



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA  
UNIDAD ACADÉMICA DE SALUD Y BIENESTAR  
CARRERA DE ODONTOLOGÍA

Satisfacción del usuario externo en la clínica odontológica de la Universidad  
Católica de Cuenca durante el periodo Abril-Mayo 2018

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO  
A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE ODONTÓLOGO

AUTOR: Astudillo Iñiguez Juan Pablo

TUTOR/A: Jara Centeno, Fabián Eugenio, Od. Esp,

CUENCA

2018

**DECLARACIÓN:**

Yo, Astudillo Iñiguez Juan Pablo declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado la totalidad de las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento; y eximo expresamente a la UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

La UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la ley de propiedad intelectual, por su reglamento y normatividad institucional vigente.

.....

Autor/a: Astudillo Iñiguez, Juan Pablo

C.I.: .....

## CERTIFICACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de titulación denominado **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA DURANTE EL PERIODO ABRIL – MAYO 2018 ”**, realizado por **ASTUDILLO IÑIGUEZ JUAN PABLO**, ha sido inscrito y es pertinente con las líneas de investigación de la Carrera de Odontología, de la Unidad Académica de Salud y Bienestar y de la Universidad, por lo que está expedito para su presentación.

Cuenca, Julio 2018

.....

Dr. Ebingen Villavicencio Caparó.

Coordinador Departamento de Investigación

**CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

Dra. Liliana Encalada Verdugo.

**COORDINADORA DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN – CARRERA ODONTOLOGÍA.**

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación denominado “SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA DURANTE EL PERIODO ABRIL – MAYO 2018”, realizado por ASTUDILLO IÑIGUEZ JUAN PABLO, ha sido revisado y orientado durante su ejecución, por lo que certifico que el presente documento, fue desarrollado siguiendo los parámetros del método científico, se sujeta a las normas éticas de investigación, por lo que está expedito para su sustentación.

Cuenca, Julio 2018

.....

Jara Centeno, Fabián Eugenio, Od. Esp,

**DEDICATORIA**

A mi familia, fuente inagotable de bondad que  
estuvieron desde un comienzo y continuaron hasta el final:

Fernando René Astudillo Velastegui

Elsa Janeth Iñiguez Quintanilla

Fernando Andrés Astudillo Iñiguez

Stephany Fernanda Astudillo Iñiguez

Jorge Delgado Noboa

Jorge Andrés Delgado Astudillo

**EPÍGRAFE**

Si quieres vivir una vida feliz, ácala a una meta, no a una persona o a un objeto.

Albert Einstein

**AGRADECIMIENTOS:**

A los pacientes que colaboraron con este estudio.

A los profesores de las escuelas que apoyaron con gran entusiasmo.

**LISTA DE ABREVIATURAS**

OMS: Organización Mundial de la Salud

ServQual: Service Quality

IPS: Instituto de Previsión social

U.J.A.T.: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

FES: Facultad de Estudios Superiores

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	1
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO 1. MARCO CONTEXTUAL.....	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
OBJETIVOS.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
MARCO TEÓRICO.....	9
MARCO CONCEPTUAL.....	9
CALIDAD EN LOS SERVICIOS MÉDICO – ODONTOLÓGICOS.....	9
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.....	10
INDICADORES DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE.....	10
MÉTODOS PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS EXTERNOS DENTRO DE LA INTERVENCIÓN ODONTOLÓGICA.....	11
MANEJO ODONTOLÓGICO.....	12
ANTECEDENTES.....	13
HIPÓTESIS.....	17
CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	18
MARCO METODOLÓGICO.....	19
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	19

	X
Criterios de selección.....	19
Criterios de inclusión.....	19
Criterios de exclusión.....	19
Tamaño de la muestra.....	19
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	20
INSTRUMENTOS, MATERIALES Y RECURSOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	21
Instrumentos documentales.....	21
Instrumentos mecánicos.....	21
Materiales.....	21
Recursos.....	21
PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE DATOS.....	21
Ubicación espacial.....	21
Ubicación temporal.....	21
Procedimiento para la toma de datos.....	22
Método de examen utilizado por los examinadores.....	22
PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS.....	22
ASPECTOS BIOÉTICOS.....	24
CAPÍTULO III. RESULTADOS, DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	25
RESULTADOS.....	26
DISCUSIÓN.....	34
CONCLUSIONES.....	37
BIBLIOGRAFÍA.....	38

ANEXOS.....	41
-------------	----

### ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Mes de ingreso de los pacientes encuestados.....	27
Gráfico N° 2. Dimensión Tangibilidad.....	28
Gráfico N° 3. Dimensión Confiabilidad.....	29
Gráfico N° 4. Dimensión Presteza.....	30
Gráfico N° 5. Dimensión Seguridad.....	31
Gráfico N° 6. Dimensión Empatía.....	32
Gráfico N° 7. Media o promedio de expectativa y realidad.....	33

## RESUMEN

**OBJETIVO:** Esta investigación fue determinar la satisfacción en la clínica odontológica de la Universidad Católica de Cuenca. **MATERIALES Y MÉTODOS:** Para la metodología se usó una técnica comunicacional, ámbito de campo al tratarse de un estudio descriptivo de enfoque cuantitativo, se aplicó dos encuestas adaptadas para el área de odontología, para de esta manera diferenciar la realidad y la expectativa de los pacientes al llegar a consulta y al ser intervenidos en la clínica odontológica, se utilizó el promedio o las medias de los datos obtenidos y se aplicó una diferencia entre (realidad – expectativa) **RESULTADOS:** Los resultados obtenidos fueron que el porcentaje de baja expectativa en su mayor expresión de dimensiones fue del 26%, en cuanto a la realidad el mayor porcentaje de insatisfacción representó un 2%; el alta expectativa tuvo un resultado del 26% como máximo del total de la muestra y en la realidad la mayor representación porcentual de satisfacción fue de un 56%. A través de la obtención de medias, la expectativa obtuvo un resultado de 3 y la realidad de 4, por lo tanto, la diferencia entre estas dos medias da un resultado de +1 demostrando la satisfacción presente en la consulta odontológica.

**CONCLUSIÓN:** Se analizó cada una de las dimensiones como tangibilidad, confiabilidad, presteza, seguridad y empatía, en las dimensiones presente se demostró que las expectativas de los usuarios eran más bajas que altas, pero que al ser intervenidos post-tratamiento, la mayoría de las expectativas tuvieron un cambio significativo expresado en la satisfacción del servicio recibido.

**PALABRAS CLAVE:** Satisfacción, Expectativa, Calidad, Indicador.

## ABSTRACT

**AIM:** This investigation was to determine the satisfaction in the dental clinic of the Universidad Católica de Cuenca. **MATERIAL AND METHODS:** For the methodology, a communicational technique was used, field scope as it was a descriptive study with a quantitative approach, two surveys adapted for the area of dentistry were applied, in order to differentiate the reality and the expectation of the patients when they came to consultation. and when they were operated on in the dental clinic, the average or means of the data obtained was used and a difference was applied between (reality - expectation).

**RESULTS:** The results obtained were that the percentage of low expectation in its greatest expression of dimensions was 26%, in reality the highest percentage of dissatisfaction represented 2%; the high expectation had a maximum result of 26% of the total sample and in reality the highest percentage representation of satisfaction was 56%. Through obtaining means, the expectation obtained a result of 3 and the reality of 4, therefore, the difference between these two means gives a result of +1 demonstrating the satisfaction present in the dental practice.

**CONCLUSIONS:** Each one of the dimensions was analyzed as tangibility, reliability, readiness, security and empathy, in the present dimensions it was demonstrated that the expectations of the users were lower than high, but that when being intervened after the treatment, the majority of the expectations had a significant change expressed in the satisfaction of the service received.

**KEY WORDS:** Satisfaction, Expectation, Quality, Indicator.

## INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios que asisten a un centro de salud médico o a un centro de servicio odontológico siempre ha sido considerada un instrumento fundamental para poder evaluar la calidad que la institución está brindando; la satisfacción que presente el paciente siempre ha sido de gran importancia para poder brindar y además lograr aceptables niveles de satisfacción en los pacientes<sup>1</sup>.

Es de vital importancia conocer algunos factores que se encuentran influenciados y que constituyen particularidades para evaluar la satisfacción del paciente y que le hacen diferente de otros servicios como: complejidad del tratamiento, innovación científica y tecnológica, y una cantidad creciente de información de sus usuarios, lo que implica un aumento de las expectativas de éstos, servicios de calidad, protocolos ordenados, durabilidad del tratamiento, etc<sup>1,2</sup>.

Independientemente cuando hablamos de la intervención a los usuarios se trata de un modelo relacional docencia y servicio el cual es considerado como un reto poder ejercer por completo el plan de tratamiento propuesto por el estudiante que está cursando desde el quinto hasta el décimo semestre en conjunto con los docentes tutores encargados de la clínica. Se debe considerar de manera prioritaria a los pacientes que ingresan por primera vez con la necesidad de tratamientos más extensos e invasivos, esto conlleva a una mayor presión en los estudiantes, exigiendo las habilidades que han sido adquiridas durante el intervalo de capacitación de manera tanto teórica como práctica brindada por la institución universitaria promoviendo el acuerdo y compromiso con los pacientes. En algunas ocasiones el plan de tratamiento establecido no se puede llevar a cabalidad por falta de tiempo, turnos, colaboración, instrumental, etc; lo cual va a afectar directamente sobre la satisfacción que el paciente siente<sup>2</sup>.

