



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA DE SALUD HUMANA
CARRERA DE ODONTOLOGÍA

TÍTULO

**"NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN
RECIBIDA EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, PERIODO MARZO -
JULIO 2015"**

*TESIS DE GRADO PREVIA A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
ODONTOLOGO*

AUTOR:

Eduardo David Vega Vivanco

DIRECTOR:

Psic. Nelson Ramiro Gutiérrez Celi, Mg. Sc.

LOJA – ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN

Mg.

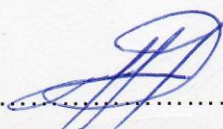
Nelson Gutiérrez

Docente de la Carrera de Odontología del Área de la Salud Humana

CERTIFICO:

Que la presente tesis titulada "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, PERIODO MARZO - JULIO 2015", elaborada por el **Sr. Eduardo David Vega Vivanco**, ha sido planificada y ejecutada bajo mi dirección y supervisión, por tanto y al haber cumplido con los requisitos establecidos por la Universidad Nacional de Loja, autorizo su presentación, sustentación y defensa ante el tribunal designado para el efecto.

Loja, 26 de octubre de 2015



.....
Psic. Nelson Ramiro Gutiérrez Celi, Mg.Sc

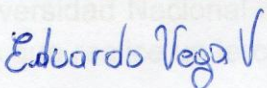
DIRECTOR DE TESIS

CARTA DE AUTORIZACION DE **AUTORIA** PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO

Yo, Eduardo David Vega Vivanco, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja, y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi Tesis en el Repositorio institucional-biblioteca Virtual.

Autor: Eduardo David Vega Vivanco

Firma: 

Cédula: 110502749-2

Fecha: 26 de octubre de 2015

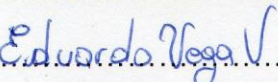
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO

Yo, Eduardo David Vega Vivanco, declaro ser autora de la tesis titulada: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, PERIODO MARZO - JULIO 2015", como requisito para optar al grado de Odontólogo General; autorizamos al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de Información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la Ciudad de Loja a los veinte y seis días del mes de octubre del dos mil quince.

Firma: .....

Autor: Eduardo David Vega Vivanco

Cédula: 110502749-2

Dirección: Catamayo

Correo Electrónico: eduardodavid1@live.com

Teléfono: 0981593882

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Director de Tesis: Mg. Nelson Gutiérrez

Tribunal de grado:

Odont. Esp. Tannya Lucila Valarezo Bravo (Presidenta)

Odont. Esp. Claudia Alexandra Gómez Cordova (Vocal)

Odont. Esp. José Cristóbal Hodrobo Gómez (Vocal)

DEDICATORIA

“Haz a tus pacientes lo que te harías a ti mismo”

A Dios, forjador de cada pensamiento y acción, quien me ha dado la fuerza para llevar a feliz término este sueño. A mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir. A mi hermana por su apoyo incondicional que me brindó en los momentos que más lo necesité, a mis familiares y amigos/as. Que de una u otra forma me ayudaron y participaron para que lograra el presente éxito profesional. Gracias por sus palabras de aliento y fe en mí.

Eduardo David Vega Vivanco

AGRADECIMIENTO

Ha sido una etapa en mi vida, llena de esfuerzos y sacrificios, por lo que me queda agradecer principalmente:

A Dios por darme la vida, por permitirme culminar con éxito el esfuerzo de todos estos años de estudio. Para Él mi agradecimiento infinito.

A mis Padres Eduardo y María del Cisne. Por ser el pilar fundamental en mi vida, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad, es por ellos que soy lo que soy ahora.

Para ellos mi amor, obediencia y respeto.

A las Autoridades de la Universidad Nacional de Loja, de la Titulación de Odontología, y en especial a la Dr. Nelson Gutiérrez, quien me supo guiar con eficiencia para llegar a la culminación de esta investigación.

A todas las personas que de una u otra forma prestaron su apoyo para la culminación satisfactoria de esta tesis.

Eduardo David Vega Vivanco

1. TÍTULO

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA
EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE
LOJA, PERIODO MARZO - JULIO 2015”**

2. RESUMEN

La presente investigación denominada: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, PERIODO MARZO - JULIO 2015, comprende como objetivo general: identificar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de Loja en relación a la calidad de atención recibida. Para el proceso de investigación se estructuraron dos objetivos específicos, los cuales se demostraron mediante el método teórico – deductivo con la ayuda de la estadística descriptiva. Metodológicamente se utilizaron, el método científico y descriptivo con todos los procedimientos de análisis y síntesis. Se concluyó que el 77% de los usuarios que asisten a la clínica odontología de la Universidad Nacional de Loja recibieron una atención amable y cortés siendo esto satisfactorio; sin embargo, existe un deficiente manejo de alcance del servicio a las zonas más necesitadas y de bajos recursos. Por lo tanto, se hace necesario un mayor nivel de inclusión de la población rural. El trabajo se complementa con recomendaciones que fundamentalmente se dirigen a las autoridades para que apliquen una mayor difusión de los servicios que presta la Universidad y de la capacidad profesional que mantienen los estudiantes de odontología y profesionales que se encargan de brindar el servicio a los usuarios.

Palabras claves: Atención humanizada, Cuidado de pacientes, Alta calidad, Satisfacción, Calidad Total.

SUMMARY

The following investigation is called "THE LEVEL OF USER SATISFACTION WITH THE CARE PROVIDED AT THE DENTAL CLINIC FROM THE NATIONAL UNIVERSITY OF LOJA PERIOD MARCH- JULY 2015", comprises a general objective, which is to identify the level of satisfaction from the patients that attend to the Dental Clinic from the National University of Loja, in relation of the quality care that they have received. For the investigation process two specific objectives were planted, which showed that using the theoretical method- deductive with the help of a descriptive statistic. Methodologically was used, the scientific and descriptive method, with all the analysis and synthesis procedures. It was concluded that a 77% of users that assist to the Dental Clinic from the National University of Loja received a kind and courteous attention being satisfactory; however there is a handling deficit in reaching the services in more areas and especially the ones with a low-income. Therefore is necessary a greater level of inclusion of the rural population. The following work is complemented with individual recommendations are directly primarily to the authorities to apply a greater dissemination of services provided by the University and the capability of the professionals to maintain dental students and professionals who are responsible for providing the right service to all users.

Keywords: humanized care, care of patients, High Quality, Satisfaction, and Total Quality.

3. INTRODUCCIÓN

La odontología que en su momento sólo se preocupaba de restituir y reponer los órganos dentarios malgastados o en mal estado, ha quedado en el pasado, pues el enfoque actual de la odontología moderna va más lejos de la solución de esta clase de problemas; ahora se tiene una visión del paciente de una forma más integral, pues la odontología y los odontólogos han ido evolucionado en cuanto a métodos de diagnóstico, técnicas de tratamiento, materiales innovadores, nuevos procedimientos de reposición dentaria, equipos de trabajo vanguardistas, que nos obligan a adentrarnos en el mundo de la nueva odontología que esta era nos ofrece.

El aparecimiento de nuevas especialidades tales como Implantología, anaplastología entre otras, vienen a sumarse a las ya existentes y en algunos casos a complementarse con ellas. Esto implica que estamos ante nuevos retos y que tenemos que afrontarlos preparándonos, para así, convertirnos en profesionales de la odontología del siglo XXI, que nos exige tener una práctica de alta calidad, y así le podamos ofrecer a nuestros pacientes soluciones de vanguardia que vayan de acuerdo con las expectativas que ellos tienen de nosotros.

En este contexto la calidad de la atención Odontológica brindada en los consultorios y en los servicios de Salud se ha convertido actualmente en una necesidad para todo profesional de la Salud, ya sea de práctica privada, o pública. El concepto de calidad en Salud hay que enmarcarlo en cinco elementos fundamentales; excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en la salud. No es posible reducir a uno o algunos de estos elementos la calidad en salud pues necesariamente implica la integración de estos elementos de carácter técnico y también de procesos, objetivos y subjetivos, pero que todos unidos tienen como resultante la satisfacción del usuario y la eficiencia de la institución sanitaria. Son numerosos los enfoques que se le han dado al estudio de la calidad y las denominaciones que se han realizado de la misma, siendo el enfoque sistémico de la calidad propuesto por Donabedian el

cual considera tres componentes para su estudio: la estructura, el proceso y el resultado el que en nuestra experiencia nos posibilita conocer de manera más acertada la situación de la atención y establecer a partir de ello un monitoreo para su evaluación, el que identifique las desviaciones de lo deseado para su modificación. (Ayala, 2013- 2014)

Desde este punto de vista, y mediante un breve sondeo realizado en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de Loja se pudo observar que más del 40% de los pacientes consultados afirman ser de la zona rural y no están recibiendo la debida atención. Por otra parte, el 48% de los usuarios que pertenecen a la zona urbana señalan que el tiempo en que fue atendido no es oportuno, debiéndose mejorar la calidad de tiempo en el servicio. También se detectó que el 60% de los consultados consideran que es necesario que quienes atienden denoten un mayor nivel de control en el empleo de los métodos de la bioseguridad.

El ofrecer atención de buena calidad siempre ha sido una meta tanto para los gerentes como para los profesionales de salud los cuales diseñan programas y estrategias que están procurando ofrecer mejor atención a más personas. (Sánchez J. I., 2002)

Por tal motivo, preocupado por esta problemática e interesado por contribuir con información fundamentada en la investigación científica a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de Loja, se optó por investigar el siguiente problema: ¿De qué manera incide la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden a la clínica odontológica del área de la salud humana de la UNL, en el nivel de satisfacción que tienen los usuarios?

Para cumplir con la delimitación de espacio y tiempo del problema planteado y lograr el desarrollo de la investigación, el presente trabajo se tituló: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, PERIODO MARZO - JULIO 2015.

Tomando en cuenta el problema de investigación, se plantearon dos problemas derivados: 1 ¿Qué debilidades presenta la calidad del servicio durante la atención que reciben los usuarios en la Clínica Odontológica de la universidad Nacional de Loja? 2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario con la atención recibida en la Clínica Odontológica de la universidad Nacional de Loja? De los problemas derivados surgieron los siguientes objetivos: 1. Identificar debilidades de la calidad del servicio durante la atención recibida en la Clínica Odontológica de la universidad Nacional de Loja. 2. Establecer el nivel de satisfacción del usuario con la atención recibida en la Clínica Odontológica de la universidad Nacional de Loja.

Los métodos utilizados en el presente trabajo investigativo son: inductivo-deductivo en la revisión bibliográfica, referentes a la variables calidad del servicio en la Clínica Odontológica de la universidad Nacional de Loja y la incidencia en el nivel de satisfacción del usuario, mediante la elaboración de fichas bibliográficas, de resumen, mixtas y textuales; otro método es el analítico - sintético, se aplicó al realizar el análisis respectivo en base a las variables y en la elaboración de las conclusiones de la problemática investigada; también se empleó el método descriptivo, al observar y describir el objeto de estudio en el momento mismo de los hechos; finalmente, el método estadístico, que permitió obtener información, tabular los datos, presentarlos mediante cuadros y gráficos estadísticos, analizarlos e interpretarlos.

En cuanto a las técnicas de investigación, se utilizó la encuesta a través de un cuestionario diseñado según las variables, mismo que fue aplicado a 200 pacientes, cuyo cuestionario estuvo dirigido a conocer cuál es el nivel de satisfacción del usuario como producto de la calidad del servicio en la Clínica Odontológica de la universidad Nacional de Loja.

Se concluyó que el 77% de los usuarios que asisten a la clínica odontología de la Universidad Nacional de Loja recibieron una atención amable y cortés siendo esto satisfactorio; sin embargo, existe un deficiente manejo de alcance del servicio a las zonas más necesitadas y de bajos recursos. Por lo tanto, se hace necesario un mayor nivel de inclusión de la población rural. El trabajo se

complementa con recomendaciones que fundamentalmente se dirigen a las autoridades para que apliquen una mayor difusión de los servicios que presta la Universidad y de la capacidad profesional que mantienen los estudiantes de odontología y profesionales que se encargan de brindar el servicio a los usuarios.

La estructura del informe final consta de once literales en base al Reglamento Académico de la Universidad Nacional de Loja, así: en primera instancia aparecen hojas preliminares conformadas por la portada de trabajo, la certificación emitida por el director de tesis, autoría, agradecimiento a las diferentes instancias de la Universidad de Loja, dedicatoria del autor, índice de contenidos del trabajo.

A continuación aparecen; título del trabajo de investigación; resumen en castellano y traducido al inglés; inicia con la introducción y sintetiza el objeto de estudio, los objetivos específicos, metodología utilizada, principales conclusiones, breve descripción de los contenidos; materiales y métodos, aplicados en el desarrollo del trabajo, así como también la técnica de la encuesta mediante el cuestionario como instrumento de consulta; revisión de literatura, referente a las variables: calidad del servicio en la Clínica Odontológica de la universidad Nacional de Loja y la incidencia en el nivel de satisfacción del usuario. Se buscó temas y subtemas según las variables;

Resultados, en cuadros y datos estadísticos con el respectivo análisis e interpretación. Comprende la organización de preguntas en cada objetivo; la descripción estadística, el análisis conceptual del indicador que se pregunta; el contraste entre el análisis conceptual y los datos obtenidos y la interpretación crítica de las investigadoras, tomando en cuenta los objetivos;

Discusión, se realizó la comprobación de los objetivos planteadas; conclusiones, a las que se llegó en relación con los resultados obtenidos y los objetivos planteados, hace mención a las conclusiones determinadas en base a los objetivos de la investigación, confirmando la incidencia de la calidad del

servicio en la Clínica Odontológica de la universidad Nacional de Loja en el nivel de satisfacción del usuario;

Recomendaciones, el trabajo se complementa con recomendaciones que fundamentalmente se dirigen a las autoridades para que apliquen una mayor difusión de los servicios que presta la Universidad y de la capacidad profesional que mantienen los estudiantes de odontología y profesionales que se encargan de brindar el servicio a los usuarios.

4. REVISIÓN DE LITERATURA

Capítulo 1

Calidad, eficiencia y calidez elementos claves para satisfacción del usuario

1.1 Antecedentes

Considerando la investigación de la autora Sáenz (2007), realizada en Pachuca HGO, en la que se evaluó la satisfacción de los servicios y su relación con la calidad en los hospitales públicos de IXMIQUILPAN HGO. De acuerdo con los resultados, obtuvimos que el 79% de los encuestados percibió que la atención recibida fue buena y el 21% mala. Encontrando en este estudio, resultados diferentes a los publicados en años previos, en donde aproximadamente el 80% de los encuestados evalúan buena calidad en la atención.

Observando la investigación de la autora Ayala torres (2014), realizada en Guayaquil, en la que se evaluó Calidad de atención odontológica brindada en la clínica de Internado de la Facultad de Odontología de la Universidad de Guayaquil en el periodo 2013-2014. El personal que labora en la clínica de internado de la universidad de Guayaquil es amable con los pacientes ya que este es uno de los principales factores por la cual las personas acuden a su atención. Los pacientes atendidos se sienten satisfechos con los servicios prestados dentro de la clínica, de tal manera que continúan acudiendo. La clínica de internado es muy limpia y ordenada, tiene un buen ambiente para su atención.

Tomando la investigación de la autora Parra Barahona (2014), realizada en Guayaquil, en la que se evaluó “Mejorar el servicio odontológico en los consultorios de la ciudadela orquídeas en la ciudad de Guayaquil, y así incrementar las consultas en el sector”. Como conclusión de esta investigación, se puede establecer que diseñando un plan de mejora continua para la atención al cliente-paciente se contribuye al incremento de la satisfacción de

ambas partes. La calidad en los servicios odontológicos está cobrando una especial relevancia en los últimos años, y relacionada directamente con ella destaca la satisfacción, que es uno de los resultados del proceso asistencial que pueden ser medidos.

