiante que lo atendió?					
3 ¿Cómo se siente con el trato personal que ha recibido de parte del estudiante de odontología que lo viene atendiendo?					
4 ¿Cómo se siente respecto al tiempo de duración de la consulta recibida?					
5 ¿Se siente satisfecho con el servicio recibido?					
6 ¿Se siente satisfecho con la explicación del diagnóstico y tratamiento recibido?					
7 ¿Se siente satisfecho con las instrucciones recibidas después de la atención?					
8 ¿Cómo se siente respecto al horario de atención?					
9 ¿Se siente satisfecho con el tiempo de espera para la atención?					
10 ¿Cómo se siente respecto a la confianza en la atención recibida?					
11 ¿Se siente satisfecho con la privacidad en la atención?					
Satisfacción sobre instalaciones, equipos y materiales					
12 ¿Se siente satisfecho con las Instalaciones de la Clínica?					
13 ¿Se siente satisfecho respecto a la atención brindada con los equipos de la clínica?					
14 ¿Se siente satisfecho respecto a la atención brindada con los materiales que se han utilizado para su atención?					
Satisfacción de la atención general					
15 En términos generales, ¿Cómo se siente con la atención recibida y servicios prestados?					
Puntos	5	4	3	2	1

Puntuación	Nivel de satisfacción respecto al trato en la atención odontológica
3-5	Muy insatisfecho
6-8	Insatisfecho
9	Indiferente
10-12	Satisfecho
13-15	Muy satisfecho

Puntuación	Nivel de satisfacción respecto a la eficacia de la atención recibida
2-3	Muy insatisfecho
4-5	Insatisfecho
6	Indiferente
7-8	Satisfecho
9-10	Muy satisfecho
Puntuación	Nivel de satisfacción respecto a la información recibida
2-3	Muy insatisfecho
4-5	Insatisfecho

6	Indiferente
7-8	Satisfecho
9-10	Muy satisfecho

Puntuación	Nivel de satisfacción respecto a la accesibilidad y oportunidad de la atención
2-3	Muy insatisfecho
4-5	Insatisfecho
6	Indiferente
7-8	Satisfecho
9-10	Muy satisfecho

Puntuación	Nivel de satisfacción respecto a la seguridad y privacidad de la atención recibida
2-3	Muy insatisfecho
4-5	Insatisfecho
6	Indiferente
7-8	Satisfecho
9-10	Muy satisfecho

Puntuación	Nivel de satisfacción respecto a las instalaciones, equipos y materiales
3-5	Muy insatisfecho
6-8	Insatisfecho
9	Indiferente
10-12	Satisfecho
13-15	Muy satisfecho

Puntuación	Nivel de satisfacción respecto a la atención general
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Indiferente
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

Puntuación	Nivel de satisfacción global
15-29	Muy insatisfecho
30-44	Insatisfecho
45	Indiferente
46-60	Satisfecho
61-75	Muy satisfecho

ANEXO 03

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	NIVEL DE MEDICIÓN	CATEGORÍA
Genero	Características sexuales anatómicas	Cualitativo	Nominal	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino
Edad	Número de años cumplidos	Cuantitativo	Razón	<input type="checkbox"/> Directa
Usuario	Persona que recibe la atención	Cualitativo	Nominal	<input type="checkbox"/> Titular <input type="checkbox"/> Padre o apoderado del niño <input type="checkbox"/> Otro familiar del niño <input type="checkbox"/> Otro
Procedencia	Distrito de procedencia	Cualitativo	Nominal	<input type="checkbox"/> Cercado de Tacna <input type="checkbox"/> Alto Alianza <input type="checkbox"/> Gregorio Albarracín <input type="checkbox"/> Ciudad Nueva <input type="checkbox"/> Pocollay <input type="checkbox"/> Calana <input type="checkbox"/> Inclán <input type="checkbox"/> Pachía <input type="checkbox"/> Palca <input type="checkbox"/> Sama <input type="checkbox"/> Otro _____
Área o servicio	Servicio recibido	Cualitativo	Nominal	<input type="checkbox"/> Operatoria dental <input type="checkbox"/> Prótesis fija <input type="checkbox"/> Prótesis parcial removible <input type="checkbox"/> Prótesis total <input type="checkbox"/> Cirugía dental <input type="checkbox"/> Integral del niño <input type="checkbox"/> Integral del adulto <input type="checkbox"/> Endodoncia <input type="checkbox"/> Periodoncia <input type="checkbox"/> Radiología <input type="checkbox"/> Otra
Satisfacción del usuario respecto a la atención recibida	Trato del personal involucrado en la atención odontológica	Cualitativo	Ordinal	<input type="checkbox"/> Muy satisfecho <input type="checkbox"/> Poco satisfecho <input type="checkbox"/> Indiferente <input type="checkbox"/> Poco insatisfecho <input type="checkbox"/> Muy insatisfecho
	Eficacia de la atención recibida	Cualitativo	Ordinal	<input type="checkbox"/> Muy satisfecho <input type="checkbox"/> Poco satisfecho <input type="checkbox"/> Indiferente <input type="checkbox"/> Poco insatisfecho <input type="checkbox"/> Muy insatisfecho
	Información recibida	Cualitativo	Ordinal	<input type="checkbox"/> Muy satisfecho <input type="checkbox"/> Poco satisfecho <input type="checkbox"/> Indiferente <input type="checkbox"/> Poco insatisfecho

				<input type="checkbox"/> Muy insatisfecho
	Accesibilidad	Cualitativo	Ordinal	<input type="checkbox"/> Muy satisfecho <input type="checkbox"/> Poco satisfecho <input type="checkbox"/> Indiferente <input type="checkbox"/> Poco insatisfecho <input type="checkbox"/> Muy insatisfecho
	Oportunidad	Cualitativo	Ordinal	<input type="checkbox"/> Muy satisfecho <input type="checkbox"/> Poco satisfecho <input type="checkbox"/> Indiferente <input type="checkbox"/> Poco insatisfecho <input type="checkbox"/> Muy insatisfecho
	Seguridad y Privacidad	Cualitativo	Ordinal	<input type="checkbox"/> Muy satisfecho <input type="checkbox"/> Poco satisfecho <input type="checkbox"/> Indiferente <input type="checkbox"/> Poco insatisfecho <input type="checkbox"/> Muy insatisfecho
Satisfacción sobre Instalaciones, Equipos y Materiales	Instalaciones, Equipos y Materiales	Cualitativo	Ordinal	<input type="checkbox"/> Muy satisfecho <input type="checkbox"/> Poco satisfecho <input type="checkbox"/> Indiferente <input type="checkbox"/> Poco insatisfecho <input type="checkbox"/> Muy insatisfecho
Satisfacción de la atención general	Atención General	Cualitativo	Ordinal	<input type="checkbox"/> Muy satisfecho <input type="checkbox"/> Poco satisfecho <input type="checkbox"/> Indiferente <input type="checkbox"/> Poco insatisfecho <input type="checkbox"/> Muy insatisfecho