Es de gran importancia que siempre haya una orientación y capacitación de los servicios en dirección a las exigencias de los pacientes, con el único objetivo de poder entregar o promover nuevas alternativas con diferentes enfoques a soluciones de las problemáticas sociales y también tecnológicas. Por eso, es de importancia la evaluación de calidad cuando se brinda servicios de salud, desde la posición del emisor es un tema de estudio que ha adquirido mucha curiosidad en

las investigaciones de ámbito ocupacional, administrativo y sobretodo dentro del campo académico<sup>3,4</sup>.

Dentro de una ciudad o una determinada población, los servicios de salud deben cumplir o tratar de cumplir con las expectativas del paciente que acude a la misma, las expectativas son altamente susceptibles a cualquier factor externo para que estas cambien de manera drástica, es por lo tanto, que los factores externos dentro de un centro de servicios deben ser de calidad y lo suficientemente eficaces para no intervenir en la percepción de satisfacción del usuario, de esta manera, se impregna una huella del servicio recibido sobre el receptor de los servicios<sup>5</sup>.

El objetivo de este estudio fue determinar el nivel de satisfacción que sienten los pacientes al ser intervenidos por los estudiantes de la clínica odontológica de la Universidad Católica de Cuenca, con el fin de establecer si los servicios brindados son de calidad y si causan satisfacción en los receptores del servicio brindado.

**CAPÍTULO I**  
**MARCO CONTEXTUAL**

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los servicios brindados a un medio deben ser de alta calidad y eficaces para satisfacer las necesidades de los usuarios, en ocasiones estos servicios brindados por una entidad pública o privada no cumplen con las expectativas de los pacientes lo cual ocasiona que no haya un reingreso a la consulta o el abandono del tratamiento propuesto inicialmente. Los usuarios externos a una entidad de atención generalmente esperan una intervención que cumpla con todos los requisitos necesarios de autopercepción para complacer sus necesidades, cuando estos requisitos se ven alterados, el criterio de los usuarios se ve influenciado y conlleva a un mal pensamiento sobre lo recibido. Cuando el nivel de satisfacción de un paciente atendido dentro de un servicio médico u odontológico es reincidente o coincide con el resto de beneficiados, da a interpretar que la calidad del servicio, es generalmente bueno o independientemente ineficaz.

Para otorgar un servicio eficiente en relación servicio - usuario se debe considerar la disposición del paciente, la puntualidad y el compromiso que el mismo debe presentar al momento de su intervención; en ocasiones la satisfacción del paciente difiere por la infraestructura en la cual son atendidos, por el compromiso de los auxiliares de clínica o por el conocimiento teórico – práctico considerado insuficiente en algunas ocasiones.

La satisfacción es un punto de importancia donde trata de obtener una calificación desde un punto de vista propio o de autopercepción para determinar el éxito alcanzado por una entidad. Se puede definir como el resultado de un servicio con el objetivo de cumplir con las expectativas que tiene el usuario. Por ello, la satisfacción se podría traducir a que es un indicador subjetivo que va enfocado a percepciones y actitudes del usuario receptor que criterios concisos y objetivos; ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Católica de Cuenca?

## 2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La **relevancia científica** del presente estudio fue determinar la satisfacción de un servicio sobre una población, el servicio ofrecido sobre un grupo de individuos es de gran importancia y determinara la calidad y eficacia de este. El nivel de

satisfacción de los usuarios tras recibir un servicio es determinado a través de autopercepción y de expectativas de la persona, lo que espera recibir y lo que cree merecer. En Murcia España Parra Hidalgo, Bermejo Alegría, Mas Castillo, Hidalgo Montesinos, Gomis Cebrián y Calle Urras realizaron 3600 entrevistas entre 2008 y 2009. El grado medio de satisfacción obtenido fue de 8,01 en una escala de 1 a 10. En Venezuela - Carabobo, Banegas Cardero realizó un estudio durante el año 2009 el cual el universo estuvo conformado por los 624 pacientes que acudieron al Servicio de Urgencia de este centro médico en el período antes citado. Después de invalidar la información procedente de 26 casos por considerarla insuficiente e incompleta, y no contar con la de otros 14 afectados, que se extravió durante el proceso de recolección; finalmente la muestra quedó constituida por 100 afectados. Los resultados mostraron que en la mayoría de los encuestados el nivel de satisfacción fue alto, por cuanto 84 pacientes se sintieron muy satisfechos o satisfechos, mientras que solo 16 se consideraron poco satisfechos o insatisfechos con algún aspecto de la atención recibida.

La **relevancia humana** es que el estudio estuvo dirigido a personas que recibieron un tratamiento dentro del área odontológica, las instituciones dedicadas a brindar servicios de salud para garantizar la efectividad de la atención sanitaria y la eficiencia en su gestión, deben conocer las percepciones de los pacientes respecto a los procesos asistenciales. Para poder determinar y supervisar parámetros de calidad relacionados se debe considerar infraestructura, equipamiento, procesos y personal vinculados a la atención de salud prestada, con el fin de lograr una mayor satisfacción en los usuarios. El estudio está enfocado sobre la población de la ciudad de Cuenca, específicamente sobre los pacientes activos que acuden a la clínica odontológica de la Universidad Católica de Cuenca.

La **relevancia social** del presente estudio fue determinar la eficacia de la clínica odontológica de la Universidad Católica de Cuenca sobre la ciudadanía cuencana, que tan alto es el deleite que ha causado su servicio sobre la ciudad de Cuenca. El propósito de este estudio fue conocer la calidad del servicio brindado a través de la autopercepción de los pacientes activos que acuden a la clínica odontológica basándose en la complacencia del usuario. Se dio a conocer que tanto cumple la clínica odontológica con las expectativas de los pacientes, conocer si el paciente se siente conforme o disconforme con los tratamientos y protocolos propuestos por los supervisores y practicantes de la clínica odontológica.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivo General**

- 3.1.1 Determinar la satisfacción del usuario externo en la clínica odontológica de la Universidad Católica de Cuenca durante el periodo Abril – Mayo 2018.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

- 3.2.1 Analizar la dimensión satisfacción tangibilidad.
- 3.2.2 Analizar la dimensión satisfacción confiabilidad.
- 3.2.3 Analizar la dimensión satisfacción presteza.
- 3.2.4 Analizar la dimensión satisfacción seguridad.
- 3.2.5 Analizar la dimensión satisfacción empatía.

## **4. MARCO TEÓRICO**

### **4.1 MARCO CONCEPTUAL**

#### **4.1.1 CALIDAD EN LOS SERVICIOS MÉDICO – ODONTOLÓGICOS**

La definición de calidad tiene un concepto muy general y muy complejo, pero se puede definir como: características de un producto ofrecido u otorgado las cuales satisfacen y responden a las necesidades de los clientes o pacientes, dependiendo del servicio prestado a una población. De acuerdo con Deming. “La satisfacción del consumidor no es sólo para llenar sus expectativas sino para excederlas” el propósito es que lo que el consumidor quiere, debe tener un precio<sup>1</sup>.

La calidad es descrita como los logros que estos tienen sobre una población con los menores riesgos posibles. La calidad brindada puede interpretarse de dos maneras: técnica e interpersonal; la técnica se refiere a la técnica y al avance médico odontológico que se brinda tratando de dar el máximo de beneficio para una población, y la interpersonal hace referencia al seguimiento de valores, expectativas y normas de los pacientes<sup>1</sup>.

Las actitudes son las evaluaciones que pueden ser positivas o negativas en cuanto nos referimos a personas, objetos e ideas. Un valor es una definición general de lo que se puede calificar como justo e injusto, los servicios intangibles brindados en el consultorio odontológico son elementos que no tienen una escala de medición, pero, influyen y son tomados en cuenta para determinar la calidad de servicio que se está brindando, y de esta manera nos ayuda a definir si un servicio es de calidad o no<sup>2</sup>.

La satisfacción es una valoración subjetiva del éxito hasta donde pueda llegar una entidad que otorga servicios a una determinada población. Corbella y col la sintetizan y tratan de definirla en que es un valor cuantitativo donde la atención sanitaria y el estado general del usuario post – tratamiento cumple con lo esperado por el usuario. Como resultado a la satisfacción se la considera como un indicador totalmente subjetivo que está proyectado a las percepciones del receptor<sup>2</sup>.

#### **4.1.2 PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA**

La satisfacción proveniente del paciente es un indicador del cumplimiento en cuanto a un servicio de calidad. Todo tipo de opinión (positiva o negativa) obtenida a evidenciado que la crítica del beneficiario es de vital importancia para mejorar la organización de los servicios, además de ser importante para determinar si se cumplió o no lo que el paciente esperaba recibir y la manera más adecuada para obtener estos resultados es a través de los análisis de satisfacción<sup>1</sup>.

Ofrecer un servicio de calidad que cumpla las diferentes expectativas con las que llegue el paciente dentro de la rama de la salud es un objetivo principal y primordial que se debe procurar cumplir en los lugares que brindan este tipo de actividad. La información que dan los usuarios es de mucha importancia ya que es el destinatario final del servicio de una clínica<sup>2</sup>.

#### **4.1.3 INDICADORES DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

Una vez realizada una ardua revisión de estudios similares, se ha logrado determinar la importancia que tiene la satisfacción dentro de entidades prestadoras de servicios públicos, dando como resultado varias variables de importancia y no solo una opinión concisa que la defina. Es por eso que para determinar la importancia de la satisfacción, se deben tomar en consideración diferentes aspectos como:

- Un diagnóstico adecuado y el tratamiento correcto
- La relación profesional – usuario
- El acceso, oportunidad y disponibilidad del tratamiento
- Precios, se debe considerar la situación socioeconómica del paciente
- La eficacia de los tratamientos y resultados a largo plazo
- Empatía y presteza en la atención en general<sup>2</sup>.

