



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD DE LA SALUD HUMANA
CARRERA DE ODONTOLOGÍA

TÍTULO

**“Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos
en las Unidades de Atención Odontológica de la
Carrera de Odontología de la UNL en el período
abril – septiembre 2019”**

**Tesis previa a la obtención del
título de Odontóloga**

AUTORA: Angie Verónica Aguilar Campoverde

DIRECTORA: Dra. Deisy Patricia Saraguro Ortega, Mg. Sc.

LOJA – ECUADOR

2021

CERTIFICACIÓN



UNL

Universidad
Nacional
de LojaFacultad
de la Salud
Humana

Loja, 6 de septiembre de 2021

Dra. Deisy Patricia Saraguro Ortega Mg.Sc.
DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICA:

Que el trabajo de investigación titulado: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LAS UNIDADES DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LA CARRERA DE ODONTOLOGÍA DE LA UNL EN EL PERÍODO ABRIL – SEPTIEMBRE 2019”**, elaborado por la Srta. Angie Verónica Aguilar Campoverde, previo a la obtención del Título de Odontóloga; ha sido desarrollado bajo mi dirección y presentado acorde al cronograma de actividades, cumpliendo con la reglamentación correspondiente, por lo que autorizo su presentación y sustentación ante el respectivo tribunal.

Firmado electrónicamente por:
**DEISY PATRICIA
SARAGURO ORTEGA**

Dra. Deisy Patricia Saraguro Ortega Mg.Sc
DOCENTE DE LA CARRERA DE ODONTOLOGÍA
DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Yo, **Anggie Verónica Aguilar Campoverde**, 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 esta tesis en el Repositorio Institucional – Biblioteca Virtual.



Firmado electrónicamente por:
**ANGGIE VERONICA
AGUILAR
CAMPOVERDE**

Anggie Verónica Aguilar Campoverde

C.I 070555095-2

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, **Anggie Verónica Aguilar Campoverde**, autora del trabajo de investigación “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LAS UNIDADES DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LA CARRERA DE ODONTOLOGÍA DE LA UNL EN EL PERÍODO ABRIL – SEPTIEMBRE 2019**”, autorizo 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 su visibilidad del contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

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

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

Para la constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja a los seis días del mes de septiembre del dos mil veintiuno, firma la autora.



Firmado digitalmente por:
**ANGGIE VERONICA
AGUILAR
CAMPOVERDE**

Autora: Anggie Verónica Aguilar Campoverde

Cédula de Identidad: 070555095-2

Correo Electrónico Institucional: anggie.aguilar@unl.edu.ec

Celular: 0984281460

Directora de Tesis

Dra. Deisy Patricia Saraguro Ortega, Mg. Sc.

Tribunal de Grado

Presidenta: Odt. Cecilia Mariana Díaz López, Esp.

Miembro: Odt. Johanna Alexandra Riofrío Herrera, Esp.

Miembro: Odt. Andrea María Jiménez Ramírez, Esp.

DEDICATORIA

A Dios, por sus bendiciones y por permitirme llegar a cumplir tan anhelado sueño, por protegerme en los momentos más difíciles y darme la fortaleza necesaria para seguir mis sueños a pesar de las circunstancias.

A mis mayores ejemplos de superación y las personas que más amo en la vida, mi mami Mónica y mi papi Luis, ya que sin ellos no hubiera podido culminar con éxito cada etapa de mi vida estudiantil. Ellos son mi razón de ser y mi más grande motivación, Dios no pudo bendecirme con mejores padres, cada triunfo logrado en mi vida es por y para ustedes.

A mi hermana Gaby y a mi sobrina Rouse, las mujeres más importantes de mi vida, las que amo y por las que lucho día a día por ser su mejor ejemplo.

A mis abuelos, Isabel y José, ya que con sus consejos y oraciones me alentaron para seguir adelante.