Considerando la investigación de la autora Jara Macías (2014), realizada en Guayaquil, en la que se evaluó “Calidad de servicios odontológicos que se brinda a los pacientes de la Clínica Integral de la Facultad Piloto de Odontología del año 2013”. Podemos concluir que la calidad de los servicios odontológicos que se presta en la clínica integral, es aceptable para los pacientes porque están queda satisfecho con los servicios prestados. Es importante considerar que el término calidad significa prestar una atención óptima y en donde nuestros pacientes quedarán satisfechos por los servicios odontológicos prestados.

1.2 Atención Humanizada

Significa por lo menos el acto de compenetrarse, de que los seres humanos ocupamos un sitio importante en este universo y que somos las únicas criaturas capaces de entenderlo.

- a. El enfermo no es un objetivo técnicamente tratable y modificable a voluntad, la única justificación para intervenir en él, es el de ayudarlo a crecer y florecer hacia su propio fin. Donde hay amor al hombre, hay también amor al arte (de curar)

1.2.1 La humanización en el cuidado de pacientes para lograr una atención de alta calidad

La humanización es un tema de importancia para las personas que trabajan en el área de la salud, porque el objeto principal es el ser humano con todas sus necesidades como son: ayuda para lograr la adaptación, compañía, explicaciones acerca de su situación de salud, incertidumbre por el futuro; por tanto nosotros debemos brindarle una atención integral de calidad, tanto en lo

físico, emocional y espiritual tratando al paciente con respeto y dignamente como persona no como un número o patología que tiene derechos como el de ser escuchado, saber acerca del tratamiento y procedimientos que se le vayan a realizar, como también mantener la confidencialidad, respetar sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga de la enfermedad que padece.

El paciente se siente solo independiente de si está grave o no, tratar en lo posible de que tenga la compañía de sus familiares para que sea más llevadera su situación con el apoyo de sus seres queridos. El objetivo como profesionales de la salud es humanizar el trabajo fundamentado en el reconocimiento de la dignidad intrínseca del paciente, de tal manera que él sienta que es el centro de la atención, valorado como persona con todos sus derechos.

Según Virginia Henderson, “Cuidar es ayudar a la persona a satisfacer sus necesidades tal como ella haría por sí misma, si tuviera la fuerza, la voluntad o los conocimientos necesarios.

Por ello, cuidar debe hacerse contemplando la totalidad de la persona, sus relaciones con el entorno, sus posibilidades, creencias, valores y formas de vida. “El cuidado es un acto de respeto por la vida de quien lo necesita”.

“Ser humano es tener sensibilidad, compasión de las desgracias ajenas”. Humanizarse es ablandarse, hacerse benigno, compadecerse de los demás, es escuchar con atención al paciente, compartir su pena y aflicción mostrarle salidas en su laberinto de dudas, acompañarlo, estrecharle sus manos.

Recordemos que al brindar trato humanizado también nos estamos enriqueciendo personalmente. Por lo que hagamos hoy, seremos recordados mañana. (Caztaño, 2008)

1.3 Concepto de Satisfacción

Los conceptos de calidad y satisfacción se encuentran en el centro del debate de las investigaciones de los servicios de salud. La faceta más

interesante que afrontan hoy los investigadores es la interacción entre la calidad, la satisfacción y el valor.

Nuestro trabajo se enmarca en dicha línea y analiza las relaciones causales de la calidad esencialmente de los hospitales públicos con la satisfacción de los pacientes y acompañantes.

El ofrecer atención de buena calidad siempre ha sido una meta tanto para los gerentes como para los profesionales de salud los cuales diseñan programas y estrategias que están procurando ofrecer mejor atención a más personas. Las estrategias que se han planteado buscan unificar los esfuerzos de las principales instituciones del sistema de salud, con el objeto de desarrollar criterios uniformes. (Sánchez J. I., 2002)

De tal modo que este trabajo utilizara la metodología propuesta por Avedis Donabedian, cuyas variables conceptuales son estructura, proceso en el cual se incluyen variables relacionadas con el trato digno, esto es relaciones interpersonales; y tercer elemento la dimensión denominada Resultado, en donde la variable satisfacción del usuario resulta particularmente importante, ya que se traduce como el resumen o conclusión total de las acciones que integraron el proceso de atención; si bien es cierto que pueda existir satisfacción en cada una de las diferentes etapas del proceso que se le otorgó al usuario en este proyecto, la satisfacción constituye uno de los indicadores que permiten desde la adhesividad al tratamiento otorgado hasta la continuidad en el uso de los servicios que otorga la institución, denominándose a este último intensidad de uso. (Overview J., 2002)

1.4 Concepto de calidad

La Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la salud en su evaluación del desempeño del equipo de salud, definen la calidad según Deming "como el resultado integral ligado a determinados procesos de trabajo, en el marco de la producción de servicios sociales" es decir, que la calidad es una condición compleja, en donde los diferentes componentes y

agentes productores de servicios de salud brindan su aporte significativo a un resultado que se está por obtener y que se puede perfeccionar, para dar mayor satisfacción a los que necesitan de esos servicios. La calidad viene a ser entonces el resultado de las formas como se da el proceso de producción de servicios. (OPS/OMS, 1994)

1.5 Concepto de calidez

La calidez se refiere a la cordialidad, al afecto humano. Tener calidez implica pensar en el bien propio, el bien ajeno y el bien común. No como objetivo final para buscar siempre ser el siervo y esclavo de la gente, sino para efectivamente contribuir de la mejor manera al mundo, y recibir naturalmente retribución por ello. (R. R. , 2000)

1.6 Concepto de eficacia

Se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales, por eso para ser eficaz debes de priorizar las tareas y realizar en orden de precedencia aquellas que contribuyen a alcanzar tus objetivos y metas previstas, por lo que debes de asegurarte que lo que hagas valga la pena y conduzca a un fin. (William B. Werther Jr., 2000)

1.7 Concepto de eficiencia

La Eficiencia y la Eficacia se interrelacionan, pero la falta de eficacia no puede ser compensada con Eficiencia, por grande que sea esta, ya que no hay nada más inútil que hacer Eficientemente, algo que no tiene ningún valor y que no contribuye en nada para la Organización.

Por eso es necesario preguntarse si lo que se hace vale para algo. Por ejemplo una persona puede pasar todo el día en su trabajo, sentado en su escritorio, pero esto no significa que sea Eficiente ni Eficaz, más aun cuando su labor no es productiva y se dedica a utilizar indiscriminadamente los recursos con que cuenta su Organización. (William B. Werther Jr., 2000)

1.8 Satisfacción del Usuario

El grado de satisfacción va a estar relacionado con las expectativas de los usuarios, porque en la medida en que se le solucione sus problemas por los cuales llegan a la unidad de salud, el usuario estará satisfecho.

La satisfacción del usuario (SU) es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud.

El tema de SU es todo un desafío a la salud pública y los gestores y planificadores en salud, los dedicados a la academia, investigadores y usuarios en general. No existe un consenso claro sobre su significado y concepción pero es evidente que refleja una visión diferente y estratégica de los servicios de salud. La definición de Pascoe: “comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria” es una de las más simples y aceptadas. La SU es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio. (Mira J, 2000)

1.9 Ventajas de la implantación de un sistema de gestión de calidad en nuestra organización

La implantación de un sistema de gestión de la calidad en nuestra organización puede ayudarnos enormemente a:

- a. Satisfacer las necesidades, intereses y expectativas de nuestros clientes o destinatarios de nuestra actividad.

- b. Conseguir una imagen de excelencia, credibilidad y calidad. La implantación de un sistema nos ayuda a acreditar frente a terceros nuestro buen hacer, lo cual puede ser enormemente valioso para nosotros por ejemplo, frente a la administración pública o empresas que queramos que nos patrocinen. Lo mismo nos ocurre frente a nuestros socios o frente a la sociedad en general, quienes cada vez más exigen una adecuada gestión de las organizaciones.
- c. Mejorar nuestra eficacia (alcanzar las actividades planificadas y los resultados planificados) y nuestra eficiencia (relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados).
- d. Conseguir ordenar y sistematizar lo que hacemos, gracias a la homogeneización de nuestros procesos.
- e. Evaluar lo que ya hacemos, revisando cómo lo hacemos y en qué condiciones.
- f. Disponer más información para la toma de decisiones a través de los datos y los indicadores.
- g. Realizar los cambios que la organización necesite, conseguir sus fines y desarrollar su misión.
- h. Aprovechar las herramientas que los sistemas nos proponen y una metodología de gestión ampliamente comprobada.
- i. Motivar a los profesionales que trabajamos en la organización, tanto si estamos remunerados como si no lo estamos. Todos queremos hacer nuestro trabajo cada vez mejor, lo que lleva implícita una elevada ética profesional.
- j. Identificar los recursos necesarios para la consecución de los objetivos marcados.

- k. Favorecer la investigación, estimulando el estudio de las líneas de mejora. (solucionesong.org)

1.10 Ventajas de la aplicación de la Calidad Total en Odontología

Tenemos como principales beneficios de la aplicación de un proceso de calidad total en Odontología los siguientes:

- a. Mejora las relaciones entre la dirección y el equipo de trabajo del consultorio dental
- b. Optimiza el uso de los recursos en el consultorio odontológico
- c. Reduce los costos y tiempos de trabajo en el consultorio dental
- d. Aumenta la productividad en la clínica odontológica
- e. Aumenta la rentabilidad de la inversión efectuada
- f. Fomenta un ambiente de trabajo óptimo
- g. Mejora los índices de satisfacción laboral
- h. Mejora los índices de satisfacción del cliente
- i. Perfecciona constantemente el proceso productivo. (A., 1992)

1.11 Ventajas de la aplicación de la calidad, calidez y eficacia en las instituciones

De tal suerte, que el Programa de Calidad 2013, tendrá por vertiente principal, atender a las principales estrategias planteadas por el Plan Nacional de Desarrollo vinculadas directamente con la mejora constante de los servicios de salud, así como de la Mejora de la Calidad y Seguridad del Paciente, y de manera específica en el: Objetivo 5: Brindar servicios de salud eficientes, con calidad, calidez y seguridad para el paciente. Para mejorar los servicios de salud se implementará el Sistema Integral de Calidad en Salud que situará a la calidad en la agenda permanente del Sistema Nacional de Salud. Este sistema integral desplegará una estrategia de calidad total, mejora continua y adopción

de modelos de excelencia, que desarrollará la calidad técnica y la calidad percibida de los servicios de salud, y los evaluará mediante indicadores que consideren dichos atributos. (Programa de calidad y seguridad del paciente , 2013)

Capítulo 2

Servicios odontológicos con calidad, eficacia y calidez

2.1 Calidad

En la actualidad existen diversas definiciones de la calidad, siendo similares en su contenido o apreciación según el punto de vista de cada autor. La palabra "calidad" proviene del latín "Qualitatem" que significa atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios. La calidad es la base del éxito de toda institución; no se trata de hacer bien las cosas sino de que el cliente opine igual y esté satisfecho. En si la calidad es la capacidad de un servicio para influir en la satisfacción de los usuarios; el término calidad se ha convertido en una de las palabras claves de nuestra sociedad alcanzando tal grado de relevancia que iguala e incluso supera el factor precio. (LERY AGUIRRE, 2003)

La calidad orientada al cliente es cuando el rendimiento del producto o servicio es igual o superior a las expectativas del usuario: el cual exige precios justos, servicio en el menor tiempo posible, mejora continua, seguridad, confiabilidad y agilidad en el servicio. Siendo entonces un concepto muy dinámico que depende de muchos factores como los gustos y motivaciones del consumidor. (JARA SUAREZ, 2002)

La organización mundial de la salud (OMS) considera a la calidad como un concepto clave de hoy en día para los servicios de salud y la define como un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgos para el usuario, un alto grado de satisfacción por parte del usuario, impacto final en la salud. La calidad de servicio está basada en la percepción del cliente. La calidad consiste en servicios de salud deseables. (Román, 1997)

2.2 Calidad de Atención en Salud

La calidad de atención se diferencia de la calidad de servicios a lo que se provee realmente en el ámbito de las prestaciones. La calidad de atención se basa en la opinión del usuario la cual es inherentemente más subjetiva. En

cambio la calidad de servicios está determinada por la forma en que se formula, las instituciones conducen sus recursos y programas (personal, suministros, ubicación física en servicios) de forma que se mide de manera objetiva. (FAMILY, 1993)

Por otro lado, la calidad de atención en salud es el grado en el que, los medios más deseables se utilizan para alcanzar mayores mejoras posibles en la salud. Sin embargo señala que la calidad puede ser engañosa ya que no siempre es posible garantizar un nivel dado de calidad solo se puede aspirar a salvaguardar y mejorar la calidad de atención. (AVEDIS, 1990)

A la vez, la calidad es el conjunto de características de un servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Es también la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable entre los riesgos y beneficios en su salud. "El servicio ha sido definido como un bien inmaterial, sin precio y con una demanda fluctuante y el puente entre el cliente y la organización"; es un acto social que se lleva a cabo en contacto directo entre el cliente y los representantes de la institución prestadora de servicios, satisfaciendo una necesidad específica del cliente (usuario).

El servicio es inherente al carácter de cada ser humano y se desarrolla en cada uno de nosotros para luego trasladarse a nuestro ámbito de actuación. Señalan también que son actividades encaminadas a garantizar unos servicios accesibles y equitativos, teniendo en cuenta los recursos disponibles y logrando la adhesión y satisfacción del usuario con la atención recibida. (JIMENEZ, 2003)

2.3 Dimensiones de la Calidad de atención

Las dimensiones de la calidad están definidas desde la antigüedad y se han rescatado para la nueva gestión ya que son intemporales y porque sin importar su origen, credo o circunstancia, claramente pueden aplicarse a cualquier organización que brindan servicios de atención al cliente.

El Ministerio de Salud adopta tres dimensiones de la calidad: dimensión técnica, dimensión humana y el entorno de la calidad; las cuales son establecidos en función a las expectativas y necesidades de los usuarios. (SALUD, "Guía para la Autoevaluación de la Calidad", 2002)

2.3.1 Dimensión Técnica

Corresponden al contenido de la atención y a la forma como es ejecutada dicha atención o servicio en el que se aprecia efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, integralidad y ética. Esta dimensión es evaluada mediante guías de observación al proveedor de servicios (médicos, odontólogos, etc.) por juicio de expertos en el correcto uso de manuales, protocolos y procedimientos, insumos y materiales, etc.

2.3.2 Dimensión Humana

La dimensión humana de la calidad se caracteriza más por los contactos personales que del servicio mismo; es decir la práctica de las relaciones humanas entre el proveedor de salud y el cliente (usuario) en la atención de salud. La importancia que tiene esta dimensión es que es un factor que modula notablemente la calidad técnica y al entorno de los establecimientos de salud. Los atributos de la calidad humana son:

2.3 Cortesía

Significa demostración de respeto y educación, delicadeza; consideración, atención. El cliente debe ser tratado respetuosa y amigablemente. El trato cortes con los clientes es el secreto del éxito de un servicio de calidad, el tratar a las personas como nos gustaría que nos traten a nosotros; hacer de su estancia lo más agradable posible (dentro de nuestras posibilidades) debe ser una de nuestras metas en el servicio con calidad. (HANDABAKA GARCIA, 2000)

2.4 Sensibilidad

La sensibilidad es cualquier tipo de comportamiento mediante el cual el odontólogo intenta identificar un problema de ánimo y deliberadamente intenta

disminuir o mitigar la angustia causada por el mismo, con esto el profesional no solo se limita a la prestación de servicios sino también transmite información e influye en el estado anímico del usuario.

Para lograr un servicio de calidad, debemos ofrecer algo más y ese algo está compuesto de tres cosas fundamentales: inteligencia, sentido común (empatía) y creatividad; todo en un solo paquete llamado sentido de conveniencia, con el único objetivo de eliminar y solucionar los problemas del cliente. (WILLICHAN, 1996)

2.5 Credibilidad

Los profesionales de la institución son confiables (creíble) y se interesan mucho por el cliente (usuario); pues la garantía (confianza) es el requisito mínimo para proporcionar un buen servicio al cliente, comenzando por el trato, sonrisa, palabras amables además de ser eficaz, eficiente con calidad y calidez. (SUAREZ, 2002)

2.6 Comunicación

Consiste en enviar y recibir un mensaje por medio de símbolos, palabras, signos, gestos y otros medios no verbales.