Hay que tomar en cuenta que algunas estaciones de salud no se encuentran en las mismas condiciones que una clínica privada o entidades abastecidas por autofinanciamiento por lo que va a presentar discrepancias en cuanto a recursos y tecnología. Para la resolución de los mismos se hace necesaria la incorporación

de un sistema de gestión de calidad donde se pueda controlar de manera cotidiana los servicios y recursos necesarios para brindar una mayor satisfacción en los pacientes<sup>3</sup>.

De cierta manera hay otros indicadores sobre la satisfacción que el paciente puede sentir, estos son:

La denominada estructura poblacional, el cual es un indicador de la mayor frecuencia de sexo y edad que acude a consulta, el estado socioeconómico de los pacientes también es una variable a considerar, el alcance a auto sustentar sus tratamientos y las limitaciones que pueden presentar el mismo, otra característica importante es la accesibilidad que los pacientes tienen sobre los servicios odontológicos, el tiempo de traslado y el gasto invertido desde el lugar de origen de los pacientes hasta la clínica odontológica, otra característica es la oportunidad que tienen los usuarios al momento de ingresar al programa de odontología, el tiempo que les tomo el mismo, etc<sup>7</sup>.

#### **4.1.4 MÉTODOS PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS EXTERNOS DENTRO DE LA INTERVENCIÓN ODONTOLÓGICA:**

Mediante un cuestionario de preguntas organizadas podemos analizar los factores de satisfacción de las personas e incluye tres tipos de variables:

- Sociodemográficas para detectar y controlar el efecto de los factores que pueden afectar a las valoraciones ejecutadas por los sujetos.
- Calidad percibida acerca de la competencia profesional, información, infraestructura, organización, tiempo de espera y relación odontólogo - paciente.
- Satisfacción del usuario, obtenida mediante una valoración numérica global como la utilización de encuestas<sup>4</sup>.

Las instituciones dedicadas a brindar servicios de salud para garantizar la efectividad de la atención sanitaria y la eficiencia en su gestión, deben conocer las percepciones de los pacientes respecto a los procesos asistenciales. Para poder determinar y supervisar parámetros de calidad relacionados se debe considerar

infraestructura, equipamiento, procesos y personal vinculados a la atención de salud prestada, con el fin de lograr una mayor satisfacción en los usuarios<sup>3</sup>.

A través de la aplicación de un cuestionario como instrumento elaborado en “Escala Likert” en donde consta una clasificación de variables agrupándolas en dimensiones, es de gran utilidad para la medición de calidad en el cual consta de los siguientes parámetros:

- El trato brindado.
- Habilidad y agilidad durante la atención.
- La información proporcionada por el profesional.
- Acceso (tiempo de espera) y oportunidad (horarios de atención).
- Seguridad en cuanto a confianza y privacidad.
- Tangibilidad, infraestructura y materiales.
- Servicio y atención en general<sup>5</sup>.

La satisfacción o comodidad del paciente durante una intervención es una variable relacionada directamente a salud pública, es una constante que con el paso del tiempo ha venido cobrando mayor consideración y fuerza en instituciones que ofrecen servicios odontológicos. Dentro de la relación con otras materias, se considera que tiene complejidad íntima con factores psicológicos de la persona intervenida por lo que se debe considerar otros métodos complementarios para la obtención de una satisfacción más concreta. La interpretación de las dimensiones dará como resultado la satisfacción de manera global del paciente<sup>1</sup>.

#### **4.1.5 MANEJO ODONTOLÓGICO**

Entre los aspectos que garantizan la calidad en la prestación de servicios médicos figuran:

- Orientar correctamente al paciente, dar la información necesaria del tratamiento y las alternativas del mismo, llevar al paciente por el camino del conocimiento científico respecto al tema individual de diagnóstico.
- Lograr que la calidad sea lo primero para cada trabajador y que sea la meta a alcanzar con cada paciente.

- Brindar respuestas de calidad, rápidas y efectivas ante las insatisfacciones de pacientes y familiares<sup>3</sup>.

La satisfacción del usuario es considerada un tema de debate, en donde la calidad del servicio es la variable indicadora que nos dará el resultado de mayor relevancia, considerando que es la eficacia y la solvencia del problema odontológico el que influye en su totalidad en la satisfacción del atendido<sup>8</sup>.

#### **4.2 ANTECEDENTES**

En el artículo de revista científica “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana”<sup>1</sup> realizado por Torres-Gonzáles; León-Manco donde la muestra fue de 200 participantes mayores de 12 años. El estudio demostró un 84% de satisfacción en la dimensión de información recibida en la Sede San Martín de Porres, y en la Sede San Isidro un 83% de muy satisfechos en cuanto a la dimensión: información recibida e instalaciones, equipos y materiales.

En el artículo de revista científica “Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T.”<sup>2</sup> realizado por Miranda J; Guzmán R ; García M. donde la muestra fue de 200 usuarios que acudieron en lapso de 3 meses a la Clínica Juchiman 1. Se concentró la información en un programa para análisis estadístico SPSS. El rango de edad que más sobresale fue de 15 a 35 años con un 51.5 %. El 64 % de los usuarios son pacientes asiduos y el 36 % usuarios de primera vez. La higiene de los servicios sanitarios arroja un 30.5 % de aceptación y el 25.5 % están en desacuerdo. Las condiciones mecánicas de las unidades dentales las perciben adecuadas el 33 % de los encuestados, en segundo lugar el 29 % de los usuarios se encuentran en desacuerdo. La confianza que le inspiró el dentista al usuario fue de 52.5 % de acuerdo y el 33.5 % totalmente de acuerdo. La amabilidad del cirujano dentista fue el 51.5 % de acuerdo y en segundo lugar totalmente de acuerdo con un 35.5 % de aceptación. Las sugerencias de procesos que percibe requiere cambio en la clínica odontológica dio como resultado e un 22 % de promedio, el de “Función y manejo de las unidades dentales”, seguido de la “Falta de material dental” un 15.5 %. En

promedio el 61.5 % de los encuestados están satisfechos con el resultado de su tratamiento; las expectativas en el tratamiento dan un 67 % de aceptación.

En el artículo de revista científica denominado “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral “Los Arales””<sup>3</sup> realizado por Banegas J. donde realizó un estudio descriptivo y transversal, para evaluar el nivel de satisfacción de 100 pacientes adultos, atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral "Los Arales" del barrio popular de "Campo Solo", en el municipio San Diego, estado venezolano de Carabobo, desde el 18 hasta el 24 de octubre del 2009. Existió un elevado nivel de satisfacción en los afectados de mayor edad y menor nivel de escolaridad, basado en el tiempo de espera para recibir la atención.

En el artículo de revista científica “Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios”<sup>4</sup> realizado por Hidalgo P; Bermejo R; Castillo A; Dolores M. se realizó una encuesta telefónica con cuestionario de elaboración propia a una muestra de 3600 usuarios de los servicios de urgencias de nueve hospitales públicos durante los años 2008 y 2009. De todas las variables independientes incluidas, sólo ocho resultaron significativas para predecir la satisfacción del paciente. Estas variables hacen referencia al trato del personal médico, la profesionalidad del personal de enfermería y del celador, la infraestructura, la información recibida al alta, el tiempo pasado en urgencias y la percepción de tratamiento-diagnóstico sin fallos.

En el artículo de revista científica denominado “Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia”<sup>5</sup> realizado por López-Portilla; Pilataxi-Sánchez; Rodríguez-Escobar exploraron los factores que influyen en la aceptación de la atención recibida en pacientes tratados en la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia en el que el 78% de la muestra eran mujeres, mayores de 55 años, de nivel socioeconómico bajo. La valoración del servicio fue positiva por la atención oportuna, el trato de profesores y estudiantes, y las condiciones físicas durante la atención.

En el artículo de revista científica “La calidad en la atención odontológica de las clínicas Iztacala, Acatlán y Aragón dependientes de la FES Iztacala”<sup>6</sup> realizado por Coria Fierros X, Guzmán Sandoval V, Hernández Hernández E, Mares Valencia S, Martínez Alcantara R, Sosa Fernández M. donde se seleccionó una muestra de

200 personas durante el periodo Septiembre – Octubre considerando como criterio de inclusion a personas mayores de 15 años se obtuvo resultados positivos dando un alto grado de satisfaccion de los pacientes que formaron parte de este estudio, calificaron a los servicios odontológicos humanos y físicos como competentes en un 88 – 89%.

Dentro del artículo de revista científica “Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención en el programa de odontología integral del adolescente y ortodoncia de la facultad de odontología de la universidad de Antioquia”<sup>7</sup> realizado por Alberto Hincapié R, Álvaro Carvajal F, Luis Alejandro Sánchez U, Ómar Arias R. 320 usuarios del posgrado de ortodoncia que son una población homogénea, mostro un grado de satisfacción que depende de la relación usuario ortodoncista-institución; la Facultad tiene excelente accesibilidad geográfica y cultural, pero deficiente accesibilidad funcional y dificultades para el ingreso al programa, el largo tiempo de espera, algunas falencias administrativas y deficiencias en la información suministrada.

En el artículo de revista científica “Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena”<sup>8</sup> realizado por Adriana Betin Portacio, Angélica Guardela Simancas, Karen Infante Franco, Antonio Díaz Caballero donde de 292 historias clínicas seleccionadas de manera aleatoria simple, entre 2004 y 2006. Se incluyo personas mayores de 15 años y se excluyeron pacientes que no poseían dirección o teléfono para su localización. El 89% de los encuestados manifesto 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%.

En el artículo de revista científica denominado “Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud “ips universitaria” (Medellín)”<sup>9</sup> realizado por Agudelo A. donde utilizó una encuesta en 98 estudiantes considerando variables tales como el trato del personal, la eficacia en la atención recibida, información, accesibilidad, oportunidad, seguridad, opinión sobre las instalaciones, satisfacción global; Se encontró una alta satisfacción global del 95,9%, pero tambien se encontro algunos elementos críticos en la atención que deben mejorarse como la privacidad y la oportunidad en el servicio.