A la persona más importante y hermosa que forma parte de mi vida, mi amor, Juan Pablo, que siempre estuvo a mi lado apoyándome en cada momento, por sus consejos, su amor, dedicación, comprensión, paciencia en cada momento de estrés y/o frustración, y por brindarme su apoyo incondicional en los momentos que más lo necesité, sin ello no hubiera sido posible llevar a cabo este trabajo.

AGRADECIMIENTO

Dios ha sido tan bueno conmigo que le agradezco infinitamente por sus bendiciones, por darme la sabiduría y fortaleza para sobrellevar y superar cada obstáculo que se me presentó a lo largo de mi vida como estudiante, por siempre estar a mi lado protegiéndome en mis momentos de debilidad y por regalarme una vida llena de amor, aprendizajes, experiencias positivas y negativas, y sobre todo felicidad.

A mis padres, por confiar en mí y siempre estar cuando más los necesité, por su dedicación, amor, por cada consejo brindado, por los valores que me han inculcado y por siempre darme ánimos y motivos para seguir adelante, sin duda alguna nada de esto hubiera sido posible si no me hubieran brindado su apoyo incondicional.

A mi familia por sus oraciones y por la gran confianza que depositan en mí.

A mi amor, Juan Pablo, por estar siempre conmigo apoyándome en cada momento, por su compañía, entrega, comprensión, desvelos y esmero al momento de ayudarme con mis tareas, por los largos viajes realizados para que cumpla con mis obligaciones como estudiante, y lo más importante, por su amor y su deseo de que día a día me supere y cumpla mis sueños.

A mi facultad y docentes, quienes me supieron impartir sus conocimientos para hoy culminar con mi meta y mi sueño de ser Odontóloga, y en especial a la Dra. Deisy Patricia Saraguro Ortega, Mg. Sc., quien supo guiarme con paciencia y sabiduría para la culminación de esta investigación.

ÍNDICE

CARÁTULA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y CUADROS.....	x
TÍTULO.....	1
RESUMEN.....	2
SUMMARY.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	6
1. Calidad.....	6
1.1 Calidad de atención.....	7
1.2 Relación entre calidad y principios de bioética.....	8
1.3 Calidad en los servicios prestados en la atención médica.....	10
1.4 La calidad en la asistencia sanitaria.....	12
2. Satisfacción del paciente.....	13
2.1 Factores que influyen en la satisfacción del usuario.....	15
2.2 Elementos que conforman la satisfacción del cliente.....	15
2.3 Satisfacción del usuario como indicador de calidad de la atención en salud.....	17
2.4 Importancia de la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente.....	18
2.5 Métodos para medir la satisfacción del usuario.....	19

3. Percepción de la calidad por parte del usuario-paciente.....	19
3.1 Principios para la evaluación y medición de la percepción de la calidad de los servicios públicos.....	21
4. Accesibilidad a las instalaciones de atención de salud.....	22
4.1 Principios básicos del diseño universal.....	24
5. Comodidad de las instalaciones de las unidades de atención odontológica.....	26
MATERIALES Y MÉTODOS.....	28
RESULTADOS.....	33
DISCUSIÓN.....	53
CONCLUSIONES.....	56
RECOMENDACIONES.....	58
BIBLIOGRAFÍA.....	59
ANEXOS.....	66
Anexo 1: Informe de pertinencia.....	66
Anexo 2: Asignación de director de tesis.....	67
Anexo 3: Autorización para recolección de datos de pacientes.....	68
Anexo 4: Validación de encuesta en Alfa de Cronbach.....	69
Anexo 5: Encuesta aceptada y consentimiento informado.....	90
Anexo 6: Certificado de traducción.....	93
Anexo 7: Evidencia de recolección de Historias Clínicas.....	94
Anexo 8: Evidencia de recolección de correos electrónicos.....	95
Anexo 9: Evidencia de encuesta realizada mediante correo electrónico.....	96
Anexo 10: Evidencia de encuesta realizada mediante llamada telefónica.....	97
Anexo 11: Anteproyecto de tesis.....	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y CUADROS