La comunicación para que se lleve a cabo el mensaje debe ser enviada, recibida y comprendida tanto por el que lo envía como por el que lo recibe. Es responsabilidad del profesional de odontología, no sólo el desarrollar continuamente sus habilidades para escuchar, sino también, ayudar al paciente a prestar atención y escuchar los mensajes que le son comunicados.

2.7 Competencia

Se refiere a la capacidad y el desempeño de funciones de los proveedores de salud; comportamientos y aptitudes observables que permite responde eficaz y eficientemente a las exigencias planteadas por un trabajo y/o problema. Si estas capacidades (seguridad al realizar una actividad) no son reconocidas por el usuario, el servicio pierde toda su credibilidad. (LEGAULT, 1999).

2.8 Seguridad

Libre y Exento de daño o riesgo durante algún tipo de procedimiento a realizar. (GARCIA, 1997)

2.9 Dimensión del Entorno Físico

Se refiere a la organización de la institución y a las características de los servicios de salud que no están directamente relacionados con la eficacia clínica, pero que acrecientan la satisfacción del cliente y sus deseos de volver al establecimiento para recibir una atención al futuro.

Son importantes para atraer a los clientes y mantener su fidelidad, asegurando la continuidad y coberturas de los servicios. Tiene los siguientes atributos:

2.10 Accesibilidad

Implica la eliminación de barreras que obstaculizan el uso eficaz de los servicios de atención en salud; comprende barreras de índole geográfica, económica, social, organizacional, cultural o lingüística.

El acceso geográfico incluye los medios de transporte, distancias, tiempo y cualquier otra barrera física que impida al cliente a recibir la atención. (SALUD, "Estándares de Calidad". Dirección Regional de Salud de las Personas. Dirección de garantía de la calidad y acreditación,, 2002)

2.11 Tangibilidad

"calidad de sensible, real, que puede ser tocado". Los tangibles de un servicio son la apariencia de las instalaciones físicas (servicios higiénicos, unidades, iluminación, etc.), equipo, personal y materiales de comunicación proyectan el interés por el cliente y la calidad del servicio brindado. (GARCIA, 1997)

2.12 El Servicio Odontológico

“Es importante que se conozca las técnicas que se pueden aplicar en el Mejoramiento Continuo y la Calidad en la prestación del servicio odontológico.

Son cuatro los aspectos en donde se pueden aplicar la Calidad y el Mejoramiento Continuo, ellos son los siguientes:

- a. La Actitud
- b. Identificando las necesidades.
- c. Ocupándose de ellas.
- d. Mantenerse vigente.

Se define como Actitud al estado de ánimo manifestado exteriormente y que puede ser influido por sentimientos y por tendencias del pensamiento. Si usted al prestar el servicio tiene el ánimo arriba, si se siente a gusto con lo que hace, si está a gusto consigo mismo, si se entusiasma con su trabajo y si le motiva la idea de ser un profesional excelente en su empresa, transmitirá una actitud positiva al momento de prestar el servicio, si es lo contrario, busque trabajar en una empresa en donde no existan relaciones con personas, porque la profesión odontológica es básicamente una profesión de relaciones interpersonales.

2.13 Análisis del nivel de satisfacción y aceptación del servicio

Luego de haber sido prestado el servicio, la satisfacción de los clientes se reflejará en el tipo de respuesta inmediata y en su actitud respecto a éste. De acuerdo a esto establecerá la repetición del servicio, la recomendación a terceros y así generará preferencia por los beneficios obtenidos a través de la prestación del servicio.

De acuerdo a los resultados del análisis del proceso de adquisición y obtenida la información referente a los niveles de satisfacción es cuando se deberá decidir y disponer lo necesario para la creación de ventajas competitivas y difundirlas con un adecuado proceso de comunicación para el conocimiento del público y éste pueda distinguir y diferenciar el servicio prestado con el de la competencia. El conjunto de esto producirá el fin tan ansiado, que es el posicionamiento.

2.14 Características que debe tener el servicio odontológico

- a. Mantener siempre la Calidad de Servicio:
 - Control de Calidad
 - Constante Capacitación
- b. Será producido por el trabajo integrado de un equipo humano capacitado.
- c. Proveerá bienestar y satisfacción al paciente.
- d. Irá acompañado de una garantía implícita, otorgada por la habilidad y sapiencia del profesional ejecutante y por los servicios posteriores que se dispense hasta alcanzar un grado de satisfacción óptima.
- e. Se prestará en un ambiente confortable, aséptico, brindado protección al paciente de otras afecciones y donde se recibirá un trato cortes y amable".
(MC GRAW, 2004)

2.15 Cómo conseguir pacientes satisfechos

- a. El personal debe llamar por su nombre y tratar de usted a sus pacientes.
- b. El personal debe acompañar a cualquier lugar de la clínica al que el paciente se dirija, no basta con decir "la sala de espera está al fondo".
- c. Al finalizar el tratamiento, antes de hablar de dinero, se debe preguntar cómo le ha ido con el tratamiento y si está contento, es importante captar el estado de ánimo del paciente
- d. El auxiliar de odontología debe comprender el miedo del paciente y debe intentar disminuirlo, debe sostener su mano, o simplemente coger su hombro, de esta manera el paciente no se sentirá solo.

2.16 Satisfacción de los pacientes en el diseño de la clínica dental

El aspecto físico de la clínica dental es imprescindible para tangibilizar su servicio. La decoración y la estructura de la clínica tienen mucha importancia en la comodidad y la seguridad del paciente". (CUENCA SALA & BACA GARCÍA, 2005)

2.16.1 Condiciones mínimas de una Clínica

Son aquellas que son imprescindibles, pero no suficientes, es decir son condiciones cuya presencia no aumenta el valor percibido por los pacientes, pero cuya ausencia disminuye el valor percibido. Por ejemplo una condición mínima es la higiene: una clínica no se diferencia de las demás por estar limpia ya que esta condición se da por supuesta en una clínica, pero si no lo está empeorará su condición con respecto a otras.

2.16.1.1 Distribuido, Pasillos

Los pasillos y las salas deben ser amplios y luminosos, si no lo son debe procurarse lograrse con la decoración, ya sea con colores claros, espejos, luces abundantes y plantas.

2.16.1.2 Aseos

Debe realizarse limpieza después de atender un paciente ya que una escupidera sucia, toallas empapadas, marcaran una mala imagen de la clínica. No debe existir diferencia de criterio entre un paciente que es atendido a las nueve de la mañana y otro que llegó a la consulta a las siete de la noche.

2.16.1.3 Sala de Recepción

Hablamos de sala de recepción y no de sala de espera, los pacientes deben ser recibidos en la sala esta es fundamental ya que en esta el paciente se formará una idea lo más clara y posiblemente acertada del profesional. Ninguna otra sala es analizada tan meticulosamente como esta, durante el tiempo que el paciente permanece en ella, está sin hacer nada, ansioso, fijándose en todo y en actitud negativa.

2.17 Sistemas de información de calidad de los servicios

Un sistema de información de calidad de servicios es un proceso de investigación permanente, que proporciona datos relevantes, en forma oportuna, a los administradores quienes los utilizan para tomar decisiones. Concretamente, estos sistemas utilizan las medidas de calidad de los servicios

y la satisfacción de los clientes, de la mano de otras medidas que han sido obtenidas en diversos puntos, para evaluar el desempeño global de la empresa. Los componentes de un sistema de información de calidad de servicios son:

- a. Informes solicitados con respecto a las quejas de los clientes
- b. Encuestas después de las ventas
- c. Entrevistas a grupos de enfoque de clientes
- d. Resultados de comprado res encubiertos.

2.17.1 Encuestas de calidad de servicios de todo el mercado

En general, los sistemas de información de la calidad de los servicios se concentran en dos tipos de investigaciones: las relativas a los clientes y las que no tienen nada que ver con ellos.

Las investigaciones relativas a los clientes estudian las percepciones de estos con respecto a las fortalezas y a las debilidades de la empresa e incluyen medidas como recopilar las quejas de los clientes, las encuestas después de las ventas, las encuestas a grupos de enfoque y las encuestas de calidad de servicios.

Por otra parte las investigaciones que no tienen nada que ver con los clientes se concentran en las percepciones de los empleados.

2.18 Fallas de los Servicios

2.18.1 Tipos de Quejas

El diccionario Internacional Webster define queja en estos términos “expresar descontento, insatisfacción, protestas, resentimientos o lamentaciones”, quejarse no es lo mismo que criticar. Las quejas expresan la insatisfacción que siente una persona, mientras que las críticas pueden ser una observación objetiva o imparcial, acerca de una persona u objeto. Partiendo de las investigaciones realizadas acerca de la psicología del consumidor las quejas pueden ser o no ser coadyuvantes.

Las quejas que coadyuvan son las que se manifiestan con el propósito de modificar un estado de las cosas poco deseable. Por ejemplo quejarse con un camarero de que la carne no está bien cocida, es una queja que ayuda a que el camarero corrija completamente esa situación.

Por otra parte las quejas que no coadyuvan son las que manifestadas sin expectativa de que el estado poco deseable de las cosas se modifique. Por ejemplo las quejas contra el clima, son expresadas sin esperanza real de que las condiciones cambien.

Las quejas también pueden ser clasificadas como ofensivas y reflexivas. Las ofensivas van dirigidas contra algo o alguien que no está dentro del terreno quejoso, mientras que, las reflexivas van dirigidas a algún aspecto interno de lo quejoso. (CHÁVEZ, 2006)

Capítulo 3

Satisfacción del usuario en los servicios odontológicos

3.1 Importancia de satisfacer al usuario

La satisfacción del usuario es de vital importancia para el crecimiento y la prosperidad de cualquier servicio o práctica de salud oral. Es un componente o indicador de calidad de la atención que es de especial importancia para retener a los clientes de bajos ingresos, que son los pacientes que de manera poco frecuente solicitan los servicios de una clínica dental.

Las instituciones que adoptan estrategias de maximizar la satisfacción de sus clientes, alcanzan algunas ventajas competitivas que son vitales. Su rentabilidad a largo plazo usualmente es mayor que la de sus competidores, desarrollan mayor protección contra los cambios en las tecnologías y en las necesidades del cliente, en caso de que descuiden los niveles de sus servicios, muestran mayores posibilidades de retomar las posiciones de liderazgo perdidas y asegurar su permanencia en el mercado.

La evidencia sugiere que los esfuerzos para mejorar serán premiados por pacientes más satisfechos quienes serán más probables de permanecer como clientes y quizás, más fácilmente acepten el tratamiento. Los pacientes que encuentran satisfacción en el servicio tienden también a cumplir con las indicaciones y recomendaciones de su tratamiento y esto produce mejores resultados clínicos, es menos probable que los pacientes satisfechos abandonen el tratamiento, es más probable que ellos recomienden a sus amigos y parientes por el servicio recibido y es más probable que tengan la intención de regresar con el proveedor de salud o institución. Los pacientes que probablemente regresen son considerados leales y ellos son un recurso de gran valor para la práctica. (N Steel, 2004)

Producto de diversas investigaciones realizadas por la American Marketing Association, se llegó a las siguientes conclusiones:

- a. Cien clientes satisfechos producen 25 nuevos clientes.
- b. Por cada queja recibida, existen otros 20 clientes que opinan lo mismo pero que no se molestan en presentar la queja.
- c. El coste de conseguir un nuevo cliente equivale a cinco veces el de mantener satisfecho al que ya está ganado.
- d. Un cliente satisfecho comenta como promedio su buena experiencia a otras tres personas, en tanto que uno insatisfecho lo hace con nueve.

3.2 La atención a la salud

El grado de satisfacción del paciente con el proceso de atención a la salud, ha sido definido ampliamente como las actividades profesionales asociadas con proveer la atención.

La atención a la salud tiene tres componentes: la atención técnica, el manejo de la relación interpersonal, y el ambiente en que se lleva a cabo el proceso de atención.

La atención técnica se refiere a las habilidades y destrezas técnicas del proveedor de salud para manejar el equipo, así como su experiencia, perfección, entrenamiento, evitar errores, dar y proporcionar explicaciones claras al paciente.

Es un atributo del proceso de prestación de los servicios que consiste en ofrecer a los individuos los mayores beneficios con los menores riesgos, a partir del empleo de las mejores normas de la práctica profesional.

El manejo de la relación interpersonal consiste en la información que se proporciona a los pacientes como elemento indispensable, que permite abatir su nivel de angustia, a través del conocimiento de su estado de salud, de su pronóstico, del plan de tratamiento y particularmente de los procedimientos a los que va ser sometido.

Sus elementos son el respeto al paciente como ser humano integral, el respeto a su autonomía y la búsqueda a su satisfacción plena.

El ambiente de atención se refiere a las características del medio dentro del cual se proporciona ésta, que las hacen aceptables o deseables; Por ejemplo: la comodidad del proceso de atención a través de ofrecer instalaciones (clínicas, salas de espera y mobiliario) adecuadas y en buenas condiciones de conservación, iluminación adecuada, climatización congruente con los requerimientos del medio ambiente, limpieza y pulcritud; sin ruido excesivo, ausencia de fauna nociva (moscas, mosquitos, cucarachas, etc.).

También se puede obtener información sobre aquellas características de los servicios que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención (accesibilidad).

En ocasiones, la accesibilidad se traslapa conceptualmente con la definición de calidad, ya que aquélla abarca fenómenos que tienen repercusiones directas en la atención como son los tiempos de espera, los horarios de servicio o los costos de la misma, que en conjunto se consideran como características de la accesibilidad a las organizaciones.

Que constituyen el primer el primer punto de interrelación entre la población y el sistema de salud, como el grado de ajuste entre su capacidad de compra (o poder de utilización) y las resistencias. Estas últimas derivan de las características de los centros de salud y de su desempeño en la entrega de servicios.

Evaluar la satisfacción del paciente de acuerdo a estos componentes podría identificar necesidades y expectativas que determinen la aceptabilidad de la atención a la salud y de la organización.

La información obtenida permitirá crear gráficas o cuadros de control, interpretar resultados, y desarrollar aplicaciones administrativas con el propósito de realizar una estrategia para el mejoramiento de la calidad en el servicio.

3.3 Predictores de satisfacción

3.3.1. Características sociodemográficas

La mayoría de los estudios realizados desde los inicios de los 90's sobre la satisfacción de los pacientes han tomado en cuenta el papel que juegan las variables sociodemográficas como determinantes de satisfacción.

Aunque la influencia de las características de los pacientes ha sido estudiada, la atención se ha enfocado sobre características sociodemográficas como: edad, sexo, educación, raza, ingresos, ocupación y estado civil.

Se ha encontrado que la edad es un predictor en la satisfacción del paciente de acuerdo a un determinado grupo de edad, generalmente los pacientes de mayor edad están más satisfechos de la atención recibida. Probablemente esto se deba a la existencia de una mayor continuidad de la relación dentista paciente.

El sexo es un importante predictor de la satisfacción del paciente. Sin embargo muchos estudios muestran que no existen diferencias de satisfacción en los pacientes en cuanto al sexo o estas no son significativas. Resultados de otros estudios indican que la satisfacción varía con el sexo, por ejemplo algunos han reportado alta satisfacción entre mujeres.

Algunos estudios han encontrado que los pacientes mejor educados tienen más satisfacción, quizás esto se deba a que estos participan más en su diagnóstico y plan de tratamiento, mientras que otros encuentran menos satisfacción. Otros estudios han encontrado que los pacientes de raza blanca están más satisfechos.

Los pacientes de altos ingresos generalmente están más satisfechos. Sin embargo se ha encontrado que pacientes con una mejor percepción de su nivel económico han mostrado bajos niveles de satisfacción. Se ha reportado mayor satisfacción en personas casadas.