En el artículo de revista científica denominado “La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico”<sup>10</sup> realizado por José Elizondo-Elizondo, Miguel Ángel Quiroga-García, Paula Isabel Palomares-Gorham, Gustavo Israel Martínez González realizó un estudio que consistió en 5 grupos de 40 pacientes para igual número de clínicas de especialidad odontológica. Se observó que existe relación entre las clínicas y el grado de satisfacción de la atención técnica. Se demostró que hay variables importantes que influyen sobre la satisfacción del paciente, entre ellas las de mayor relevancia son la relación entre el grado de satisfacción y la recepción del servicio como el paciente lo esperaba, la recomendación del servicio y la intención del paciente de regresar en caso de requerir otro tratamiento.

En el artículo de revista científica “Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS”<sup>11</sup> realizado por Landa-Mora F, Méndez G, Muñoz Rodríguez M. donde durante el lapso octubre/diciembre de 2005 fueron encuestados 3601 usuarios. El análisis final consideró sólo a 3322 (92 %); se excluyeron 279 debido a que eran menores de 20 años de edad; 73 % pertenecía al sexo femenino y el promedio de edad fue de  $45 \pm 16$  años; 82 % manifestó estar satisfecho con el servicio recibido por parte del dentista y 91 % nunca había considerado presentar una queja.

En el artículo de revista científica denominado “Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos”<sup>12</sup> realizado por López-Soto O, Cerezo-Correa M, Paz-Delgado A. seleccionaron por muestreo probabilístico sistemático 342 pacientes. Los pacientes insatisfechos se caracterizaron por usar prótesis total; considerar que las enfermedades orales pueden ser graves y los tratamientos costosos; reconocer que las enfermedades de los dientes afectan su autoestima y que les da miedo ir al odontólogo. Con la insatisfacción se relacionaron las características sociodemográficas, 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.

En el artículo de revista científica “Satisfacción de los clientes del Servicio Médico Odontológico de la Universidad del Zulia. Núcleo Costa Oriental del Lago”<sup>13</sup> realizado por Iguarán R, Chávez E, Pérez J. se recolectó información a una muestra de 250 sujetos, se pudo determinar que existe baja satisfacción en cuanto

a la percepción de los clientes hacia la calidad de los servicios; insatisfacción con respecto a las necesidades de los estudiantes; y alta insatisfacción en lo que a sus expectativas se refiere.

En el artículo de revista científica “Evaluación de calidad de la atención odontológica de los servicios de salud adscritos a la Corporación Merideña de Salud en el Municipio Libertador del Estado Mérida”<sup>14</sup> realizado por Carrillo D, Romero Y. donde la muestra fue seleccionada aleatoriamente. Entre los resultados destaca que la atención odontológica se limita a los tratamientos de: cirugía dental, operatoria dental y periodoncia. No se realizan tratamientos endodónticos y los usuarios con patologías pulpares tienen como alternativa la exodoncia.

En el artículo de revista científica “Determinación de la Calidad del Servicio Odontológico de un Centro de Salud Pública Basado en Intangibles”<sup>15</sup> realizado por Araya C, Bustos Leal A, Castillo F, Oliva Belmar P, Araya Gozalvo J. Este estudio utilizó la escala SERVPERF, validada en empresas privadas de servicio, para determinar la calidad de atención Odontológica Pública. Se tomó una muestra de 405 personas de un universo poblacional de 48.746, permitiéndose un error del 5% con un nivel de confianza del 95% y se aplicó en sus hogares una encuesta elaborada para la ocasión. La valoración más baja fue la folletería y recetarios con un 4,85 en la escala 1 a 7, siendo este último lo mejor. Un 6,84 fue la nota asignada al sistema de acopio de datos y un 4,91 para los demás miembros del consultorio. Un 5,79 es la nota que obtienen los odontólogos que otorgan la prestación. El criterio Empatía resultó ser la media más baja y distinta a todos.

## **5. HIPÓTESIS**

El presente estudio no precisó hipótesis por ser un estudio descriptivo.

**CAPÍTULO II**  
**PLANTEAMIENTO OPERACIONAL**

## 1. MARCO METODOLÓGICO

**Enfoque:** Cuantitativo<sup>16</sup>.

**Diseño de estudio:** Descriptivo<sup>17</sup>.

**Tipo de investigación:**

- **Temporalidad:** Transversal - Retrospectivo
- **Técnica:** Comunicacional
- **Ámbito:** De campo.

## 2. POBLACIÓN Y MUESTRA

A la clínica odontológica de la Universidad Católica de Cuenca acude un número cambiante de pacientes debido al ingreso y al abandono diario de pacientes a la intervención odontológica, por lo tanto se utilizó la siguiente manera de análisis para la población y muestra permitida<sup>18</sup>.

### 2.1. Criterios de selección

Para la formalización de la población se consideró diferentes criterios de selección:

**2.1.1. Criterios de inclusión:** Se incluyen en el presente estudio a todos los pacientes mayores de 18 años que acuden a la clínica odontológica de la Universidad Católica de Cuenca de manera activa y que se encuentren en condiciones mentales para el desarrollo de la encuesta.

**2.1.2. Criterios de exclusión:** Se excluyen del presente a estudio a aquellos pacientes menores de 18 años, que no acudan de manera activa al tratamiento propuesto y a pacientes con deficiencias mentales para desarrollar una encuesta.

**Tamaño de la muestra y tipo de muestreo<sup>18</sup>:** Se realizó un muestreo aleatorio simple y se calculó mediante la fórmula de muestreo para proporciones, con un nivel de confiabilidad del 95% y un margen de error del 5%.

### Z<sup>2</sup>.P.Q

$$E^2$$

En donde:

**Z:** Constante 1,96

**P:** 0,5 (Probabilidad negativa)

**Q:** 0,5 (Probabilidad positiva)

**E:** (0,05)<sup>2</sup> : 5% de margen de error

Dando como resultado una muestra total de **384 pacientes**<sup>18</sup>.

### 3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	TIPO	ESCALA	DATOS
<b>SATISFACCIÓN</b>	Es la respuesta que proporciona el usuario a la escala de expectativa y realidad.	TANGIBILIDAD	CUANTITATIVO	INTERVALO	4 – 20
		CONFIABILIDAD	CUANTITATIVO	INTERVALO	5 – 25
		PRESTEZA	CUANTITATIVO	INTERVALO	4 – 20
		SEGURIDAD	CUANTITATIVO	INTERVALO	4 – 20
		EMPATÍA	CUANTITATIVO	INTERVALO	5 – 25

## **4. INSTRUMENTOS, MATERIALES Y RECURSOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **4.1. Instrumentos documentales:**

Se utilizaron dos encuestas desarrolladas específicamente para el área de odontología basándose en la medición de satisfacción (expectativa – realidad) de servicios ofrecido SERVQUAL y las dimensiones de la misma, Escala de Likert. Anexo 1

### **4.2. Instrumentos mecánicos**

Se utilizó un computador portátil, procesador core 2.

### **4.3. Materiales**

Se utilizaron materiales de escritorio.

### **4.4. Recursos**

Para llevar a cabo el presente estudio se necesitaron recursos institucionales (pacientes que acuden a la clínica odontológica UCACUE) y recursos financieros (autofinanciado).

## **5. PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE DATOS**

### **5.1. Ubicación espacial**

La facultad de odontología de la Universidad Católica de Cuenca se encuentra al oeste de la ciudad situada en la parroquia urbana Bellavista, limitada por las parroquias El Cebollar, El Sagrario, Loja Argelia y El Vecino de la ciudad de Cuenca.

### **5.2. Ubicación temporal**

La investigación se realizó entre los meses Abril – Mayo del 2018, recolectando datos de encuestas a pacientes ya ingresados y a pacientes impolutos que

llegaron al servicio, de esta manera se expresó en resultados la satisfacción del usuario de la clínica odontológica de la Universidad Católica de Cuenca.

### **5.3. Procedimiento para la toma de datos**

Se acudió a la clínica odontológica general e integral de la Universidad Católica de Cuenca a realizar las encuestas de satisfacción a todos aquellos pacientes activos desde el mes de Abril hasta el mes de Mayo, de la siguiente manera se tomó registro del número de personas encuestadas y los resultados quedaron en las encuestas entregadas; posterior se ingresó el número de usuarios activos.

<b>SEMANA</b>	<b>MES</b>	<b>HORARIO</b>
<b>DEL 2 AL 6</b>	ABRIL	7:00AM – 18:00PM
<b>DEL 9 AL 13</b>	ABRIL	7:00AM – 18:00PM
<b>DEL 16 AL 20</b>	ABRIL	7:00AM – 18:00PM
<b>DEL 23 AL 27</b>	ABRIL	7:00AM – 18:00PM
<b>DEL 30 AL 04</b>	ABRIL/MAYO	7:00AM – 18:00PM
<b>DEL 7 AL 11</b>	MAYO	7:00AM – 18:00PM
<b>DEL 14 AL 18</b>	MAYO	7:00AM – 18:00PM
<b>DEL 21 AL 25</b>	MAYO	7:00AM – 18:00PM
<b>DEL 28 AL 31</b>	MAYO	7:00AM – 18:00PM

#### **5.3.1. Método de examen utilizado por los examinadores**

Se inició con los datos de ingreso a la clínica de los pacientes; posterior con la realización del cuestionario.