Figura 1: Nivel de satisfacción sobre procedimientos realizados por el estudiante.....	33
Figura 2: Nivel de satisfacción sobre habilidad del estudiante en la aplicación de los procedimientos realizados.....	33
Figura 3: Nivel de satisfacción del paciente sobre bioseguridad.....	34
Figura 4: Nivel de satisfacción del paciente sobre motivo de la consulta.....	35
Figura 5: Nivel de satisfacción respecto a la calidad del tratamiento realizado.....	35
Figura 6: Nivel de satisfacción sobre organización en el proceso de atención.....	36
Figura 7: Nivel de satisfacción sobre la información recibida durante el tratamiento.....	37
Figura 8: Nivel de satisfacción sobre las explicaciones recibidas durante el tratamiento.....	37
Figura 9: Nivel de satisfacción respecto a la funcionalidad de los equipos de clínica.....	38
Figura 10: Nivel de satisfacción sobre el tiempo de espera para la atención clínica.....	39
Figura 11: Nivel de satisfacción sobre la duración de la atención clínica.....	39
Figura 12: Nivel de satisfacción sobre contactar al estudiante para la atención clínica.....	40
Figura 13: Nivel de satisfacción sobre la disponibilidad del estudiante para brindar la atención.....	41
Figura 14: Nivel de satisfacción sobre el cumplimiento de la cita programada.....	41
Figura 15: Nivel de satisfacción sobre a la ubicación de la clínica.....	42
Figura 16: Nivel de satisfacción sobre la accesibilidad a la clínica odontológica de la carrera de Odontología UNL.....	43
Figura 17: Nivel de satisfacción sobre el costo del tratamiento.....	43
Figura 18: Nivel de satisfacción sobre el aseo de la clínica.....	44
Figura 19: Nivel de satisfacción sobre ambiente físico de la clínica.....	45
Figura 20: Nivel de satisfacción sobre a la ventilación y temperatura de la clínica.....	45
Figura 21: Nivel de satisfacción sobre ambiente clínico adecuado.....	46

Figura 22: Nivel de satisfacción sobre la comodidad de la sala de espera.....	47
Figura 23: Nivel de satisfacción sobre aspecto personal del estudiante.....	47
Figura 24: Nivel de satisfacción sobre la higiene personal del estudiante.....	48
Figura 25: Nivel de satisfacción sobre el trato del estudiante.....	49
Figura 26: Nivel de satisfacción sobre la información recibida por parte del personal administrativo.....	49
Cuadro 1: Resultados generales sobre la atención clínica brindada por el estudiante.....	50
Cuadro 2: Resultados generales sobre la atención clínica brindada por el estudiante.....	51
Cuadro 3: Resultados generales sobre la atención clínica brindada por el estudiante.....	52

1. TÍTULO

“Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la Carrera de Odontología de la UNL en el período abril – septiembre 2019”

2. RESUMEN

La Carrera de Odontología de la UNL juega un papel importante en promover la salud bucal de la Zona 7 del país, teniendo como actores que contribuyen a la formación profesional de sus estudiantes a usuarios de todos los grupos etarios que reciben un servicio de promoción de la salud, así como de rehabilitación y curación del sistema estomatognático. Los objetivos específicos que se pretenden conseguir con la presente investigación son: determinar el nivel de satisfacción de la atención brindada por el estudiante; determinar el nivel de satisfacción de la accesibilidad a las UAO; y finalmente, determinar el nivel de satisfacción en cuanto al ambiente de atención. El presente estudio es cualitativo, cuantitativo y analítico, de corte transversal y retrospectivo. El universo de la investigación constó de 1.118 pacientes y la muestra de 286 de ellos. Los resultados obtenidos demuestran que el 49.73% de los pacientes encuestados se encuentran muy satisfechos con la atención clínica, el 53.58% se encuentran muy satisfechos con la accesibilidad y el 51.20% de los pacientes encuestados se encuentran muy satisfechos con respecto al ambiente de atención. En conclusión, los pacientes se encuentran satisfechos con la atención recibida en las Unidades de Atención Odontológica de la Carrera de Odontología de la UNL.