3.3.2. Atención técnica

Se ha reportado a la competencia técnica como medidor de satisfacción. Como la experiencia y la habilidad y la actitud que deben tener los dentistas para satisfacer a sus pacientes. Se ha encontrado que la elección del tratamiento por el dentista, el resultado del tratamiento, competencia y explicación son determinantes de la satisfacción del paciente y de su intención para continuar solicitando los servicios de la clínica. Los pacientes también han expresado satisfacción con las técnicas de protección implementadas para el control de las infecciones durante el tratamiento. El control del dolor. Así como la reducción de la ansiedad, mediante la conducta empática y comunicativa del dentista, sin embargo otro estudio indica que no hay una reducción clara de la ansiedad.

3.4 Relaciones interpersonales

La interacción dentista paciente involucra muchos aspectos de la atención y esta toma más importancia para el dentista cuando esta es comparada con otros profesionistas, una buena relación dentista-paciente es un elemento integral en la calidad de la atención.

Existen diversos estudios que nos muestran la importancia del aspecto de la relación interpersonal en la atención y del papel que juegan como predictor de satisfacción en los pacientes. Donde la habilidad y la forma para comunicarse del dentista es muy importante para la satisfacción del paciente, a las personas les gusta que muestren interés en su situación personal; El tener suficiente información y participar en la toma de decisiones de los procedimientos por hacer. Que les hagan muchas preguntas y que le expliquen sus problemas de una manera simple o fácil de entender. (Almeida C., 2000)

Esta satisfacción se incrementa si la información se da también por escrito, pudiendo ser acompañada de un folleto que de información sobre la enfermedad, el tratamiento y el cuidado que debe tener el paciente para mantener su salud, Así como de un encerado de diagnóstico donde el odontólogo le pueda dar una explicación más detallada de su caso.

Al paciente también le satisface que le den la oportunidad de hacer preguntas, que le presten atención y que lo tomen en cuenta al momento de tomar la decisión de su tratamiento.

La satisfacción del paciente aumenta significativamente a través de una comunicación efectiva, suficiente y adecuada para ellos en forma activa durante el encuentro dentista-paciente.

3.5 Ambiente de atención

Un buen ambiente de trabajo en la clínica influye significativamente en la satisfacción del paciente. Los pacientes también suelen evaluar si la clínica, el personal, la sala de espera y los baños están limpios, iluminados y ventilados adecuadamente, los ruidos, olores, revistas, música, etc.

3.6 Accesibilidad

En un estudio realizado por Chisick, en 1992 encontró que los atributos relacionados a la accesibilidad al servicio para la atención dental eran evaluados por los pacientes con el más bajo promedio de satisfacción. El costo del servicio dental es un predictor de satisfacción para el paciente.

A la gente no le satisface el alto costo del tratamiento dental, por eso, la razón más frecuente para querer ser paciente de una clínica dental de escuela, es el bajo costo del tratamiento.

La facilidad para conseguir una cita y el tiempo de espera, se le ha considerado como otros importante predictor de satisfacción. Sin embargo, su satisfacción no se ve afectada si la mayor parte del tiempo la pasaron con el proveedor de salud, o se incrementa la satisfacción cuando ellos creen que reciben la información durante el tiempo de espera esperado. (Seclén-Palacin J, 2005)

5. MATERIALES Y MÉTODOS

Para realizar la investigación: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, PERIODO MARZO - JULIO 2015". se tomó en cuenta lo siguiente:

Tipo de estudio

El tipo de estudio que se utilizó en el desarrollo del presente trabajo investigativo es de carácter descriptivo, transversal y prospectivo.

Descriptivo

Es descriptivo porque fué dirigido a determinar "como es"o"como esta"la situacion de las variables que se estudian en esta poblacion, para detarminar la calidad de atencion, la calidad del servicio y el nivel de satisfaccion del usuario.

Transversal

Es transversal porque se estudió todas las variables simultáneamente en un corte de tiempo determinado.

Prospectivo

Debido a que la información fué registrada según como fuéron ocurriendo los hechos.

Área de estudio

Gestion y calidad de la clinica odontologica de la Universidad Nacional De Loja.

Universo

Historicamente con los datos obtenidos se ha observado que cada dos meses se atienden alrededor de 400 pacientes en la Clinica Odontologica de la Universidad Nacional De Loja.

Muestra

Tomare el 50% de los pacientes atendidos en el periodo mayo-junio que serian 200 pacientes .

Criterios de inclusión y exclusión

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

Hombres y mujeres

Pacientes mayores de 18 años

Pacientes atendidos en el periodo mayo-Junio

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

Pacientes que no acepten en participar en la investigación

Pacientes menores de edad

MÉTODOS PARA LA INVESTIGACIÓN

Para el proceso de investigación se utilizaron los siguientes métodos: Inductivo-Deductivo en la revisión bibliográfica, referentes a la variables calidad del servicio en la Clínica Odontológica de la universidad Nacional de Loja y la incidencia en el nivel de satisfacción del usuario, mediante la elaboración de fichas bibliográficas, de resumen, mixtas y textuales; otro método fue el método analítico - sintético, se aplicó al realizar el análisis respectivo en base a las variables y en la elaboración de las conclusiones de la problemática

investigada; también se empleó el método descriptivo, al observar y describir el objeto de estudio en el momento mismo de los hechos; finalmente, se utilizó el método estadístico, que permitió obtener información, tabular los datos, presentarlos mediante cuadros y gráficos estadísticos, analizarlos e interpretarlos.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica

Entrevista

Comunicación que se constituye entre el entrevistador y el entrevistado. En ambos casos pueden ser más de una persona. El objetivo es obtener la información necesaria.

Se trabajó una guía de entrevista la misma que consta de pregunta generadoras que tendrán como objetivo guiar la entrevista al rededor del tema de investigación.

Encuesta

Una encuesta es un procedimiento de investigación, dentro de los diseños de investigación descriptivos (no experimentales) en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado.

PROCEDIMIENTO

Para realizar la presente investigación se procedió con los siguientes momentos:

Como primer momento se realizó una investigación secundaria, analizando investigaciones anteriores, como proceso en instituciones relacionadas con la salud pública en el tema niveles de satisfacción del usuario.

Como segundo momento se trabajó el método para levantamiento de información, construyendo una encuesta de satisfacción basada en proceso y modelos del MSP, también se prepara una guía para la entrevista con preguntas generadoras.

Como tercer momento se realizó el levantamiento de información de campo mediante la aplicación de encuestas y entrevistas a los pacientes que asistieron de mayo a junio del 2015 a la clínica universitaria. Para este momento se consideró lo siguiente:

Explicación de la investigación y proceso de levantamiento de información a los usuarios que asisten a la clínica odontológica universitaria y la aplicación de las herramientas de levantamiento de información.

Una vez termina el levantamiento de información se procedió con la tabulación, para lo cual utilizamos una tabla dinámica de Excel teniendo resultados generales luego se procedió a realizar una interpretación de resultados ordenando el levantamiento de información en forma coherente que den respuesta a los objetivos y tema en general de este proceso de investigación para lo cual se construyó matrices y tablas que se encuentran en los resultados.

6. RESULTADOS

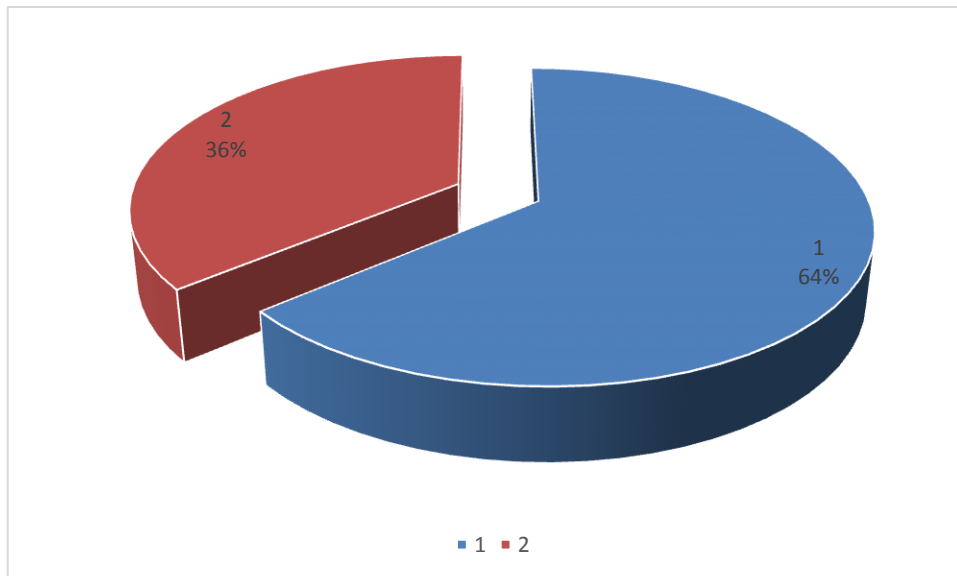
Tabla No 1

Género

Indicadores	f	%
Femenino	127	
Masculino	73	36
Total	200	100

Fuente: encuestas aplicadas a pacientes atendidos en clínica Integral UNL.
Elaboración: El Autor

Gráfico N° 1



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS:

En este gráfico apreciamos que el 64% de los usuarios encuestados son mujeres, mientras que el 36% son hombres.

La mayoría de usuarios encuestados son de sexo femenino y pocos usuarios son del sexo masculino.

Tabla No 2

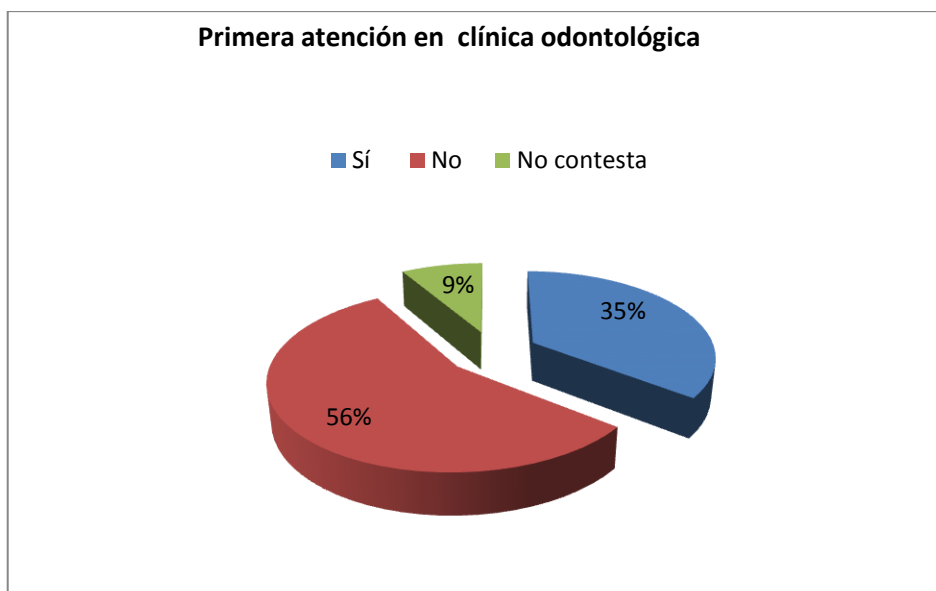
Primera atención en clínica odontológica

Indicadores	f	%
Sí	71	35
No	112	56
No contesta	17	9
Total	200	100

Fuente: encuestas aplicadas a pacientes atendidos en clínica Integral UNL.

Elaboración: El Autor

Gráfico N° 2



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS:

En esta pregunta apreciamos que el 35% de los usuarios encuestados señala la opción sí, mientras que el 56% señalan la opción no y el 9% no contestan.

Las respuestas se definen en función de que la mayoría son usuarios fijos de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de Loja.

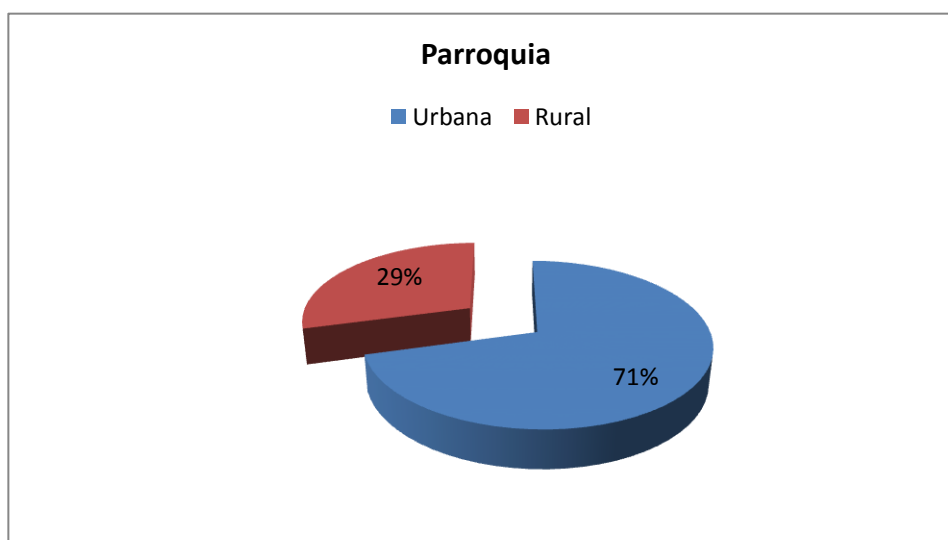
Tabla No 3

Procedencia de los usuarios/as de la clínica Odontológica Universitaria

Indicadores	f	%
Urbana	139	71
Rural	61	29
Total	200	100

Fuente: encuestas aplicadas a pacientes atendidos en clínica Integral UNL.
Elaboración: El Autor

Gráfico N° 3



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS:

En esta pregunta apreciamos que el 71% de los pacientes atendidos en la Clínica Integral UNL, señalan la opción urbana, mientras que el 29% señalan la opción rural.

La mayoría son usuarios de las zonas urbanas, y pocas rurales, lo que implica un compromiso de parte de la clínica odontológica de la Universidad Nacional de Loja, ampliar su cobertura a la gente de las zonas rurales, que por lo general son las que más necesitan y requieren de atención dental de manera inmediata.

Tabla N° 4

Cómo se enteró de la existencia de la Clínica Odontológica de la UNL.

Indicadores	f	%
Por recomendación	51	25
Un estudiante le comentó	114	58
Por medio de Comunicación	19	9
Otras	16	8
Total	200	100

Fuente: encuestas aplicadas a pacientes atendidos en clínica Integral UNL.

Elaboración: El Autor

Gráfico N° 4



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS:

En esta pregunta apreciamos que el 25% de los encuestados señalan la opción por recomendación, mientras que el 58% optan por la opción un estudiante le comentó; el 9% expresan por medio de comunicación y el 8% señalan otras.

La mayoría de los usuarios se enteraron por los estudiantes de la Carrera de Odontología, lo que demuestra que es necesario aplicar una mayor difusión social para incrementar el nivel de usuarios que acudan a la Clínica Odontológica de la Universidad nacional de Loja, incrementando y ocupando la capacidad que mantiene este centro de atención dental.

Tabla N° 5

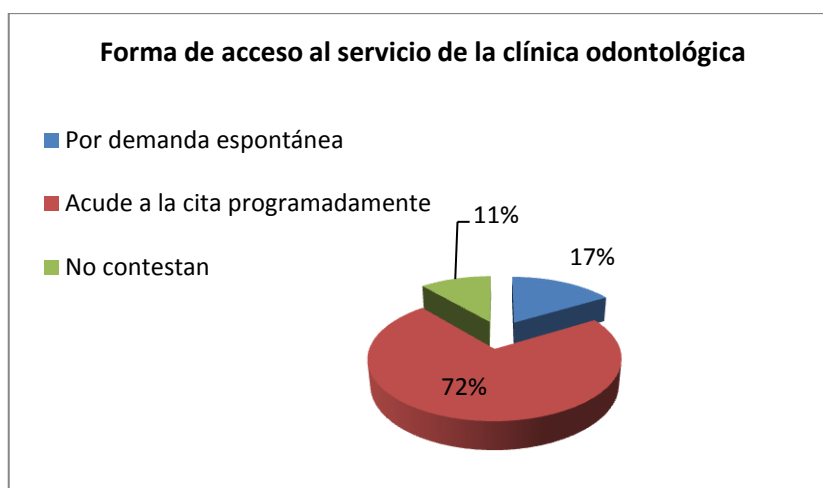
Forma de acceso al servicio de la clínica odontológica

Indicadores	f	%
Por demanda espontánea	37	17
Acude a la cita programadamente	141	72
No contestan	22	11
Total	200	100

Fuente: encuestas aplicadas a pacientes atendidos en clínica Integral UNL.