### **6. PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS**

Las encuestas sobre satisfacción son dos cuestionarios que constan de 22 preguntas cerradas, con opción entre 1 a 5. De esta manera se puede sumar los valores según la respuesta de cada encuestado dando como resultado los valores más aproximados a 5 con “muy satisfechos” y al contrario, valores más cercanos a 1 otorgando un “Muy insatisfecho”; la segunda encuesta será un indicador de valores más cercanos a 5 de expectativa “Muy alta” y a diferencia los valores más cercanos a 1 será interpretada como expectativa “Muy baja”.

<b>PREGUNTA</b>	<b>Muy Insatisfecho</b> 1	<b>Insatisfecho</b> 2	<b>Neutro</b> 3	<b>Satisfecho</b> 4	<b>Muy satisfecho</b> 5
<b>X1</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
<b>X22</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
<b>TOTAL</b>	<b>AT</b>	<b>BT</b>	<b>CT</b>	<b>DT</b>	<b>ET</b>

Modelo de encuesta Realidad

<b>PREGUNTA</b>	<b>Muy Baja</b> 1	<b>Baja</b> 2	<b>Neutro</b> 3	<b>Alta</b> 4	<b>Muy Alta</b> 5
<b>X1</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
<b>X22</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
<b>TOTAL</b>	<b>AT</b>	<b>BT</b>	<b>CT</b>	<b>DT</b>	<b>ET</b>

Modelo de encuesta Expectativa

<b>ESCALA</b>	<b>DATOS OBTENIDOS</b>	<b>INTERPRETACION %</b>
<b>MUY SATISFECHO</b>	<b>ET</b>	<b>ET*100/22</b>
<b>SATISFECHO</b>	<b>DT</b>	<b>DT*100/22</b>
<b>NEUTRO</b>	<b>CT</b>	<b>CT*100/22</b>
<b>INSATISFECHO</b>	<b>BT</b>	<b>BT*100/22</b>
<b>MUY INSATISFECHO</b>	<b>AT</b>	<b>AT*100/22</b>

Análisis de datos

De esta manera se obtuvo un valor porcentual donde “Muy satisfecho” es lo más cercano al 100% y en contraste “Muy insatisfecho” al 0%. Una vez que se obtuvo estos resultados se procedió a obtener el promedio o la media de cada una de las dimensiones de satisfacción y se obtuvo la diferencia entre (Realidad – Expectativa); si el resultado fue negativo indica que las expectativas son más altas que la realidad recibida y que por lo tanto no hay satisfacción en los usuarios; si la discrepancia fue positiva entre realidad - expectativa es un indicador de que la realidad es mayor a las expectativas de los pacientes, demostrando satisfacción en el servicio recibido.

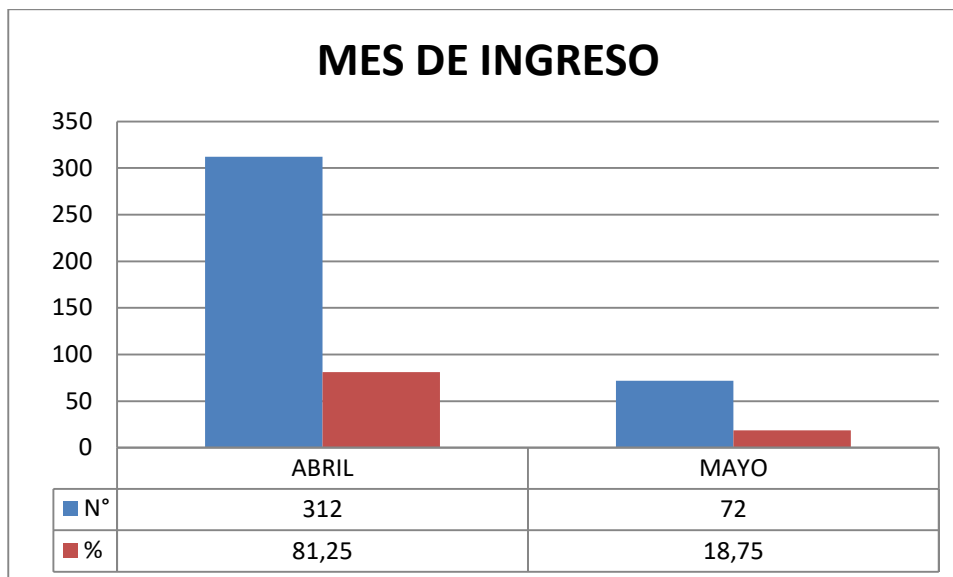
## **7. ASPECTOS BIOÉTICOS**

El presente estudio no comprometió aspectos bioéticos, mantuvo al margen el bienestar de los encuestados ya que no fue necesario el uso de datos personales ni comprometió la relación bidireccional paciente – estudiante ni estudiante - paciente ya que se llevó con confidencialidad las respuestas de la encuesta.

**CAPÍTULO III**  
**RESULTADOS, DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

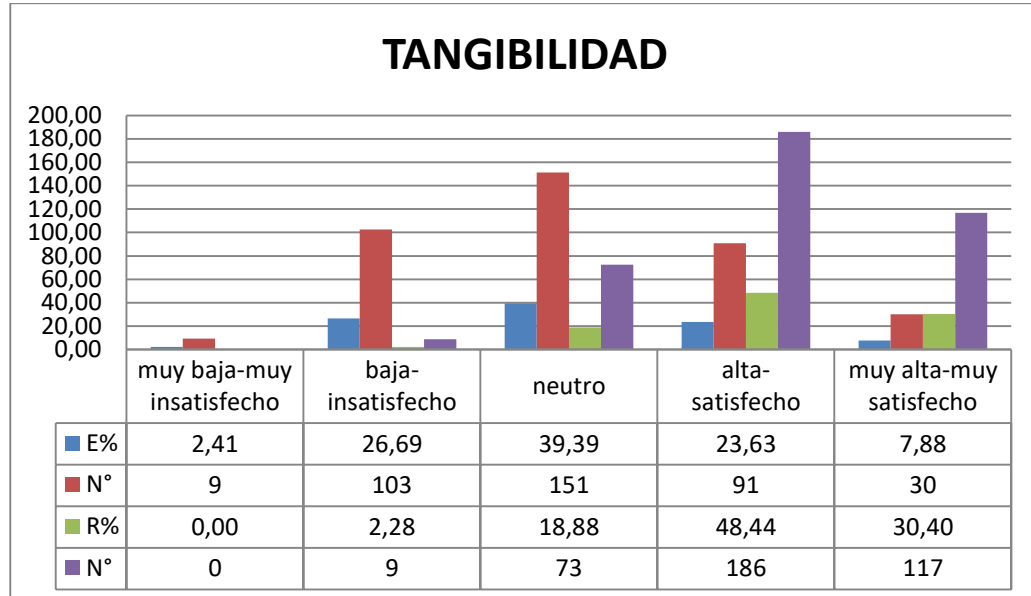
## **1. RESULTADOS**

El presente estudio fue realizado con los datos obtenidos de los usuarios externos de la clínica odontológica de la Universidad Católica de Cuenca durante los meses de Abril y Mayo, mostrando los siguientes resultados

**Gráfico N° 1. Mes de ingreso de los pacientes encuestados**

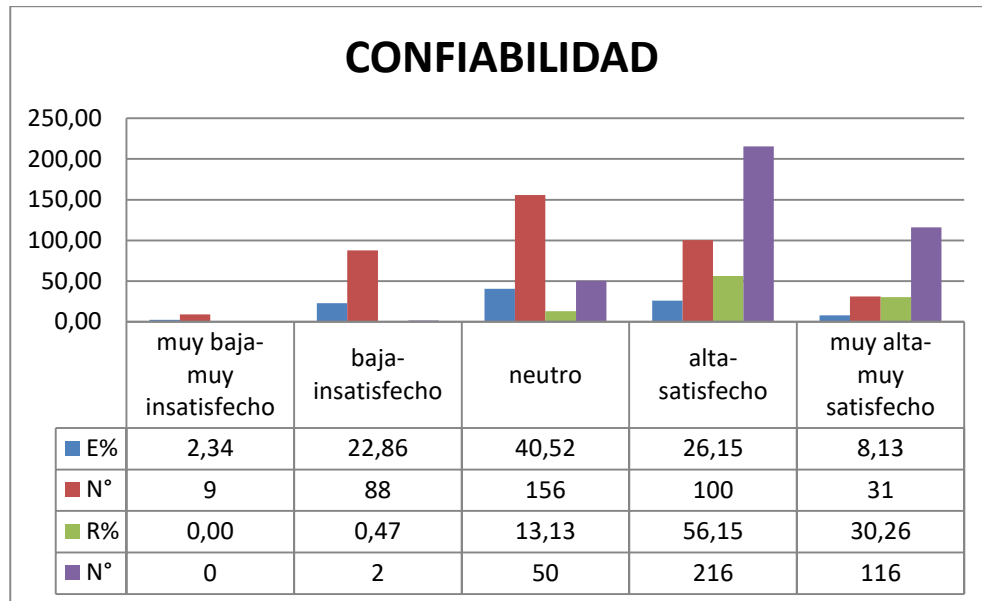
**Interpretación:** En el presente gráfico se observa que en el mes de Abril ingresaron o se registraron la mayoría de pacientes encuestados.