Palabras clave: Atención de Calidad; Calidad de los Servicios de Salud; Calidad, Acceso y Evaluación de la Atención de Salud.

3. SUMMARY

The UNL career in dentistry plays an important role in promoting oral health in Zone 7 of the country, having as actors who contribute to the professional training of its students users of all age groups who receive a service to promote the health as well as rehabilitation and healing of the stomatognathic system. The specific objectives that are intended to be achieved with this research are: to determine the level of satisfaction of the care provided by the student, to determine the satisfaction level of the accessibility to the DCUs and finally to determine the level of satisfaction regarding the care environment. The current study is qualitative, quantitative and analytical type, cross-sectional and retrospective. The research universe consisted of 1,118 patients and the sample of 286 of them. The results obtained show that 49.73% of the surveyed patients are very satisfied with the clinical care, 53.58% are very satisfied with the accessibility and 51.20% of the surveyed patients are very satisfied with respect to the care environment. In conclusion, the patients are satisfied with the care received in the Dental Care Units of the UNL Dentistry Career.

Keywords: Quality Care; Quality of Health Services; Quality, Access and Evaluation of Health Care.

4. INTRODUCCIÓN

“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, 2005)

Medir o cuantificar el grado de satisfacción es fundamental tanto para el prestador de servicios privado como público debido a que un paciente o cliente satisfecho volverá y referirá nuevos pacientes, de tal manera que la prestación del servicio mantenga el flujo de pacientes necesario para la sobrevivencia institucional.

En nuestro país es creciente el número de prestadores de servicios que cada día se preocupa por conocer si sus pacientes están satisfechos con los servicios obtenidos. Para ello, el empirismo quedó atrás, adoptar e implementar técnicas para su medición es elemental. (Castillo, 2018)

Hemos visto cómo el gobierno en nuestro país implementó líneas directas, metodologías y realizó estudios para mejorar el servicio al usuario, las universidades en sus mallas contemplan hoy en día asignaturas para que los estudiantes manejen herramientas relacionadas con la satisfacción de los clientes. Sin embargo, la escasa información sobre los niveles de satisfacción de los pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la Carrera de Odontología de la UNL, motivó a realizar la presente investigación que resultará de aporte para la Carrera, en función de tomar decisiones adecuadas para potenciar su servicio de atención a la comunidad y de vinculación con la colectividad.

Es fundamental que mediante técnicas apropiadas se pueda determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la

UNL, con el objetivo de brindar un servicio acorde a las necesidades y expectativas de la población que acude a dichas instalaciones.

Por tales razones en la presente investigación, se analiza sus resultados en base a: a) determinar el nivel de satisfacción que tienen los pacientes en relación a la atención clínica brindada por los estudiantes; b) determinar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto de la accesibilidad a las UAO; y, c) determinar el nivel de satisfacción en cuanto al ambiente de atención de las UAO donde se ofrece la atención odontológica.

Siendo así se despeja la interrogante: ¿cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL?, lo que ha permitido conocer la calidad de servicio brindado en esta Unidad de Atención, permitiendo que por parte de la Gestión Académica Administrativa de la Carrera tome en cuenta estos resultados como aporte a la potencialidad del servicio clínico brindado por los estudiantes de la misma, considerando criterios de calidad, eficiencia y eficacia.

5. REVISIÓN DE LA LITERATURA

Desde hace varias décadas autores como Michael Porter o Peter Drucker, grandes filósofos de la Administración del siglo XX, reorientaron los conceptos de eficiencia, eficacia y satisfacción hacia las esferas relacionadas con la "atención al cliente" y sus expectativas, su aplicación se da en todas las ciencias, incluidas la rama de la salud.

Los servicios de salud tanto públicos como privados deben ser evaluados permanentemente en base al aspecto de la calidad de la atención, y por lo tanto la satisfacción del cliente es un aspecto vital.

Para ello, es necesario revisar la conceptualización de la terminología en el presente trabajo de investigación.