Elaboración: El Autor

Gráfico N° 5



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS:

En esta pregunta apreciamos que el 17% de los usuarios encuestados señala la opción por demanda espontánea, mientras que el 72% señalan la opción acude a la cita programadamente, además el 11% no contestan.

La mayoría son usuarios fijos y como tal ya tienen programadas las citas de manera preventiva, son pocos los que llegan por demanda espontánea que se relacionan por emergencia, sin embargo, esto denota que es necesario incrementar la difusión de los servicios de la clínica odontológica con la finalidad de generalizar los servicios y elevar los niveles de la demanda espontánea.

Tabla N° 6

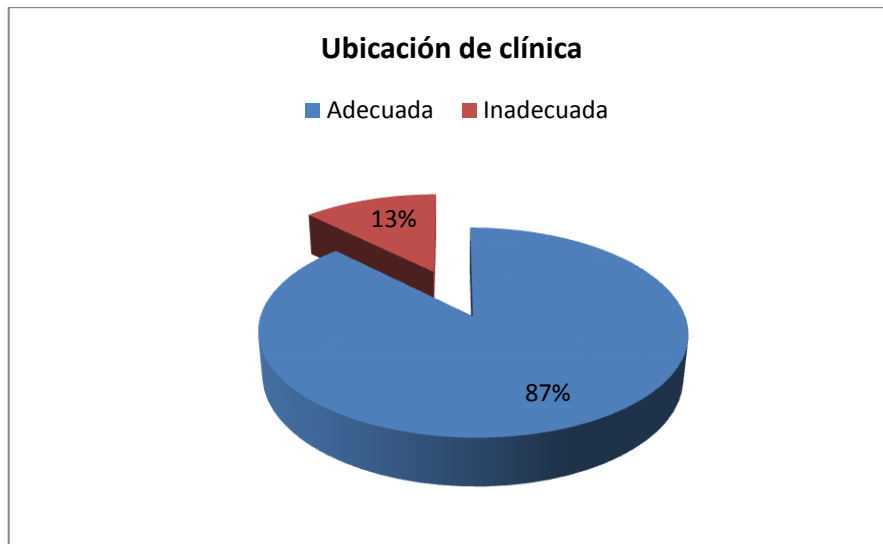
Ubicación de la clínica odontológica

Indicadores	f	%
Adecuada	175	87
Inadecuada	25	13
Total	200	100

Fuente: encuestas aplicadas a pacientes atendidos en clínica Integral UNL.

Elaboración: El Autor

Gráfico N° 6



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS:

En esta pregunta apreciamos que el 87% señala la opción adecuada, mientras que el 13% de los encuestados señalan la opción inadecuada.

Las instalaciones de la clínica Odontológico de la Universidad Nacional de Loja mantienen una buena ubicación la cual tiene fácil acceso para atención al público, sin embargo es necesario considerar la difusión de nuestra clínica en lugares rurales donde exista una mayor demanda y relación institucional con la comunidad que se encuentra en desventaja.

Tabla N° 7

Tiempo de espera para ser atendido

Indicadores	f	%
Apropiado (1-5min)	96	48
Poco apropiado (6-10min)	72	36
Nada apropiado (11-20 min o más)	32	16
Total	200	100

Fuente: encuestas aplicadas a pacientes atendidos en clínica Integral UNL.

Elaboración: El Autor

Gráfico N° 7



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS:

En esta pregunta apreciamos que el 48% de los encuestados señala apropiado (1-5min), mientras que el 36% señalan la opción poco apropiado (6-10min) y el 16% señalan la opción nada apropiado (11-20min o más).

Los tiempos de atención de un usuario a otro depende de la situación en que se encuentre o de la emergencia que esté presente, por lo cual la atención al usuario difiere bajo este parámetro que incide en el tiempo de espera y de atención.

Tabla N° 8

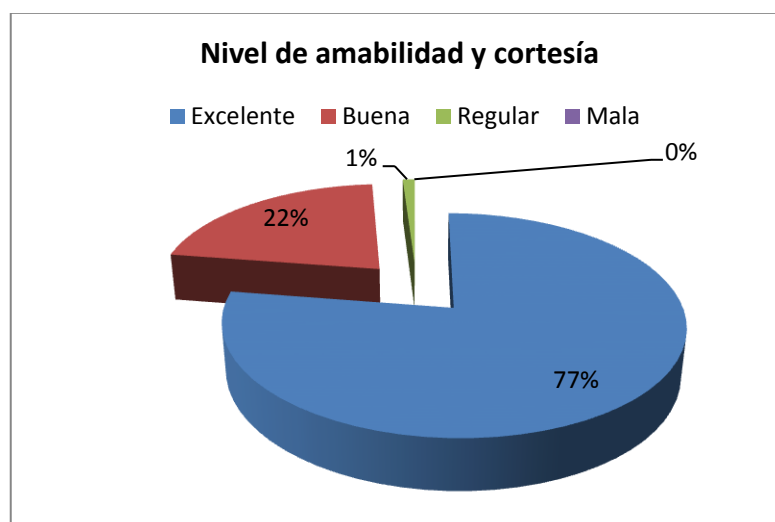
Amabilidad y cortesía de quién le atendió

Indicadores	f	%
Excelente	156	77
Buena	42	22
Regular	2	1
Mala	0	0
Total	200	100

Fuente: encuestas aplicadas a pacientes atendidos en clínica Integral UNL.

Elaboración: El Autor

Gráfico N° 8



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS:

En esta pregunta apreciamos que el 77% de los usuarios señala excelente, mientras que el 22% señalan la opción buena; el 1% señalan la opción regular.

La amabilidad y nivel de cortesía de quienes atienden en la clínica odontológico de la Universidad Nacional de Loja, es excelente ya que son estudiantes capacitados y alto nivel de conocimientos para desarrollarse profesionalmente, además de poder sostener una atención viable dentro de los niveles de la cortesía junto al usuario para transmitir la confianza necesaria para poder desempeñarse en el tratamiento requerido por los usuarios.

Tabla N° 9

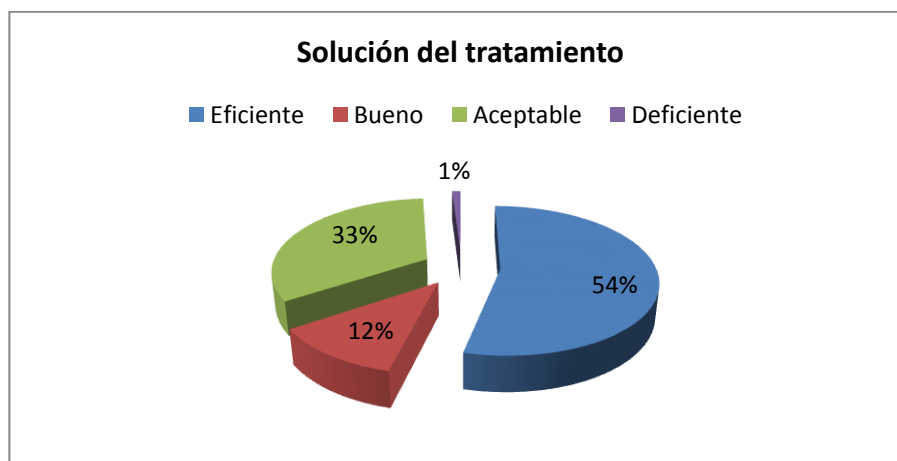
Solución de su tratamiento por el que vino a la Clínica

Indicadores	f	%
Eficiente	110	54
Bueno	23	12
Aceptable	65	33
Deficiente	2	1
Total	200	100

Fuente: encuestas aplicadas a pacientes atendidos en clínica Integral UNL.

Elaboración: El Autor

Gráfico N° 9



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS:

En esta pregunta apreciamos que el 54% señala eficiente, mientras que el 12% señalan la opción bueno, el 33% señalan la opción aceptable, el 1% señala la opción deficiente.

Un poco más de la mitad está satisfecha y aprecia el trabajo de los estudiantes, lo cual es un indicador para establecer una mejora en la eficiencia del trabajo de los estudiantes en la clínica odontológica de la Universidad Nacional de Loja, para que el nivel de satisfacción se incremente en base a la excelencia del desempeño de quienes acuden a este clínica.

Tabla N° 10

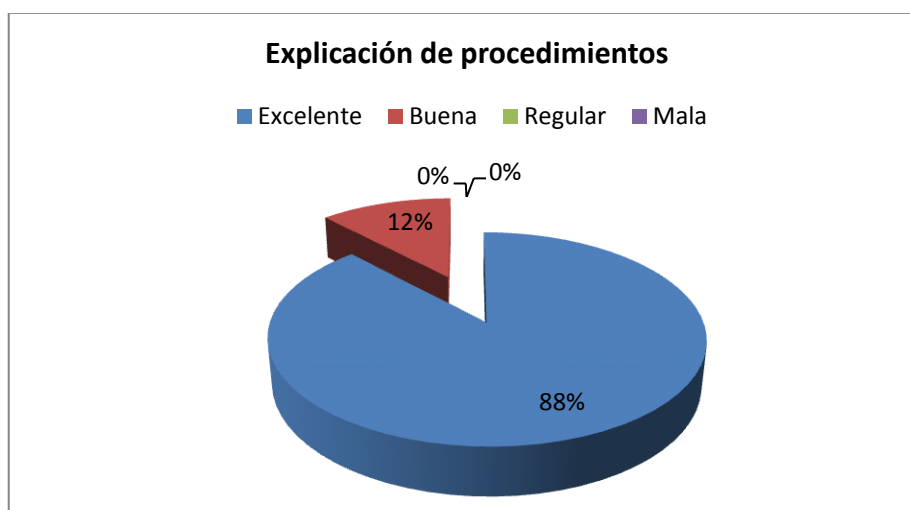
Explicación de los procedimientos del tratamiento a realizarse

Indicadores	f	%
Excelente	176	88
Buena	24	12
Regular	0	0
Mala	0	0
Total	200	100

Fuente: encuestas aplicadas a pacientes atendidos en clínica Integral UNL.

Elaboración: El Autor

Gráfico N° 10



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS:

En esta pregunta apreciamos que el 88% opinan excelente, mientras que el 12% señalan la opción buena.

Los estudiantes que atienden en la clínica Odontológica de la Universidad Nacional de Loja, mantienen una excelente explicación de los procedimientos para la atención del usuario, los cuales son comprensibles por los usuarios, esta acción implica una reciprocidad de cooperación entre usuario y el estudiante, que busca generar el beneficio en base a su desempeño profesional.

Tabla N° 11

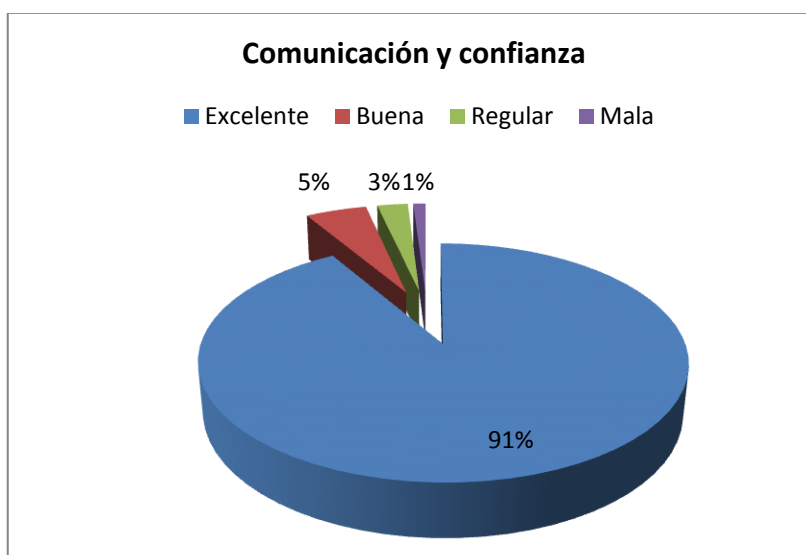
Comunicación y confianza de quien le atendió

Indicadores	f	%
Excelente	183	91
Buena	10	5
Regular	5	3
Mala	2	1
Total	200	100

Fuente: encuestas aplicadas a pacientes atendidos en clínica Integral UNL.

Elaboración: El Autor

Gráfico N° 11



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS:

En esta pregunta apreciamos que el 91% expresa excelente, mientras que el 5% señalan la opción buena; el 3% señalan la opción Regular y el 1% señala la opción mala.

En la clínica Odontológica de la Universidad Nacional de Loja, emite un buen nivel de confianza y comunicación lo cual incide en la credibilidad institucional de la prestación del servicio dental, siendo una fortaleza institucional, basado en el trabajo oportuno y bien elaborado de parte de los estudiantes que realizan y fortalecen sus conocimientos en la clínica odontológica.

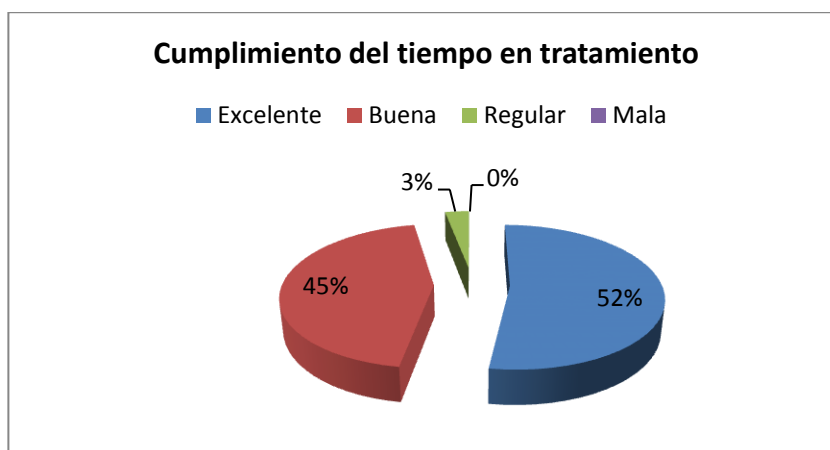
Tabla N° 12

Cumplimiento del tiempo que le indicaron que tardaría su tratamiento Odontológico

Indicadores	f	%
Excelente	105	52
Buena	89	45
Regular	6	3
Mala	0	0
Total	200	100

Fuente: encuestas aplicadas a pacientes atendidos en Clínica Integral UNL.
Elaboración: El Autor

Gráfico N° 12



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS:

En esta pregunta apreciamos que el 52% señala excelente, mientras que el 45% señalan la opción buena, el 3% señalan la opción Regular y el 1% señala la opción mala.

El cumplimiento de los plazos y tiempos en su mayoría si han sido cumplidos sin embargo, en base a imprevistos, emergencias de último momento es comprensible que exista un número de usuarios que consideren que estos tiempos no sean aplicados, debido a los requerimientos médicos de cada usuario y a la dificultad de cada tratamiento lo que implica una mayor prolongación de tiempo para el tratamiento.

Tabla N° 13

Presentación física de quien le atendió

Indicadores	f	%
Apropiada	191	95
Poco apropiada	9	5
Nada apropiada	0	0
Total	200	100

Fuente: encuestas aplicadas a pacientes atendidos en clínica Integral UNL.