Gráfico N° 2. Dimensión Tangibilidad



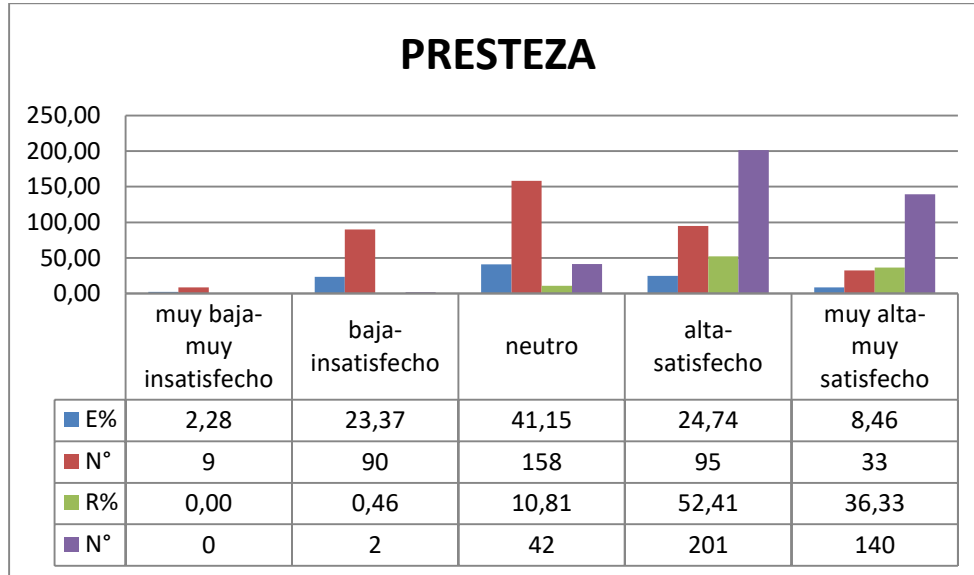
**Interpretación:** La expectativa de los encuestados fue en su mayor porcentaje de indiferente, posterior al tratamiento la calificación más alta en cuanto a la realidad obtuvo que las personas se encontraban satisfechas con el servicio recibido. La realidad superó las expectativas.

Gráfico N° 3. Dimensión Confiabilidad



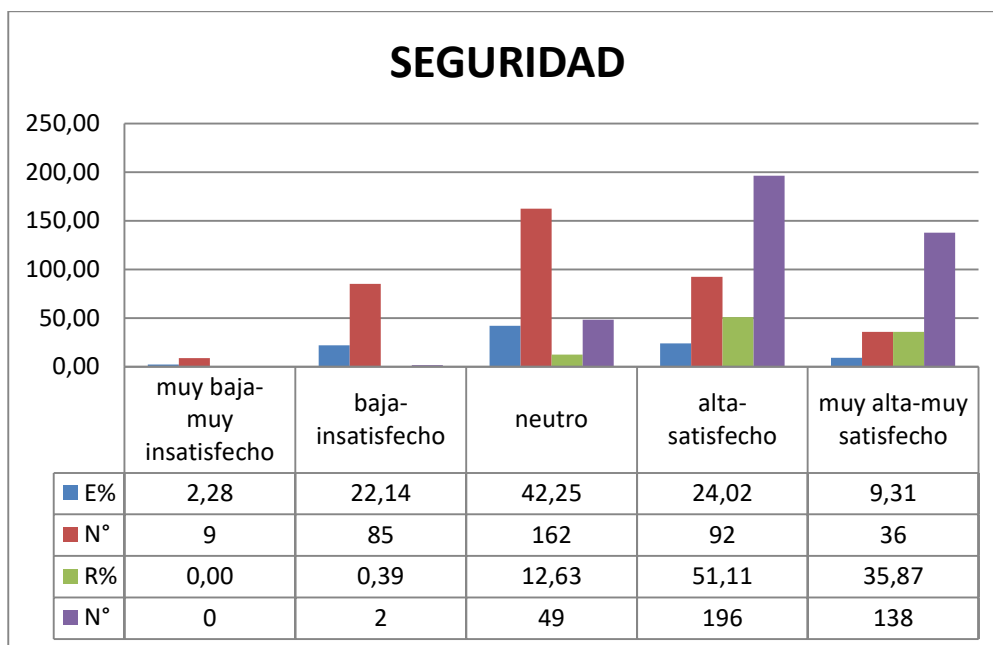
**Interpretación:** En cuanto a confiabilidad la realidad superó las expectativas de los pacientes siendo un indicador de la presencia de satisfacción.

Gráfico N° 4. Dimensión Presteza



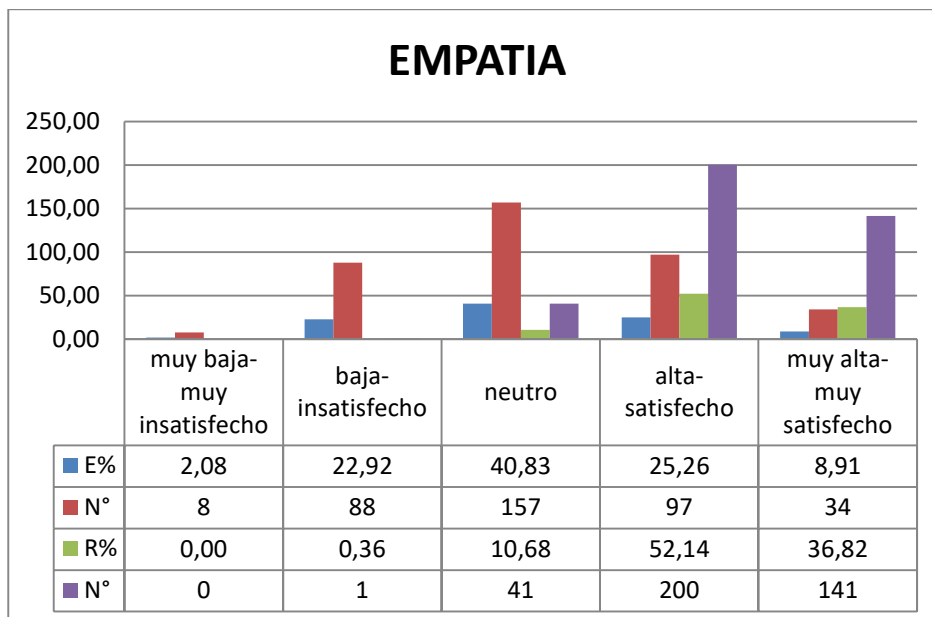
**Interpretación:** En cuanto a presteza la realidad superó las expectativas de los pacientes siendo un indicador de la presencia de satisfacción.

Gráfico N° 5. Dimensión Seguridad

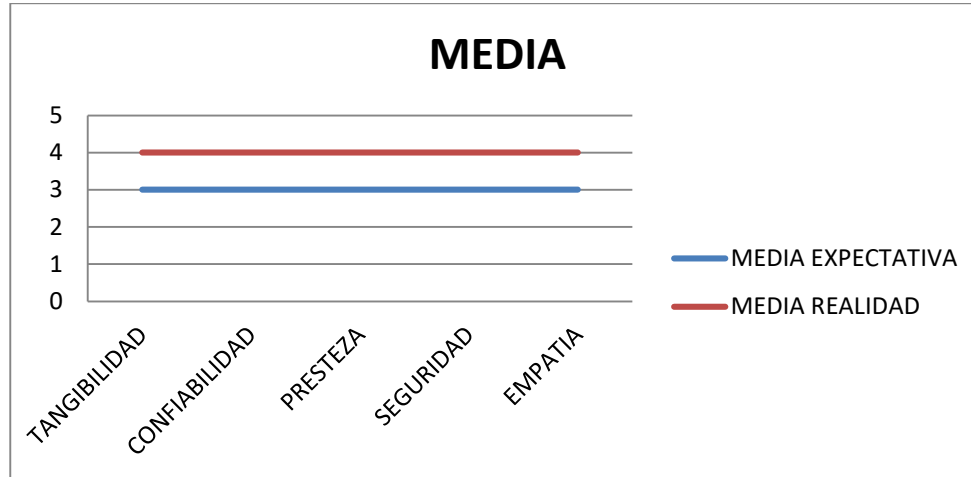


**Interpretación:** En cuanto a seguridad la realidad superó las expectativas de los pacientes siendo un indicador de la presencia de satisfacción.

Gráfico N° 6. Dimensión Empatía



**Interpretación:** En cuanto a la empatía la realidad superó las expectativas de los pacientes siendo un indicador de la presencia de satisfacción.

**Gráfico N° 7. Media o promedio de expectativa y realidad**

**Interpretación:** La media de realidad es superior a la media de expectativa siendo un indicador de la presencia de satisfacción.

## 2. DISCUSIÓN

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo con una muestra de 384 pacientes tomados con la técnica aleatoria simple considerando los criterios de exclusión e inclusión. La muestra excede con lo considerado por Torres – Gonzalez<sup>1</sup> y León Manco<sup>1</sup>, estos autores en su estudio consideran suficiente la muestra de 200 personas para el análisis de satisfacción de un servicio; de igual manera Miranda J.<sup>2</sup> Guzmán R.<sup>2</sup> y García M.<sup>2</sup> han considerado que la muestra del estudio es suficiente con 200 usuarios en consulta; por lo cual presenta una diferencia a favor del presente estudio por haberse basado en la fórmula para la obtención a una muestra de trabajo. En los resultados obtenidos por Torres – Gonzalez<sup>1</sup> y León Manco<sup>1</sup> en una clínica docente peruana demuestran una muy alta satisfacción en un 83% en cuanto se trata de instalaciones, equipos y materiales y en el presente trabajo el más alto porcentaje de personas muy satisfechas es de un 36,82% dentro de la dimensión de empatía.

Dentro del estudio de Miranda J.<sup>2</sup> Guzmán R.<sup>2</sup> y García M.<sup>2</sup> coincide en que el porcentaje de satisfacción de los usuarios se va a encontrar en un intervalo de 50% a 70%.

Hidalgo P<sup>4</sup>; Bermejo R<sup>4</sup>; Castillo A<sup>4</sup>; Dolores M<sup>4</sup>, no coinciden con el resultado en el cual indica que las variables más importantes en la satisfacción del usuario son solo el trato del personal, la profesionalidad del personal, la información recibida, el tiempo en el cual son atendidos, tratamiento sin fallas y la infraestructura, en el presente estudio se demostró que existen más variables a considerar como la apariencia del personal, carteles visuales, habilidad en los practicantes y docentes, capacidad de respuesta a la necesidad de los pacientes y la seguridad y confianza durante sus intervenciones.