1. Calidad

Según la OMS (2020), la calidad se refiere al grado en que los servicios médicos prestados a individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud esperados y es consistente con la experiencia basada en evidencia. La definición de calidad incluye la promoción, prevención, tratamiento, recuperación y el alivio del dolor, e implica que la calidad se puede medir y mejorar continuamente al brindar atención basada en la evidencia y considerar las necesidades y preferencias de los usuarios del servicio: pacientes, familias y comunidades.

En las últimas décadas se han descrito diferentes elementos de calidad. En la actualidad, existe un claro consenso sobre los servicios de salud de alta calidad, que deben ser:

- Efectivo: Brindar servicios de atención médica basados en evidencia para los necesitados.
- Seguro: Evitarán dañar a las personas a su cargo.

- Orientados a las personas: Prestarán plena atención a las preferencias, necesidades y valores personales en el marco de los servicios de salud organizados en torno a las necesidades de las personas.
- Oportuno: Reducir el tiempo de espera y el tiempo de demora, que a veces es perjudicial tanto para la persona que recibe la atención como para la persona que la brinda.
- Equitativo: Brindarán una atención cuya calidad no cambie debido a la edad, sexo, género, raza, ubicación geográfica, religión, nivel socioeconómico, idioma o antecedentes políticos.
- Integral: Brindarán una atención coordinada en todos los niveles y entre diferentes proveedores, para brindar una gama completa de servicios de salud a lo largo de su vida.
- Eficientes: Maximizará el uso de los recursos disponibles y evitarán el desperdicio.

Muchos de estos atributos de calidad están estrechamente relacionados con los principios morales.

1.1 Calidad de atención

La Organización Mundial de Salud (OMS) define: "la calidad de la atención es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".

Los errores en la atención al paciente se han incrementado enormemente, muchas veces se violan los derechos de los pacientes, también han aumentado los gastos médicos que afectan a

la desigualdad social, y especialmente a los sectores más vulnerables de nuestro país. (D'Empaire, 2010)

Este es un tema de importancia en el campo médico actual, ya que vivimos en una era en la que los pacientes al tener disponible mayor información sobre tipos de tratamientos, insumos, servicios de salud, etc., y muchos otros factores científicos y sociales, tanto a nivel público y más aún en el nivel privado, son cada vez más exigentes en cuanto a recibir una atención de calidad y seguridad de la atención prestada por los servicios de salud. (Peiró et al., 2011)

En las últimas décadas, la escala y la velocidad del desarrollo tecnológico han coincidido en cierta medida con la gravedad y el aumento de los problemas que enfrenta la medicina en la actualidad. Desafortunadamente, la velocidad del cambio es tan rápida que muchas personas se confunden con las oportunidades que brindan los recursos técnicos y les resulta difícil distinguir entre los beneficios y los problemas que surgen y, por lo tanto, no pueden comprender la situación real. Nadie duda de los beneficios de los avances en la ciencia y la tecnología; sin embargo, existen serias dudas sobre la efectividad de muchos tratamientos disponibles: muchos pacientes no obtienen lo que necesitan cuando lo necesitan. Los errores en la atención al paciente han aumentado significativamente; a menudo, se han violado los derechos de los pacientes, han aumentado los costos médicos y han surgido problemas de desigualdad. (D'Empaire, 2010)

1.2 Relación entre calidad y principios de bioética

La calidad de la atención debe centrarse en al menos cuatro áreas básicas:

- La prevención y / o el tratamiento adecuado basados en la evidencia deben implementarse de manera oportuna.
- Se deben evitar o reducir posibles daños mayores o menores.

- Se deben respetar la dignidad y los derechos de los pacientes.
- Debe garantizar una gestión eficaz de los recursos. (D'Empaire, 2010)

Para lograr estos objetivos, es necesario:

1.2.1 Calidad técnica: hacer lo correcto correctamente

Esta situación tiene dos aspectos: hacer lo correcto (lo que significa una alta capacidad de toma de decisiones) y, hacerlo correctamente, lo que requiere habilidades de desempeño de alta calidad, juicio y oportunidad (hacerlo a tiempo).