Elaboración: El Autor

Gráfico N° 13



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS:

En esta pregunta apreciamos que el 95% señala apropiada, mientras que el 5% señalan la opción poco apropiada.

La imagen que proyectan los estudiantes y odontólogos que laboran dentro de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de Loja, es excelente cada vez que se colocan su indumentaria para poder atender y ser identificados como trabajadores de la clínica, evitando cualquier confusión o problemas que puedan devenir a futuro, la imagen es aceptable y buena lo cual genera una imagen seria y aceptable por la ciudadanía que acude a solicitar los servicios dentales.

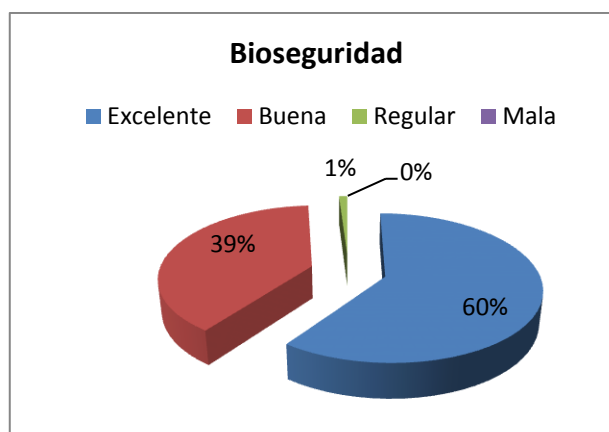
Tabla N° 14

Bioseguridad del instrumental

Indicadores	f	%
Excelente	120	60
Buena	78	39
Regular	2	1
Mala	0	0
Total	200	100

Fuente: encuestas aplicadas a pacientes atendidos en clínica Integral UNL.
Elaboración: El Autor

Gráfico N° 14



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En esta pregunta apreciamos que el 60% señala excelente, mientras que el 39% señalan la opción buena, el 1% la opción regular.

La bioseguridad en torno a la limpieza del manejo de instrumentos de tratamiento bucal, son manipulados de manera apropiada, con la finalidad de evitar contagios, o daños producidos por la mala limpieza de los utensilios de trabajo, por lo tanto la seguridad bioseguridad de la Clínica odontológica de la Universidad Nacional de Loja es óptimo y aceptable en la mayoría de la población, aunque existe un porcentaje de personas que consideran que no se mantiene tal nivel de aceptación con lo cual es necesario sostener un sistema de advertencias y alertas en el manejo de los desechos y en la apreciación del usuario sobre los métodos de limpieza de las herramientas.

Cuadro N° 15

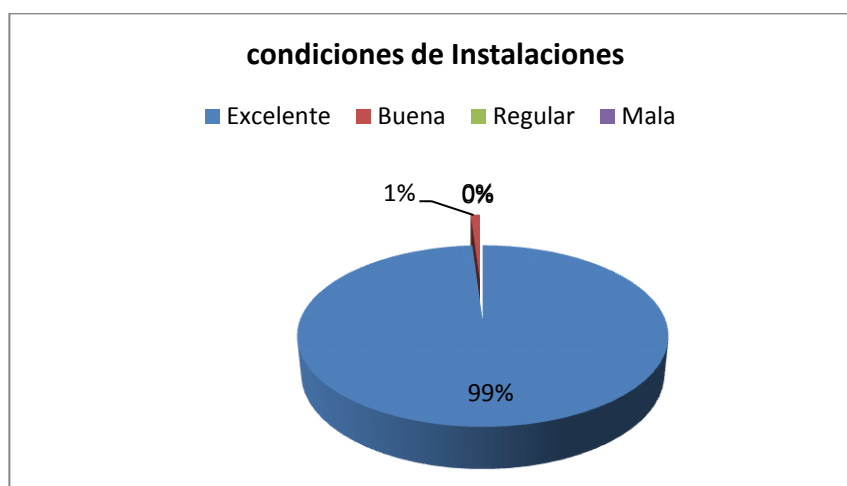
Condiciones físicas de nuestras instalaciones

Indicadores	f	%
Excelente	198	99
Buena	2	1
Regular	0	0
Mala	0	0
Total	200	100

Fuente: encuestas aplicadas a pacientes atendidos en clínica Integral UNL.

Elaboración: El Autor

Gráfico N° 15



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS:

En esta pregunta apreciamos que el 99% señala excelente, mientras que el 1% señalan la opción buena.

Las instalaciones son buenas, manejando el espacio adecuado para el tratamiento continuo de varios usuarios en un mismo ambiente, con las adecuadas modificaciones para mantener la presencia de varios profesionales a la vez tanto para aplicar el tratamiento, como para aprender de las técnicas que el docente induce a los estudiantes para que perfeccionen sus técnicas de asistencia bucal, según los casos que lleguen basados en un nivel de emergencia.

Tabla N° 16

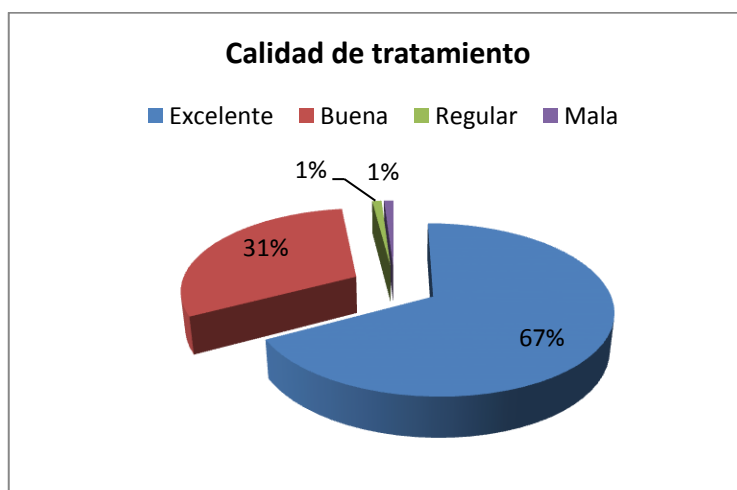
Calidad del tratamiento de la Clínica

Indicadores	f	%
Excelente	134	67
Buena	62	31
Regular	2	1
Mala	2	1
Total	200	100

Fuente: encuestas aplicadas a pacientes atendidos en clínica Integral UNL.

Elaboración: El Autor

Gráfico N° 16



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS:

En esta pregunta apreciamos que el 67% señala excelente, mientras que el 31% señalan la opción buena, el 1% señala la opción regular, y el 1% señala la opción mala.

La calidad del tratamiento deriva de los materiales que el estudiante emplee para establecer las curaciones o asistencias bucales para los usuarios, y de la calidez que el estudiante brinde al usuario al momento de atenderlo obteniendo satisfacción de los usuarios.

Tabla N° 17

Recomendaría que acudan a nuestra Clínica

Indicadores	f	%
Sí	198	99
No	0	0
No contesta	2	1
Total	200	100

Fuente: encuestas aplicadas a pacientes atendidos en clínica Integral UNL.

Elaboración: El Autor

Gráfico N° 17



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En esta pregunta apreciamos que el 99% señala sí, mientras que el 1% no contestan.

La mayoría señala tener sugerencias y recomendaciones para mejorar el nivel de atención de la clínica odontológica universitaria, con la finalidad de optimizar el nivel de atención.

Tabla N° 18

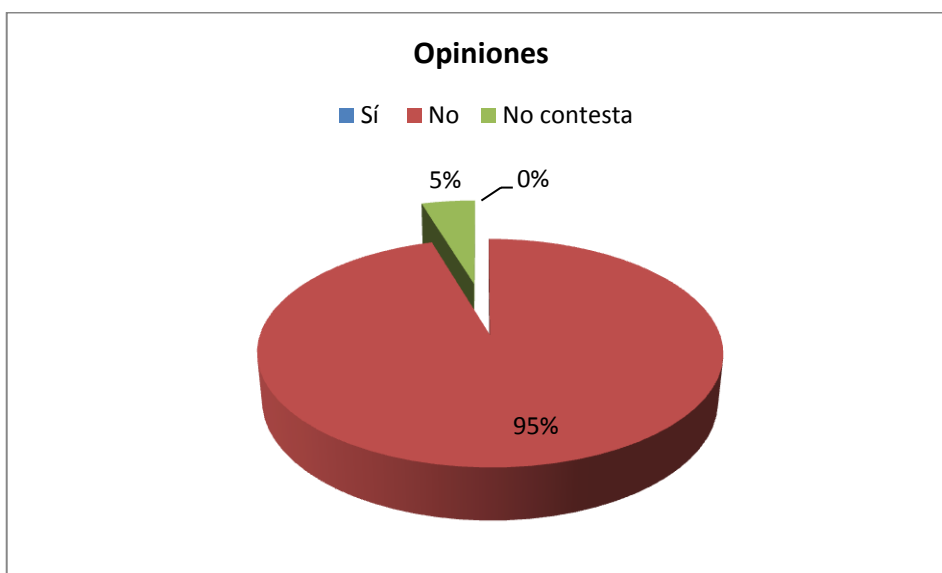
Desea hacer otra opinión

Indicadores	f	%
Sí	0	0
No	191	95
No contesta	9	5
Total	200	100

Fuente: encuestas aplicadas a pacientes atendidos en clínica Integral UNL.

Elaboración: El Autor

Gráfico N° 18



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En esta pregunta apreciamos que el 95% señalan la opción no y el 5% no contestan.

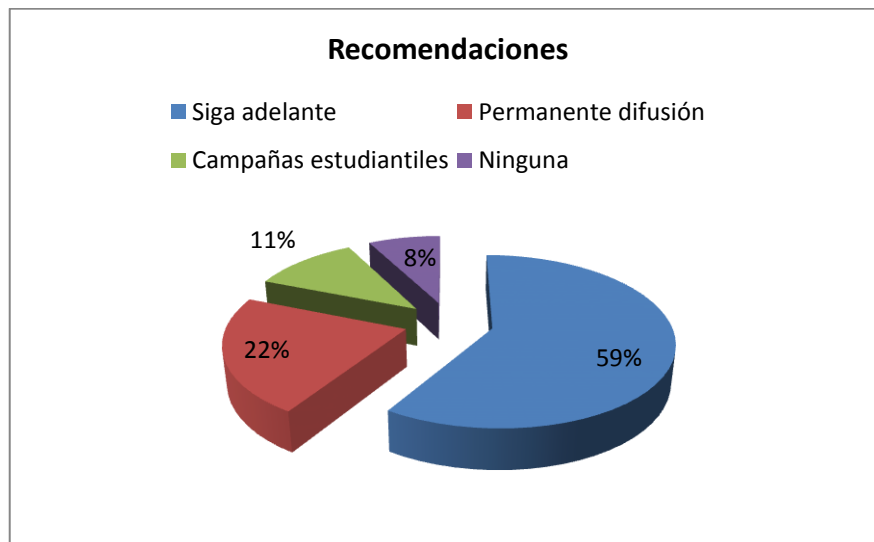
La mayoría no quieren opinar por temor a contrariedades o retaliaciones y se obtienen de dar opiniones de mejoras para la Clínica odontológica de la Universidad Nacional de Loja, sin embargo, en base a los resultados obtenidos estas pueden incidir en el manejo adecuado de la bioseguridad, emplear materiales de buena calidad para el tratamiento dental.

Tabla N° 19
Recomendaciones

Indicadores	f	%
Siga adelante	117	59
Permanente difusión	44	22
Campañas estudiantiles	23	11
Ninguna	16	8
Total	200	100

Fuente: encuestas aplicadas a pacientes atendidos en clínica Integral UNL.
Elaboración: El Autor

Gráfico N° 19



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS:

En esta pregunta apreciamos que el 59% señalan la opción siga adelante, el 22% señalan permanente difusión, el 11% señala la opción campañas estudiantiles, el 8% señala la opción ninguna.

La mayoría de pacientes resultan ser apoyo y aliento para que se continúe la atención en la clínica odontológica de la Universidad Nacional de Loja a favor de los usuarios.

7. DISCUSIÓN

Comprobación de objetivos

En lo referente al Objetivo General que señala: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de Loja en relación a la calidad de atención recibida, se acude al empleo de la encuesta a los usuarios en una muestra de más del 50% de los pacientes atendidos en el periodo mayo-junio que serían 200 usuarios quienes al contestar el cuestionario planteado nos señalaron que el 56% no es la primera vez que acuden a ser atendidos en la clínica odontológica, donde el 48% señala que el tiempo de espera en ser atendidos es excelente, cifras que no son muy satisfactorios en razón de la calidad y eficacia del servicio que debe de brindarse de manera oportuna, tal y como se lo señala en abordaje teórico del marco conceptual de la investigación que estipula un servicio de calidad basado y sustentable en el manejo adecuado de tiempos.

En lo referente al primer objetivo específico que señala: Identificar debilidades de la calidad del servicio durante la atención recibida en la Clínica Odontológica de la universidad Nacional de Loja, se encuentra que no existen afluencia de usuarios a la clínica odontológica solo acuden personas que ya están en tratamiento y sostienen una cita previa, además que la mayoría de la población es decir el 71% corresponden a una población urbana, lo que evidencia una ausencia de relación con las zonas rurales que son las más necesitadas en la intervención y asistencia dental.

En lo concerniente al segundo objetivo específico: Establecer el nivel de satisfacción del usuario con la atención recibida en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de Loja, se corrobora que el 77% señala que la atención se basa en la amabilidad y cortesía de la atención, lo cual está sujeta a la prestación del servicio público responsable basado en la aplicación de valores que derivan en la confianza entre usuario y estudiante, así mismo, el 54% señala que solución de su tratamiento por el que vino a la Clínica fue eficiente, sin embargo en la explicación del tratamiento a realizarse el 88%

señala que es excelente, porque esto implica un poco de conocimiento en conocer qué tipo de tratamiento o la acción se le va a inducir en su dentadura y que acciones o consecuencias esto ocasiona para prevenirlo en el cuidado dental y en la recuperación luego de la intervención.

Asimismo, el 67% considera excelente el tratamiento que recibió en la clínica con lo cual el grado de satisfacción es bajo referente a los otros valores de atención de la clínica que son elevados, lo cual nos conlleva a mejorar el nivel de intervención basados en técnicas modernas e innovadas para mejorar la calidad de los tratamientos dentales de parte del estudiante de odontología que drive en una satisfacción total de la prestación del servicio.

En el segundo objetivo específico que señala: Valorar la calidad de la atención brindada en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de Loja, tenemos que el 91% señala que la clínica expresa un nivel de confianza y comunicación excelente, el 95% valora a la presentación física del estudiante de manera apropiada, lo que conlleva a que el 60% manifieste que la bioseguridad del centro es excelente, además señalan el 99% que las condiciones de la clínica odontológica de la Universidad Nacional de Loja es excelente, adquiriendo una buena acogida de parte de los usuarios.

La ausencia y deficiente difusión de la existencia de la clínica odontológica de la Universidad Nacional de Loja es una limitante del servicio, debido a que el 58% señalan haberse enterado por los estudiantes de odontología, y el 25% por recomendación, lo que evidencia establecer un mayor trabajo de difusión no solo en la zona urbana sino en las rurales para que la relación institucional sea relativa a las clases sociales más necesitadas de un tratamiento oportuno y eficiente de odontología.

8. CONCLUSIONES

La Clínica odontológica de la Universidad Nacional de Loja, atiende a usuarios provenientes de la zona urbana y en niveles bajos de la rural, lo cual demuestra un deficiente manejo de alcance del servicio a las zonas más necesitadas y de bajos recursos, siendo necesario un mayor nivel de inclusión de la población rural.

La Clínica odontológica de la Universidad Nacional de Loja, no mantiene una difusión de sus servicios a través de los medios de comunicación local, debido a que este solo se basa en la comunicación aplicada por los estudiantes.

El 77% de los usuarios que asisten a la clínica odontología de la Universidad Nacional de Loja recibieron una atención amable y cortez siendo esto satisfactorio.

El 99% de los usuarios aceptan recomendar nuestros servicios odontológicos.