Un estudio realizado en la Universidad de Antioquia por López Portilla<sup>5</sup>, Pilataxi Sánchez<sup>5</sup>, Rodríguez Escobar<sup>5</sup>, y posterior a este un estudio en México realizado por Coria Fierros<sup>6</sup>, Guzmán Sandoval<sup>6</sup>, Hernández Hernández<sup>6</sup>, Mares Valencia<sup>6</sup>, Martínez Alcántara<sup>6</sup> y Sosa Fernández<sup>6</sup> en las clínicas de Iztacala, Acatlán y Aragón coincide con el resultado del presente estudio en donde muestra resultados a favor por los usuarios en más de un 50% de la muestra total.

En la clínica de ortodoncia de la Universidad de Antioquia los investigadores Hincapié R<sup>7</sup>; Carvajal F<sup>7</sup>; Sánchez U<sup>7</sup> y Arias R<sup>7</sup>, obtuvieron como resultado que las falencias principales son por una mala relación ortodoncista – institución el cual discrepa con el

presente estudio ya que las falencias significativas en la satisfacción del usuario vienen netamente a ser la relación entre paciente – alumno y paciente – institución dejando de lado a la relación que pueda haber entre docente – institución.

En el año 2004 y 2006 se realizó un estudio en Colombia, Cartagena por Betin Portacio<sup>8</sup>; Guardela Simancas<sup>8</sup>; Infante Franco<sup>8</sup> y Díaz Caballero<sup>8</sup>, presentando resultados de satisfacción en más de un 80% y determinando que la duración de los tratamientos fue considerada normal en un 88%, en el presente estudio muestra una coincidencia significativa en cuanto a la variabilidad del tiempo dando como un resultado de aceptación temporal del 56,15% satisfecho y un 30,26% muy satisfecho. En el mismo país en Medellín Agudelo A<sup>9</sup>, realizó un estudio a 98 estudiantes considerando de igual manera la satisfacción sobre los servicios de salud, evidenció como resultado que los factores de importancia son el trato del personal, la eficacia de los tratamientos, la eficacia durante la intervención, instalaciones, confianza, seguridad y accesibilidad a estos servicios coincidiendo que para conocer la satisfacción del paciente no se debe solo considerar lo visual o lo económico; si no de llegar al paciente en diversos ámbitos tanto personales como sociales.

Otros investigadores Elizondo-Elizondo<sup>10</sup>; Quiroga-García<sup>10</sup>; Palomares-Gorham<sup>10</sup> y Martínez González<sup>10</sup>, determinaron que la importancia de la satisfacción se basa en interpretar los resultados de expectativa – realidad; de esta manera coincidiendo y haciendo énfasis en que el presente estudio utilizó las expectativas de los pacientes sobre la realidad recibida durante la intervención para la obtención de resultados claros y concretos.

Durante Octubre a Diciembre del 2005 se realizó un estudio de satisfacción en México, en el estado de Veracruz, realizado por Landa-Mora<sup>11</sup>; Méndez G<sup>11</sup> y Rodríguez M<sup>11</sup>, en el que confirmó la satisfacción de los usuarios en un 82%, correspondiendo a los resultados obtenidos en el presente trabajo con un margen de diferencia no mayor al 6% en sus dimensiones de tangibilidad, confiabilidad, presteza, seguridad y empatía.

En la ciudad de Bogotá capital de Colombia, Lopez-Soto<sup>12</sup>; Cerezo-Correa<sup>12</sup> y Paz-Delgado<sup>12</sup>, tras su estudio llegaron a la conclusión de que las personas inconformes con los tratamientos recibidos eran los portadores de prótesis, usuarios con afecciones a tejidos blandos y el precio de los tratamientos, sus resultados no re indican los resultados del presente estudio, las personas encuestadas no manifestaron estar disconformes con

el uso de prótesis ni por el precio de los tratamientos, manifestaron su conformidad por encima de un 80% con el tratamiento en proceso.

En Venezuela, Iguarán R<sup>13</sup>; Chávez E<sup>13</sup> y Pérez J<sup>13</sup>, docentes de la Universidad del Zulia realizaron un control de satisfacción a los usuarios asistentes, en el que obtuvo como resultados la insatisfacción en el ámbito realidad, insatisfacción en atender las necesidades de los pacientes e insatisfacción en las expectativas de los usuarios, en nuestro estudio coincide dos de las insatisfacciones pero en menor porcentaje, las expectativas de los pacientes en un grado muy bajo es del 2% y en un carácter “bajo” es de un 26%, la insatisfacción en la realidad dentro de un rango “insatisfecho” es del 2%.

En el año 2012 en Talcahuano, Chile los investigadores Araya C<sup>15</sup>; Bustos Leal A<sup>15</sup>; Castillo F<sup>15</sup>; Oliva Belmar P<sup>15</sup> y Araya Gozalvo J<sup>15</sup>, realizaron un estudio con una muestra de 405 personas en el que obtuvieron resultados calificativos sobre los docentes de la clínica odontológica de 5,79/7 e indican que en la satisfacción “Empatía” es la acreedora a la media más baja del resto de dimensiones; discrepando con el actual estudio se determinó que las medias de expectativas llegan a ser las mismas con un valor de 3 y que las medias de realidad de igual manera coinciden todas con un valor de 4 demostrando que entre cada dimensión hay una interrelación y si una se ve afectada, debería afectar a las demás.

### 3. CONCLUSIONES

Primera.- La tangibilidad es todo aquello que se puede percibir o ver de manera directa y concreta. En cuanto a la adaptación de la encuesta de satisfacción se ha referido a lo que es infraestructura, equipos y apariencia del personal, la realidad supera las expectativas de los pacientes siendo un indicador de satisfacción.

Segunda.- Con lo que se refiere a confiabilidad, hay presencia de satisfacción demostrado en que la realidad recibida en el tratamiento superó las expectativas de los pacientes.

Tercera.- La presteza es la habilidad o rapidez para responder a las necesidades de los pacientes, de igual manera la realidad superó la expectativa concluyendo que en la dimensión presteza hay satisfacción por parte del usuario.

Cuarta.- La seguridad dentro de la intervención odontológica es esencial, incluso para el reingreso del paciente a la consulta odontológica y para la culminación del tratamiento sin inconvenientes. La expectativa en cuanto a seguridad fue menor que en la realidad del tratamiento recibido, por lo tanto hubo satisfacción.

Quinta.- La empatía es la participación que tiene la clínica odontológica sobre cada uno de los pacientes, la realidad de satisfacción superó a la expectativa de lo esperado por los pacientes demostrando la presencia de satisfacción por lo recibido.

Sexta.- el análisis de medias o promedio se obtuvo a través de la sumatoria de respuestas para el número de encuestas realizadas. La media referente a realidad es 4 y en contraste la media de expectativa es 3. Las medias obtenidas se deben restar (Realidad - Expectativa) lo que dio como resultado una respuesta positiva +1 afirmando que en la clínica odontológica de la Universidad Católica de Cuenca hay baja satisfacción.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Torres-González; León-Manco. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev Estomatol Herediana. 2015 Abr-Jun;25(2):122-132. Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/REH/article/view/2458>
2. Miranda J; Guzmán R ; García M. Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T. Horizonte Sanitario. Vol. 13, Núm. 2 (2014) . Disponible en: <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/52/23>
3. Banegas J. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral “Los Arales”. MEDISAN 2014; 18(7):942. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192014000700009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014000700009)
4. Hidalgo P; Bermejo R; Castillo A; Dolores M. Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios. Scielo. Gac Sanit vol.26 no.2 Barcelona mar./abr. 2012. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S021391112012000200011](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S021391112012000200011)
5. López-Portilla; Pilataxi-Sánchez; Rodríguez-Escobar; cols. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Scielo. Bogotá (Colombia), 12 (24): 209-225, enero-junio de 2013. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rqps/v12n24/v12n24a13.pdf>
6. Coria Fierros X, Guzman Sandoval V, Hernandez Hernandez E, Mares Valencia S, Martinez Alcantara R, Sosa Fernandez M. La calidad en la atencion odontologica de las clinicas Iztacala, Acatlan y Aragon dependientes de la FES Iztacala. Universidad Nacional Autonoma de Mexico. Mexico 2015. Disponible en: <http://odontologia.iztacala.unam.mx/memorias15col/contenido/cartel/CalidadenIatencartel60.htm>
7. Hincapié R., Carvajal F., Sánchez U., Arias R. Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención en el programa de odontología integral del adolescente y ortodoncia de la facultad de odontología de la universidad de Antioquia.VOL. 15, NÚM. 2 (2004). Disponible en: <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/odont/article/viewFile/3238/2999>
8. Portacio A; Simancas A; Franco K; Caballero A. Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Duazary; Santa Marta Vol. 6, Iss. 2, (Jul-Dec 2009): 95-101. Disponible en: <https://search.proquest.com/openview/2a8290a3f68dcdaad251a7419fe5ccd4/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2043249>