La elección de un método de tratamiento requiere la decisión correcta, por ende, cada tratamiento debe seleccionarse entre una variedad de métodos; lo que, de acuerdo con la evidencia existente, debe ser razonablemente efectivo, no para patologías específicas sino para el tratamiento efectivo de pacientes con afecciones específicas. Una vez seleccionado el tratamiento, debe realizarse correctamente en términos de dosis, difusión, vía de administración y horario. Debe haber una oportunidad razonable entre las diferentes opciones, la decisión tomada debe ser la más adecuada para el paciente y luego debe ser ejecutada con habilidades, técnicas y oportunidades. (D'Empaire, 2010)

1.2.2 Calidad de interacción entre el equipo de salud y los pacientes y sus familiares

Esto significa la calidad de la comunicación entre médicos, pacientes, equipos de salud y familias para mantener la confianza, la empatía, el interés, la honestidad, la unidad, la sensibilidad y el respeto por los valores y principios de los pacientes. (D'Empaire, 2010)

1.2.3 Adecuado manejo de los costos de atención

Estos aspectos están claramente sustentados en los cuatro principios clásicos de la bioética:

- Hacer el bien.

- No hacer daño.
- Respetar la autonomía de los pacientes.
- Actuar con imparcialidad.

La implementación de cualquier programa de calidad de atención debe basarse en principios éticos, porque no es solo una cuestión administrativa, organizativa o de gestión, sino también una cuestión ética que se requiere como un medio para lograr la responsabilidad moral. El paciente necesita acudir a una institución médica para ser atendido, diagnosticado y solucionar su problema en la medida de lo posible.

La calidad de la atención requiere lo siguiente:

- Realizar una prevención adecuada y / o un tratamiento basado en la evidencia en el momento oportuno.
- Eliminar o reducir los daños mayores y menores que se pueden evitar.
- Respetar la autonomía y los derechos de los pacientes.
- Establecer una relación costo-beneficio razonable, sostenible y justa.

El personal de salud debe tener un conocimiento detallado de los problemas relacionados con los errores médicos y sus causas, así como las responsabilidades profesionales, éticas y legales, pero lo más importante, debe participar activamente en el diseño y desarrollo del proceso, considerando que la motivación, el liderazgo y el sentido de responsabilidad de todos los miembros del equipo de salud son necesarios.

El diseño de procesos sin la participación plena de todo el personal relevante se convertirá en una rutina de trabajo, aunque se ha mejorado en algunos aspectos, existe un alto riesgo de fracaso. (D'Empaire, 2010)

1.3 Calidad en los servicios prestados en la atención médica

En general, en las últimas décadas, especialmente después del desarrollo tecnológico, la preocupación de las personas por la calidad y satisfacción de la atención médica brindada a los pacientes ha estado despertando una atención continua para mejorar este servicio que para su control se perfeccionaron otras ramas que producen bienes y servicios. Las prácticas contemporáneas para mejorar los servicios de salud tienen tres fuentes: métodos científicos, asociaciones profesionales y modelos industriales, que pueden complementarse en planes de gestión de la calidad. Por lo tanto, existen innumerables modelos de planificación de la calidad basados en las combinaciones más dispares, pero se reconoce que nadie es particularmente capaz de responder todas las preguntas o resolver todos los problemas. (Villar, 2011)

La prestación de los servicios debe realizarse de manera justa, es decir, asegurando la accesibilidad, brindar más servicios a las personas que más lo necesitan de manera efectiva, es decir, utilizando métodos y tecnologías adecuados, logrando efectivamente una cobertura e impacto suficientes, adecuación de eficiencia y costo. La ejecución conjunta de todas estas actividades constituye la calidad de los servicios de salud. (Forrellat, 2014)