Se tiene una aceptación de tan solo el 60% en el manejo de bioseguridad dentro de la Clínica odontológica de la Universidad Nacional de Loja, debe ser más notorio y eficiente para que el paciente mantenga la confianza y seguridad de la higiene con la que se trabaja.

9. RECOMENDACIONES

A las autoridades de la Clínica odontológica de la Universidad Nacional de Loja para que apliquen una mayor difusión de los servicios que presta y de la capacidad profesional que mantienen los estudiantes de odontología y profesionales que se encargan de brindar el servicio a los usuarios.

A las autoridades de la Clínica odontológica de la Universidad Nacional de Loja, para emprender campañas de difusión y contacto directo a la población rural mediante brigadas de asistencia y control dental, y empleando mecanismos de movilización del personal a lugares alejados de las zonas urbanas.

A los estudiantes de la Clínica odontológica de la Universidad Nacional de Loja, para que mantengan una notorio tratamiento de los mecanismos de bioseguridad para asegurar una mayor credibilidad y confianza al paciente al ser tratado mediante los diversos utensilios dentales aplicados por los estudiantes y odontólogos de la clínica.

A las autoridades de la Clínica odontológica de la Universidad Nacional de Loja, para que mediante convenios puedan inducir a seminarios, talleres y conferencias magistrales en el manejo y bioseguridad con la finalidad de transmitir al paciente un mayor nivel de seguridad y apreciación de la higiene dental.

Que se implemente un sistema de solicitud de atención para los usuarios que llegan de demanda espontanea a recibir atención odontológica.

Mejorar los equipos odontológicos entre ellos: sillones, lámparas equipo de rayos x y compresores ya que no se encuentran en buenas condiciones de operación.

10. BIBLIOGRAFÍA

1. (2013). Programa de calidad y seguridad del paciente.
2. CASTAÑO, R. G. (2008). la humanización en el cuidado de los pacientes. unimar, 31
3. CHÁVEZ, J. (2006). Percepción de los usuarios sobre la calidez de la atención. Loja.
4. CUENCA SALA, E., & BACA GARCÍA, P. (2005). Odontología preventiva y. España.
5. HANDABAKA GARCIA, J. (2000). Técnicas de atención al cliente: El cliente es el Rey". lima-Perú: Palomino.
6. JARA SUAREZ, J. (2002). Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicios en Salud. Perú.
7. JIMENEZ, V. Y. (2003). Satisfacción del Usuario como indicador de Calidad de Atención en Salud". México.
8. LERY AGUIRRE, A. (2003). Calidad Total". . Guayaquil.
9. MIRA J, A. J. (2000). La satisfacción del paciente como una medida de resultado de la atención sanitaria. Barcelona.
10. SALUD, M. D. (2002). "Guía para la Autoevaluación de la Calidad". Perú.
11. SALUD, M. D. (2002). "Guía para la Autoevaluación de la Calidad". Perú.
12. SÁNCHEZ J. I., BONNE G. T., PÉREZ F. C., BOTIN D. M. Evaluación de la calidad de la atención médica integral a trabajadores del municipio Santiago de Cuba. Rev Cubana Salud Pública 2002; 28(1):38-45.
13. BIBLIO OPS/OMS (1994). Análisis del desempeño del equipo local de salud. P.A.S.C.A.P. Volumen I, II y III.
14. RIOBOO R. (2000) Odontología preventiva y odontología comunitaria. 1^{era} ed. Tomo I y II. Madrid, España: Ediciones Avances Médico-Dentales.
15. MIRA J, ARANAZ J. La satisfacción del paciente como una medida de resultado de la atención sanitaria. Med Clin (Barc). 2000;114(supl 3):26-33.
16. DONABEDIAN A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington, DC: OPS/OMS, 1992. (Publicación Científica; 534.

17. CALDERON QUINO,, FERNANDO M. (1999): "Relaciones Públicas, Calidad Total y el Factor Humano". Editorial Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Facultad de Comunicación, Turismo y Psicología de la Universidad San Martín de Porres, 2º edición, Lima.
18. CLERY AGUIRRE, ARTURO (2003): "Calidad Total". Guayaquil - Ecuador, disponible en Internet Google: <http://www.mercadeo.com/48atencionalcliente.htm>.
19. .MINISTERIO DE SALUD (1999): "Estrategia General IEC". Red Collao.
20. JARA SUAREZ, JOSÉ (2002) "Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicios en Salud". Seminario Taller: Gestión de RRHH en salud 16, 17 y 18 de mayo, Puno, Perú.
21. GILMORE, CAROL M. Y COLS (1996): "Manual de Gerencia de la Calidad". Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud, Fundación W. K. Kellogg, serie Paltex, volumen III, nº 09, Pág. 02.
22. J. R. ROMÁN (1997): "Motivando: Cómo Establecer un Servicio de Calidad". Revista Unilif Enfoque, año 07, número 17. Pág. 09.
23. ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD (1992): "Garantía de Calidad y Acreditación de Hospitales de América Latina y El Caribe". Washington D. C. Pág. 118.
24. JIMENEZ, VM Y COLS. (2003): "Satisfacción del Usuario como indicador de Calidad de Atención en Salud". México. Disponible en Internet Google: <http://www.medigraphic.com/español/e.htmls/e-enf/e-en2003/en-en032cthm>.
25. MINISTERIO DE SALUD (2002): "Guía para la Autoevaluación de la Calidad". Dirección General de Salud de las Personas, Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación, Lima - Perú.
26. LEGAULT, PILLES (1999): "Alcanzar la Calidad Total". Editorial Trillas, 1º edición, México.
27. HANDABAKA GARCIA, JORGE (2000): "Técnicas de atención al cliente: El cliente es el Rey". Editorial Palomino, 1º edición, Lima - Perú.
28. WILLICHAN, RON (1996): "Escúchame soy tu Cliente! Edición Española. Editorial Printece interamericana, México.

29. MINISTERIO DE SALUD (2002): "Estándares de Calidad". Dirección Regional de Salud de las Personas. Dirección de garantía de la calidad y acreditación, Lima - Perú.
30. MC GRAW, Hill, "Metodología de la Investigación". México: Editorial., 2004.
31. CUENCA SALA, EMILY; BACA GARCÍA, PILAR, "Odontología preventiva y comunitaria", Elsevier España, 2005.
32. CHÁVEZ, JENNY "Percepción de los usuarios sobre la calidez de la atención odontológica determinada por el grado de satisfacción en el centro de salud No.1 del Ministerio de Salud Pública en la ciudad de Loja durante el periodo Febrero-Julio de 2006.
33. PADILLA, G. Autores de la Gestión de la Calidad. Diciembre 2001. Disponible en www.gestiopolis.com
34. CAMPBELL M. S., SHEAFF R., SIBBALD B., MARSHALL M. N., PICKARD S., GASK L., HALLIWELL S., ROGERS A., ROLAND M.O. Implementing clinical governance in English primary care groups/trusts reconciling quality improvement and quality assurance. Manchester M13 9PL, UK 17 December 2001.
35. VIDAL L., REYES H. Diseño de un Sistema de Monitoria para el Desarrollo de Programas de Garantía de Calidad. Salud Pública de México. Mayo – Junio 1993 Vol. 35 No.3.
36. M N MARSHALL, P G SHEKELLE, E A MCGLYNN, S CAMPBELL, R H Brook and M O Roland. Can health care quality indicators be transferred between countries? Qual Saf Health Care 2003;12:812.
37. DE LA ROSA M. V., GARCÍA V. A., SANDOVAL C. J., Evaluación de la calidad de la atención Médica en Pediatría Confederación Nacional de Pediatría de México A.C. ISSN 1405 -7808 Volumen 6 Número 1 Enero - Abril 2003.
38. RUELAS B. ZURITA G. Nuevos horizontes de la Calidad de la Atención a la Salud. Salud Pública Méx. Mayo – Junio 1993. Vol. 35 No. 3.
39. DONABEDIAN A. Prioridades para el progreso de la evaluación y monitoreo de la calidad de atención. Salud Pública Méx. 1993; 35: 94 – 97.
40. AGUIRRE G. Administración de la calidad de la atención Médica. Rev Med IMSS (Méx.) 1997; 35(4): 257-264.

41. ORTIZ E. R.; MUÑOZ J. S.; LECHUGA M. D.; TORRES C. E. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios. Revista Panamericana de Salud Pública Volumen: 13 Number: 4 Page: 229 – 238.
42. TORRES, TERESA. Apertura para el ejercicio liberal de la profesión de enfermería. Revista ANEC. Vol.54.
43. REVISTA ANEC No 60. Las enfermeras al cuidado de todos, Bogotá .D.C, p. 18 marzo 2003.
44. CARTA DE LA SALUD. Los derechos y deberes del paciente. No 130. Fundación Valle del Lili, Santiago de Cali, marzo 2007.
45. REVISTA NURSING. Experiencias en enfermería. Gerber Lois, diciembre 2004, p.43.
46. REVISTA NURSING. Enfermería hospitalaria. Aucoin W. Julia diciembre 2004, p.21.
47. REVISTA NURSING. La entrevista una técnica útil en la consulta de enfermería. Granollers Silvia, 2004, Vol.22, No 7, p.59.

11. ANEXOS

Anexo 1: Encuestas

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

AREA DE LA SALUD HUMANA

CARRERA DE ODONTOLOGIA

“Encuesta para determinar los Niveles de Satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica Integral de la UNL”

CARRERA DE ODONTOLOGÍA

Buenos días/tardes, sírvase a contestar las siguientes preguntas en la manera más veraz. Por tal motivo solicitamos su participación respondiendo las preguntas que se plantean a continuación, la encuesta es anónima, su sinceridad nos permitirá mejorar las condiciones de la atención de nuestra clínica odontológica de la UNL. GRACIAS

Sexo

Masculino ()

Femenino ()

1. ¿Acude por primera vez a la clínica odontológica?

Si () no ()

Subsecuente ()

2. ¿De qué parroquia procede?

Rural () Urbana ()

3. ¿Cómo se enteró de la existencia de la Clínica Odontológica de la UNL?

a. Por recomendación.

b. Un estudiante le comentó

c. Por medios de Comunicación

d. otras.....

4. ¿De qué manera acude a nuestra clínica?

- a) Por demanda espontánea
- b) Acude a la cita programadamente

5. A su parecer la ubicación de la Clínica es:

- a) Adecuada
- b) Inadecuada

6. ¿El tiempo de espera para ser atendido fue?

- a. apropiado (1-5min)
- b. poco apropiado (6-10 min)
- c. nada apropiado (11-20 min o más)

7. ¿La amabilidad y cortesía de quien le atendió fue?

- a. Excelente.
- b. Buena.
- c. Regular.
- d. Mala.

8. ¿La solución de su tratamiento por el que vino a la Clínica fue?

- a. Eficiente
- b. bueno
- c. Aceptable
- d. Deficiente

9. ¿La explicación de los procedimientos del tratamiento a realizarse fue?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular

d. Mala

10. ¿La comunicación y confianza de quien le atendió fue?

a. Excelente

b. Buena

c. Regular

d. Mala

11. ¿El cumplimiento del tiempo que le indicaron que demoraría su tratamiento

Odontológico fue cumplido de manera?

a. Excelente

b. Buena

c) Regular

d) Mala

12. ¿La presentación física de quien le atendió fue?

a. apropiada

b. poco apropiada

c. nada apropiada

13. ¿La bioseguridad del instrumental con el que le atendieron fue?

a. Excelente

b. buena

c. Regular

d. Mala

14. ¿En qué condiciones físicas considera usted Que se encuentran nuestras instalaciones?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mala

15. ¿La calidad del tratamiento que recibió en la Clínica fue?

- a. Excelente.
- b. Buena.
- c. Regular.
- d. Mala.

16. ¿Recomendaría usted a otras personas que acudan a nuestra Clínica?

Si () No ()

¿Desea hacer otra opinión?

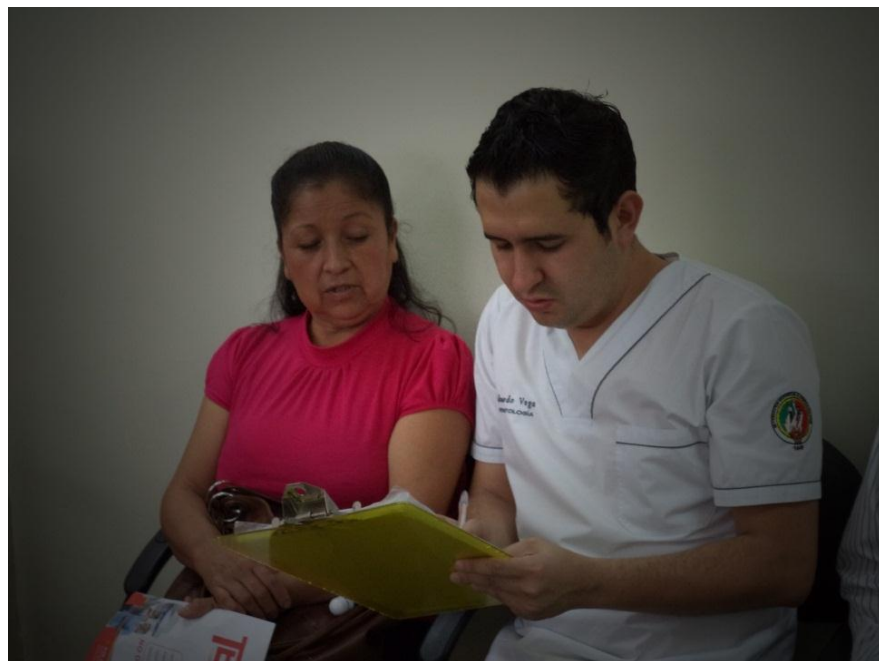
.....
.....

¿Qué recomendaciones daría?

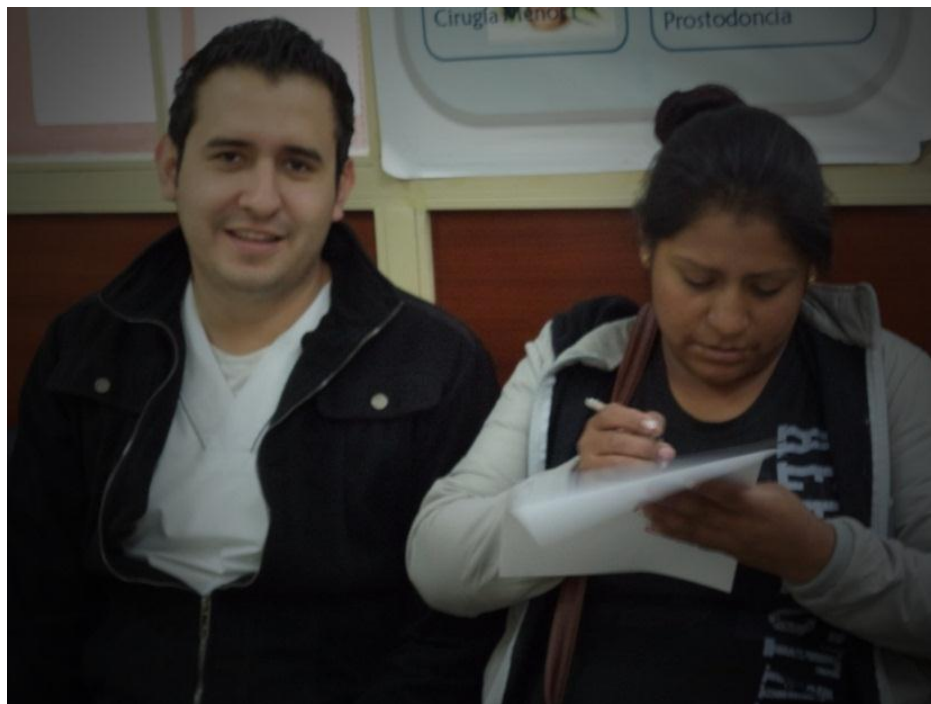
.....
.....