9. Agudelo A. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud “ips universitaria” (Medellín). Vol. 19, Núm. 2 (2008). Disponible en:  
<http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/odont/article/view/2225>
10. Elizondo-Elizondo, Quiroga-García M, Palomares-Gorham P, Martínez González J. La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. Revista Salud Pública y Nutricion. Volumen 12 No. 1 Enero-Marzo 2011. Disponible en:  
<http://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2011/spn111d.pdf>
11. Landa-Mora F, Mendez G, Muñoz Rodríguez M. Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal 2007; 45 (2): 149-155  
Disponible en: <http://www.redalyc.org/html/4577/457745526008/>
12. Lopez – Soto O, Cerezo – Correa M, Paz – Delgado A. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. Rev. Gerenc. Polit. Salud, Bogotá (Colombia), 9 (18): 124-136, enero-junio de 2010  
Disponible en: <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/2639>
13. Iguaran R, Chavez E, Perez J. 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. ISSN: 1316-4090  
Disponible en: <http://www.redalyc.org/html/309/30910111/>
14. Carrillo D, Romero Y. Evaluación de calidad de la atención odontológica de los servicios de salud adscritos a la Corporación Merideña de Salud en el Municipio Libertador del Estado Mérida. Acta odontol. Venez. v.45 n.2 Caracas 2007  
Disponible en: [http://www.scielo.org/ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0001-63652007000200012](http://www.scielo.org/ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652007000200012)
15. Araya C, Bustos Leal A, Castillo F, Oliva Belmar P, Araya Gozalvo J. Determinación de la Calidad del Servicio Odontológico de un Centro de Salud Pública Basado en Intangibles. Talcahuano, Chile. Int. J. Odontostomat. vol.6 no.3 Temuco 2012  
Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718381X2012000300018&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718381X2012000300018&script=sci_arttext)
16. Villavicencio Caparó E. Pasos para la planificación de una investigación clínica. Odontología Activa Revista Científica, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 72-75, mar. 2018. ISSN 2588-0624.  
Disponible en: <http://oactiva.ucacue.edu.ec/index.php/oactiva/article/view/186>
17. Villavicencio Caparó E. Diseños de estudios clínicos en odontología. Odontología Activa Revista Científica, [S.l.], v. 1, n. 2, p. 81-84, mar. 2018. ISSN 2588-0624.  
Disponible en: <http://oactiva.ucacue.edu.ec/index.php/oactiva/article/view/163>

18. Villavicencio Caparó E. El tamaño muestral para la tesis. ¿Cuántas personas debo encuestar?. *Odontología Activa Revista Científica*, [S.l.], v. 2, n. 1, p. 59-62, mar. 2018. ISSN 2588-0624. Disponible en: <http://oactiva.ucacue.edu.ec/index.php/oactiva/article/view/175>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Encuestas realizadas a usuarios de la clínica dental

### 1.1 Encuesta de satisfacción – realidad



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA  
FACULTAD DE SALUD Y BIENESTAR  
CARRERA DE ODONTOLOGÍA

#### Encuesta de satisfacción (realidad)

Marcar del 1 al 5 qué tan satisfecho está con la clínica odontológica de la Universidad Católica de Cuenca y sus alumnos, considerando los siguientes numerales:

Mes de ingreso: Abril  Mayo

	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	NEUTRO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1. Equipamientos modernos (equipos)	1	2	3	4	5
2. Instalaciones físicas (infraestructura)	1	2	3	4	5
3. Apariencia del personal	1	2	3	4	5
4. Materiales de comunicación visualmente atractivos (imágenes, anuncios)	1	2	3	4	5
5. Se cumple con los servicios conforme al tratamiento prometido	1	2	3	4	5
6. Hay habilidad e interés en lidiar con sus problemas dentales	1	2	3	4	5
7. Ofrece el servicio correcto desde la primera vez	1	2	3	4	5
8. Ofrece el servicio en el plazo de tiempo prometido	1	2	3	4	5
9. El personal no comete errores	1	2	3	4	5
10. Mantiene a los pacientes informados sobre cuando culminará el tratamiento	1	2	3	4	5
11. Presta pronta atención a los pacientes	1	2	3	4	5
12. Disposición para ayudar a los pacientes	1	2	3	4	5
13. Agilidad en responder las demandas de los pacientes	1	2	3	4	5
14. Los alumnos inspiran confianza	1	2	3	4	5
15. Se siente seguro en sus intervenciones	1	2	3	4	5
16. Cortesía de los alumnos	1	2	3	4	5
17. Habilidad de los alumnos para responder dudas de los pacientes	1	2	3	4	5
18. La clínica brinda atención individualizada a los pacientes	1	2	3	4	5
19. Proporciona horarios de atención convenientes a los usuarios	1	2	3	4	5
20. Demuestra preocupación por los intereses de los pacientes	1	2	3	4	5
21. Los alumnos atienden las necesidades específicas de los pacientes	1	2	3	4	5
22. Los alumnos ofrecen una atención personalizada a los clientes	1	2	3	4	5

**NOTA:** La información recibida será llevada con confidencialidad para ser interpretada con sigilo.

## 1.2 Encuesta de satisfacción – expectativa



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA  
FACULTAD DE SALUD Y BIENESTAR  
CARRERA DE ODONTOLOGÍA

## Encuesta de satisfacción (expectativa)

Marcar del 1 al 5 qué espera de la clínica odontológica de la Universidad Católica de Cuenca y sus alumnos, considerando los siguientes numerales:

Mes de ingreso: Abril  Mayo

	MUY BAJA	BAJA	NEUTRO	ALTA	MUY ALTA
1. Debería poseer equipamientos modernos (equipos)	1	2	3	4	5
2. Las instalaciones físicas (infraestructura) deberían ser de calidad	1	2	3	4	5
3. La apariencia del personal debe ser impecable	1	2	3	4	5
4. Los materiales de comunicación deben ser visualmente atractivos (imágenes, anuncios)	1	2	3	4	5
5. Debe cumplir con los servicios conforme al tratamiento prometido	1	2	3	4	5
6. Debe haber habilidad e interés en lidiar con sus problemas dentales	1	2	3	4	5
7. Debe ofrecer el servicio correcto desde la primera vez	1	2	3	4	5
8. Debe ofrecer el servicio en el plazo de tiempo prometido	1	2	3	4	5
9. El personal no debe cometer errores	1	2	3	4	5
10. Debe mantener a los pacientes informados sobre cuando culminará el tratamiento	1	2	3	4	5
11. Debe prestar pronta atención a los pacientes	1	2	3	4	5
12. Debe haber disposición para ayudar a los pacientes	1	2	3	4	5
13. Debe haber agilidad en responder las demandas de los pacientes	1	2	3	4	5
14. Los alumnos deben inspirar confianza	1	2	3	4	5
15. Debe sentirse seguro en sus intervenciones	1	2	3	4	5
16. Debe haber cortesía por parte de los alumnos	1	2	3	4	5
17. Los alumnos deben tener habilidad para responder las dudas de los pacientes	1	2	3	4	5
18. La clínica debe brindar atención individualizada a los pacientes	1	2	3	4	5
19. Debe proporcionar horarios de atención convenientes a los usuarios	1	2	3	4	5
20. Debe demostrar preocupación por los intereses de los pacientes	1	2	3	4	5
21. Los alumnos deben atender las necesidades específicas de los pacientes	1	2	3	4	5
22. Los alumnos deben ofrecer una atención personalizada a los clientes	1	2	3	4	5

**NOTA:** La información recibida será llevada con confidencialidad para ser interpretada con sigilo.

## Anexo 2. Registro de aprobación de control de calidad



Cuenca, 7 de Junio del 2018

El estudiante Juan Pablo Astudillo Iñiguez con número de cédula 0105709927 de décimo ciclo ha pasado con éxito al 100% el control de calidad sobre su tema "Satisfacción del usuario externo en la clínica odontológica de la Universidad Católica de Cuenca durante el periodo Abril – Mayo 2018.



Dr. Ebingen Villavicencio

### Anexo 3. Fotografías de la realización de encuestas

#### 3.1 Fotografía en clínica integral



### 3.2 Fotografía en la clínica general





UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE CUENCA  
COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO

ASESOR DE TESIS: Jara Centeno, Fabián Eugenio, Od. Esp. CARRERA DE ODONTOLOGIA  
CICLO: 10mo ciclo "P" ESTUDIANTE: Astudillo Iñiguez Juan Pablo

FECHA	AVANCE DE INVESTIGACION	25%	50%	75%	100%	FIRMA DE TUTOR	CUMPLIMIENTO
19/04/18	APROBACION DEL TEMA					[Signature]	
19/04/18	INTRODUCCION					[Signature]	
19/04/18	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA					[Signature]	
26/04/18	JUSTIFICACION					[Signature]	
19/04/18	OBJETIVOS					[Signature]	
26/04/18	MARCO TEORICO					[Signature]	
26/04/18	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION					[Signature]	
	<b>CAPITULO II</b>						
23/05/18	MAPA METODOLÓGICO					[Signature]	
23/05/18	REFLEXION Y MARCO TEORICO					[Signature]	
23/05/18	OPORTUNIDAD DE ASESORIA					[Signature]	
23/05/18	IMPLEMENTACION DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS					[Signature]	
23/05/18	PROCEDIMIENTO DE LECTURA DE DATOS					[Signature]	
23/05/18	PRESENTACION DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES					[Signature]	
	<b>CAPITULO III</b>						
21/06/18	Resultados					[Signature]	
21/06/18	Discusion					[Signature]	
21/06/18	Conclusiones					[Signature]	
21/06/18	Informe final					[Signature]	

Cuenca: Av. Las Américas y Tarqui. Telf.: 2830751, 2824365, 2826563 Azogues: Campus Universitario "Luis Cordero El Grande" (frente al Terminal Terrestre). Telf.: 2241613, 2243444, 2245205  
Cañar: Calle Antonio Avila Clavijo. Telf.: 2235268, 2235870 San Pablo de La Troncal: Cda. Universitaria Km 72 Quinceava Este y Primera Sur. Telf.: 2424110 Macas: Av. Cap. Villanueva s/n Telf.: 2700392, 2700393

WWW.UCACUE.EDU.EC