Los grados académicos en ciencias de la salud como la Odontología requieren que el vínculo entre la teoría y la práctica se aclare en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Es por esto que el desarrollo integral de habilidades y competencias clínicas puede atender las necesidades de cada paciente, ya que cada persona representa una condición de salud única a partir de la cual los estudiantes pueden integrar y sintetizar los conocimientos científicos adquiridos. (Lora et al., 2016)

Las facultades de Odontología pueden lograr esto a través de servicios de asistencia educativa, donde el paciente es el elemento básico de la práctica del estudiante quien está en proceso de aprendizaje. Sumado a lo anterior, dada la naturaleza de estos servicios, se presta más atención a los procedimientos para integrar las habilidades y competencias científicas de

docentes y estudiantes, y las mismas condiciones académicas han llevado al seguimiento de protocolos y estándares más exigentes, debido a que estas particularidades influyen en la percepción de satisfacción y calidad del paciente. Por lo tanto, es necesario considerar la percepción y satisfacción de los pacientes que participan en dichos servicios de atención en las facultades de formación odontológica con el fin de controlar y evaluar los servicios para identificar fortalezas, y definir si se necesitan o no realizar las modificaciones correspondientes que garanticen los resultados del tratamiento. (Lora et al., 2016)

Los odontólogos son profesionales de la salud y son un recurso humano fundamental en las instituciones médicas, su propósito es brindar a las personas, familias o comunidades servicios integrales en el campo de la salud, implementar la atención y tener un contacto permanente y directo con los clientes o usuarios. (Chávez et al., 2013)

1.4 La calidad en la asistencia sanitaria

El primer paso en la implementación de la política de calidad viene de la salud, lamentablemente tenemos que admitir que estamos estancados, ya que las empresas privadas han adoptado medidas de control de calidad pasivo desde la primera mitad del siglo XX.

Posteriormente, desde la década de 1980, surgieron dos grandes tendencias de gestión de la calidad: la primera es el aseguramiento de la calidad, que se basa principalmente en la norma ISO-9000; la segunda, la gestión de la calidad total, que tiene como objetivo mejorar la gestión y el desempeño de la empresa en base a grandes modelos como el Malcom Baldrige americano o el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM). (Sainz de Baranda, 2006)

Sin embargo, es evidente que desde 1858 hasta la actualidad, la gestión sanitaria ha logrado avances muy importantes. A continuación, se enfatizan tres de las muchas medidas tomadas:

- Derecho a la información sanitaria.

- Derecho a la intimidad:
 - Historia clínica.
- El respeto de la autonomía del paciente:
 - Consentimiento informado.
 - Documento de instrucciones previas.

La satisfacción del paciente será cada vez más importante, por lo que la percepción de calidad será cada vez más alta con respecto a los servicios que brindan los servidores de salud. (Sainz de Baranda, 2006)

En conclusión, tenemos que la asistencia sanitaria de calidad es aquella que da respuesta a una serie de necesidades:

- Derecho a la información.
- Derecho a la autonomía del paciente.
- Derecho a la intimidad.
- Seguridad clínica (gestión del riesgo sanitario).
- Accesibilidad (tiempos de espera).
- Participación de los ciudadanos.

Es por ello que toda organización sanitaria que quiera mejorar su calidad debe adaptar su estrategia al entorno cambiante y su estructura organizativa a su estrategia.

Parece que cuando no hay competencia (como en salud pública), no hay necesidad de desarrollar una estrategia. Sin embargo, es necesario plantearse cómo realizar mejoras en los servicios prestados a nuestros clientes (y por tanto a todos los ciudadanos). (Sainz de Baranda, 2006)

2. Satisfacción del paciente

Etimológicamente, la palabra satisfacción proviene del latín “satisfactio”, que significa "suficiente (satisfecho) para hacer (expresión facial)", que se relaciona con el sentimiento de "satisfacción". La satisfacción implica el cumplimiento total o mejora en las actividades, en cuyo caso los servicios médicos constituyen los deseos y expectativas del paciente. (Quispe y Ayaviri, 2016)