Anexo 2: Fotográfico

APLICACIÓN DE ENCUESTAS



APLICACIÓN DE ENCUESTAS



APLICACIÓN DE ENCUESTAS



APLICACIÓN DE ENCUESTAS



APLICACIÓN DE ENCUESTAS



APLICACIÓN DE ENCUESTAS



Anexo 3. Certificado de traducción de resumen al idioma inglés.



Prof. Joan Morales
DOCENTE DE FINE-TUNED ENGLISH

CERTIFICA:

Que el documento aquí compuesto es fiel traducción del idioma español al idioma inglés del resumen de tesis: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, PERIODO MARZO-JULIO 2015" del egresado Eduardo David Vega Vivanco.

Lo certifica en honor a la verdad y autoriza al interesado hacer uso del presente en lo que a sus intereses convenga.

Loja, 03 de Agosto de 2015




Lic. Joan Morales
DOCENTE DE FINE-TUNED ENGLISH

Anexo 4. Proyecto de Investigación

1. TITULO

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, PERIODO MARZO-JULIO 2015”.

2. PROBLEMÁTICA

La calidad de la atención Odontológica brindada en los consultorios y en los servicios de Salud se ha convertido actualmente en una necesidad para todo profesional de la Salud, ya sea de práctica privada, o pública. El concepto de calidad en Salud hay que enmarcarlo en cinco elementos fundamentales; excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en la salud. No es posible reducir a uno o algunos de estos elementos la calidad en salud pues necesariamente implica la integración de estos elementos de carácter técnico y también de procesos, objetivos y subjetivos, pero que todos unidos tienen como resultante la satisfacción del usuario y la eficiencia de la institución sanitaria. Son numerosos los enfoques que se le han dado al estudio de la calidad y las denominaciones que se han realizado de la misma, siendo el enfoque sistémico de la calidad propuesto por Donabedian el cual considera tres componentes para su estudio: la estructura, el proceso y el resultado el que en nuestra experiencia nos posibilita conocer de manera más acertada la situación de la atención y establecer a partir de ello un monitoreo para su evaluación, el que identifique las desviaciones de lo deseado para su modificación. (Ayala, 2013- 2014)

Se han estudiado un grupo de determinantes fundamentales de la calidad de los servicios que según Suárez (1997) son:

Confiabilidad, implica consistencia en el rendimiento y en la práctica; receptividad, se refiere a la disposición y prontitud de los empleados para proporcionar el servicio implica la oportunidad; competencia, significa la posesión de habilidades y los conocimientos necesarios para ejecutar el servicio; accesibilidad, implica el aprovechamiento y la facilidad del contacto ; cortesía, es la amabilidad, la urbanidad y la amistad del personal que presta el servicio; comunicación, significa escuchar a los usuarios y mantenerlos informados con un lenguaje que puedan entender; credibilidad, significa honestidad, dignidad y confianza; seguridad, estar libres de peligros, riesgos y dudas, entender y conocer al cliente, implica estudiar y conocer las

necesidades de este para satisfacerlas, aspecto tangible del servicio, apariencia personal, condiciones del lugar, herramientas, instrumentos y equipos, así como la privacidad del usuario. (Pérezl, 5 de junio de 2008)

La calidad de atención en salud involucra los siguientes aspectos: La equidad dirigida a aquellos que más lo necesitan, a veces los grupos más vulnerables son los que reciben la peor atención de calidad, eficiencia al menor costo de la organización, es lograr los objetivos con el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles, políticas Institucionales límites fijados por las autoridades superiores. P.ej: el trabajo con la lista de medicamentos esenciales.

Diferentes estándares se han establecido para medir la calidad de un servicio, aun cuando en muchos hay criterios diversos, según la cultura de los países, se pueden considerar los siguientes como los más aceptados comúnmente: Puntualidad, prontitud, atención, amabilidad, cortesía, honestidad, precisión de la respuesta, respeto al cliente (Adaptado de Jacques Horovitz, La Calidad del Servicio). En un servicio de salud se considerarán parámetros de calidad, presentación del personal, diligencia para utilizar medios de diagnóstico, agilidad para identificar el problema, efectividad en los procedimientos, comunicación con el usuario y su familia, interpretación adecuada del estado de ánimo de los usuarios, aceptación de sugerencias, capacidad profesional, ética en todas las fases del proceso, equidad, presentación física de las instalaciones, presentación adecuada de los utensilios y elementos; educación continua a personal de servicios y a los propios usuarios. (López, 2010)

La “excelencia”, como la “superior calidad o bondad de alguien o algo que los hace dignos de singular aprecio y estimación en su género”, algo es por ello excelente, no sólo cuando es bueno o goza de una buena calidad, sino cuando “sobresale especialmente en bondad, mérito o estimación entre las cosas que son buenas en su misma especie”. El término excelencia se liga así a elementos definitorios de una profunda carga valorativa y bastante indeterminada. (Arzamendi, Marzo 1999, Sevilla, 2000)

En el año 2011, L. Acosta, realizó un estudio sobre análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina, implementó encuestas a los destinatarios de los centros de salud de la provincia de Córdoba, obteniendo como resultado que el acceso geográfico fue considerado aceptable por los encuestados al igual que el tiempo de espera y las condiciones edilicias. El desempeño profesional durante la atención, el vínculo establecido entre el profesional y el destinatario y el servicio brindado por el centro de salud fueron factores valorizados por los encuestados.

En el estudio realizado por José Elizondo (2011) , en la Facultad de Odontología de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México, con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción del paciente con la dimensión de la atención técnica del servicio odontológico se observó que el 68.4% de los pacientes evaluaron éstos indicadores como muy satisfactorios y dijeron que si recibieron el servicio como ellos lo esperaban, 25.4% de los pacientes que también habían recibido el servicio como ellos lo esperaban evaluaron éstos indicadores en el nivel de satisfecho. 1.1% de los pacientes que mencionaban no haber recibido el servicio como ellos lo esperaban evaluaron el indicador como muy satisfactorio

Será importante investigar los niveles de satisfacción de los pacientes que reciben atención en la clínica odontológica ya que esto permitirá mejorar el servicio que presta la clínica para brindar una mejor calidad de atención, así como también conocer la relación de dichos niveles con la afluencia de pacientes, ya que la escasa demanda espontanea es un problema latente de los estudiantes, que en muchos casos se ven obligados a buscar e incluso pagar los tratamientos a sus pacientes desmereciendo su trabajo, para poder cumplir los requisitos básicos necesarios para la aprobación de un módulo.

Con todo lo expuesto nos proponemos investigar sobre cuál es el nivel de satisfacción que tienen los usuarios con respecto a la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acudirán a la clínica odontológica del área de la salud humana de la UNL.

3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se justifica académicamente porque permite intercambiar conocimientos desde la teoría adquirida en las aulas a través de la investigación científica, hacia una práctica tomando como base, el nivel de satisfacción del usuario con la atención recibida en la clínica odontológica de la Universidad Nacional de Loja, tema de gran interés donde nos permitirá establecer niveles de satisfacción, valorar la calidad de atención y servicios así como la de identificar debilidades en base a una metodología aplicada a la investigación razón suficiente para aplicar los conocimientos de la universidad hacia un práctica profesional.

En lo institucional ayuda a fortalecer la Universidad a través de los nuevos profesionales en especial en Odontología, porque la presencia de estudiantes y profesionales idóneos y capaces mejoraran la atención y servicio de la institución hacia sus usuarios que visitan o utilizan el servicio.

Respecto al aspecto social la investigación se relaciona con el servicio al cliente, ya que ayudara a proponer una propuesta de mejoramiento al servicio donde dará mejores facilidades para que, el usuario acceda al presente servicio con mayor satisfacción y calidad.

Además permitirá mejorar los ingresos financieros debido a que al ofrecer servicios eficientes la Clínica Odontológica, y altos niveles de satisfacción en cuanto a servicio, esto permitirá que mejore la demanda de usuarios hacia la institución.

Así mismo la presente se realizará con la finalidad de obtener el título de Odontólogo y ayudará a desarrollar un conocimiento profesional y despejar las dudas en todos los conocimientos adquiridos. Y que el mismo sea el principio para investigaciones futuras y pueda generar nuevos estudios para próximos investigadores.

Según la Constitución de la República del Ecuador manda:

“Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional. ”

4. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de Loja en relación a la calidad de atención recibida.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Identificar debilidades de la calidad del servicio durante la atención recibida en la Clínica Odontológica de la universidad Nacional de Loja.

Establecer el nivel de satisfacción del usuario con la atención recibida en la Clínica Odontológica de la universidad Nacional de Loja.

5. METODOLOGÍA

Para realizar la investigación: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, PERIODO MARZO - JULIO 2015". se tomó en cuenta lo siguiente:

Tipo de estudio

El tipo de estudio que se utilizará en el desarrollo del presente trabajo investigativo es de carácter descriptivo, transversal y prospectivo.

Descriptivo

Es descriptivo porque esta dirigido a determinar "como es"o"como está"la situación de las variables que se estudian en esta población, para determinar la calidad de atención, la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario.

Transversal

Es transversal porque se estudian todas las variables simultáneamente en un corte de tiempo determinado.

Prospectivo

Debido a que la información será registrada según como vayan ocurriendo los hechos.

OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	ESCALA
<p style="text-align: center;">SATISFACCION DEL USUARIO</p>	<p>La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del Mismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción Calidad de atención ✓ Calidez <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sociabilidad ○ Comunicación ✓ La explicación del procedimiento del tratamiento. • Amabilidad ✚ Solución a problemas de salud bucal presentes 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bajo ○ Medio ○ Alto ○ Muy alto ○ Excelente ○ Buena ○ Regular ○ Mala ○ Alta ○ Media ○ Baja ○ Apropiable ○ Poco apropiada ○ Nada ○ Apropiable ○ Poco apropiada ○ Nada ○ Excelente ○ Buena ○ Regular ○ Mala

		<p>❖ Calidad de servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera ▪ Bioseguridad ▪ Calidad del tratamiento • La presentación física de quien la atendió 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Excelente ○ Buena ○ Regular ○ Mala ○ Eficiente ○ Bueno ○ Aceptable ○ Deficiente ○ Excelente ○ Buena ○ Regular ○ Mala ○ Excelente ○ Buena ○ Regular ○ Mala
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Área de estudio

Gestion y calidad de la clinica odontologica de la Universidad Nacional De Loja.

Universo

Historicamente con los datos obtenidos se ha observado que cada dos meses se atendiden alrededor de 400 pacientes en la Clinica Odontologica de la Uniuersidad Nacinal De Loja.

Muestra

Tomare el 50% de los pacientes atendidos en el periodo mayo-junio que serian 200 pacientes.

Criterios de inclusión y exclusión

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- a. Hombres y mujeres
- b. Pacientes mayores de 18 años
- c. Pacientes atendidos en el perioro mayo-Junio

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- a. Pacientes que no acepten en participar en la investigacion.
- b. Pacientes menores de edad

MÉTODOS

Para el proceso de investigación se utilizaron los siguientes métodos: Inductivo-Deductivo en la revisión bibliográfica, referentes a la variables calidad del servicio en la Clínica Odontológica de la universidad Nacional de Loja y la incidencia en el nivel de satisfacción del usuario, mediante la elaboración de

fichas bibliográficas, de resumen, mixtas y textuales; otro método será el analítico - sintético, y aplicará al realizar el análisis respectivo en base a las variables y en la elaboración de las conclusiones de la problemática investigada; también se empleará el método descriptivo, al observar y describir el objeto de estudio en el momento mismo de los hechos; finalmente, se utilizará el método estadístico, que permitirá obtener información, tabular los datos, presentarlos mediante cuadros y gráficos estadísticos, analizarlos e interpretarlos.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Entrevista

Comunicación que se constituye entre el entrevistador y el entrevistado. En ambos casos pueden ser más de una persona. El objetivo es obtener la información necesaria.

Se tomara como referencia la encuesta (MINISTERIO DE SALUD PUBLICA ZONA 7 DISTRITO 11D01)

Encuesta

Una encuesta es un procedimiento de investigación, dentro de los diseños de investigación descriptivos (no experimentales) en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado.

Instrumento

Cuestionario

Serie de preguntas ordenadas, que buscan obtener información de parte de quien las responde.

PROCEDIMIENTO

- a. Primero se procederá a preparar la encuesta que será aplicada a los pacientes que acuden a recibir atención odontológica.

- b. Se explicara al paciente que acude a recibir atención en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional De Loja de lo que es la satisfacción del usuario con la calidad de atención recibida.
- c. Se realizara una entrevista al paciente antes de realizar la encuesta.
- d. La encuesta será aplicada a los pacientes que acudan a recibir atención en la Clínica Odontológica ya sea por primera vez o de manera subsecuente, para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención recibida. utilizando un cuestionario donde las respuestas se obtienen de forma escrita con ayuda del investigador.

PLAN DE TABULACIÓN Y ANÁLISIS

La obtención de datos mediante la encuesta aplicada nos ayudará posteriormente a tabular los resultados, para ello utilizaremos el programa Excel, representando los resultados mediante tablas y posterior discusión de los resultados obtenidos.

INDICE

CERTIFICACIÓN	ii
AUTORIA	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
1. TÍTULO	I
2. RESUMEN	2
3. INTRODUCCIÓN	4
4. REVISIÓN DE LITERATURA	9
Capítulo 1 Calidad, eficiencia y calidez elementos claves para satisfacción del usuario	9
1.1 Antecedentes	9
1.3 Atención Humanizada	10
1.2.1 La humanización en el cuidado de pacientes para lograr una atención de alta calidad	10
1.3 Concepto de Satisfacción	11
1.4 Concepto de calidad	12
1.5 Concepto de calidez	13
1.6 Concepto de eficacia	13
1.7 Concepto de eficiencia	13
1.8 Satisfacción del Usuario	14
1.9 Ventajas de la implantación de un sistema de gestión de calidad en nuestra organización	14
1.10 Ventajas de la aplicación de la Calidad Total en Odontología	15
1.11 Ventajas de la aplicación de la calidad, calidez y eficacia en las instituciones	15
Capítulo 2 Servicios odontológicos con calidad, eficacia y calidez	18
2.1 Calidad	18
2.2 Calidad de Atención en Salud	18

2.3 Dimensiones de la Calidad de atención	19
2.3.1 Dimensión Técnica	20
2.3.2 Dimensión Humana	20
2.11 Cortesía	20
2.12 Sensibilidad	20
2.13 Credibilidad	21
2.14 Comunicación	21
2.15 Competencia	21
2.8 Seguridad	22
2.9 Dimensión del Entorno Físico	22
2.10 Accesibilidad	22
2.11 Tangibilidad	22
2.12 El Servicio Odontológico	23
2.13 Análisis del nivel de satisfacción y aceptación del servicio	23
2.14 Características que debe tener el servicio odontológico	24
2.15 Cómo conseguir pacientes satisfechos	24
2.16 Satisfacción de los pacientes en el diseño de la clínica dental	24
2.16.1 Condiciones mínimas de una Clínica	25
2.16.1.1 Distribuido, Pasillos	25
2.16.1.2 Aseos	25
2.16.1.3 Sala de Recepción	25
2.17 Sistemas de información de calidad de los servicios	25
2.17.1 Encuestas de calidad de servicios de todo el mercado	26
2.18 Fallas de los Servicios	26
2.18.1 Tipos de Quejas	26
Capítulo 3 Satisfacción del usuario en los servicios odontológicos	28
3.1 Importancia de satisfacer al usuario	28

3.2 La atención a la salud	29
3.3 Predictores de satisfacción	31
3.3.1. Características sociodemográficas	31
3.3.2. Atención técnica.	32
3.4 Relaciones interpersonales	32
3.5 Ambiente de atención	33
3.6 Accesibilidad	33
5 MATERIALES Y MÉTODOS	34
6 RESULTADOS	38
7 DISCUSIÓN	57
8 CONCLUSIONES	59
9 RECOMENDACIONES	60
10 BIBLIOGRAFÍA	61
11 ANEXOS	65
INDICE	88