Es cierto que la satisfacción en sí es un concepto multidimensional y complejo, su medición es muy compleja y está en constante cambio y desarrollo. Por lo tanto, la satisfacción depende de muchos factores, y solo colocando al paciente en el centro del proceso asistencial, no cabe duda de que puede y debe ser evaluado para evaluar la atención recibida. (Fernández et al., 2017)

En términos de necesidades y expectativas, la satisfacción del paciente siempre ha sido una forma de evaluar la calidad de los servicios de salud; saber cómo responde el sistema de salud y cómo éste puede mejorar las necesidades y preferencias individuales, porque una misma voz permite comprender todos los aspectos de la atención y su experiencia en la organización. (Lenis y Manrique, 2015)

Por lo tanto, comprender la satisfacción de los usuarios se considera un indicador de cumplimiento total de la atención y los servicios brindados, comprender la visión de los usuarios sobre los servicios brindados y verificar la probabilidad de que los usuarios satisfechos puedan cumplir mejor con las recomendaciones dadas. (Blázquez y Quezada, 2014)

De esta forma, la satisfacción del usuario es uno de los componentes más importantes a la hora de medir la calidad de los servicios de salud porque es imposible describir la calidad correctamente sin las opiniones de los pacientes, ya que sus opiniones nos brindan información sobre el éxito o el fracaso y si el sistema de salud cumple con sus expectativas. (Dios Guerra et al., 2013)

2.1 Factores que influyen en la satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario se ve afectada por los siguientes factores:

- El lugar a cuál acuda para recibir atención.
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
- El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.
- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios.

La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad del servicio, sino también de sus expectativas. Cuando el servicio cumple o supera sus expectativas, los usuarios se sentirán satisfechos. Si las expectativas del usuario son bajas o el acceso del usuario a cualquier servicio es limitado, es posible que esté satisfecho con el servicio relativamente pobre.

Cuando los usuarios perciben la calidad de manera incorrecta, sus expectativas pueden afectar el comportamiento del proveedor de servicios, lo que en realidad reduce la calidad de la atención. Los usuarios a veces piden pruebas, procedimientos o tratamientos inadecuados porque creen erróneamente que constituyen una buena calidad. Instruir a los usuarios e informar al público sobre la atención adecuada es un aspecto importante de la prestación de servicios de calidad. (Custodio et al., 2017)

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad del servicio, sin embargo, es difícil evaluar el nivel de dicha satisfacción debido a que los métodos y medidas de recopilación de datos afectarán la respuesta del paciente. Además, el acceso a los servicios y su impacto en la salud pueden afectar la percepción del usuario de modo que no pueden reflejar apropiadamente el proceso de brindar atención.

2.2 Elementos que conforman la satisfacción del cliente

Thompson (2019) mencionó algunos factores que hacen felices a los usuarios.

- El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en términos de entrega de valor) que un cliente cree que se ha logrado después de obtener un producto o servicio. En otras palabras, el cliente “percibe” los “resultados” que obtiene en los productos o servicios adquiridos.

El desempeño de la percepción tiene las siguientes características:

- Se determina desde la perspectiva del cliente, no de la empresa.
 - Se basa en los resultados obtenidos por el cliente a través del producto o servicio.
 - Se basa en la opinión del cliente, no necesariamente en la realidad.
 - Está influenciado por las opiniones de otros clientes.
 - Depende de la mentalidad del cliente y su razonamiento.
 - Dada su complejidad, el “rendimiento percibido” se puede determinar después de una investigación exhaustiva que comienza y termina con los “clientes”.
- Las Expectativas: Son la "esperanza" que tienen los clientes por conseguir algo. Y se producen bajo el efecto de algunas situaciones: oferta acerca del beneficio del servicio brindado, experiencias anteriores del servicio, opiniones de otros y ofertas de otras instituciones.
 - Los Niveles de Satisfacción: Los usuarios luego de recibir un servicio, experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción.
 - Insatisfacción: Ocurre cuando el desempeño percibido que se obtiene del servicio no alcanza las expectativas del mismo.
 - Satisfacción: Ocurre cuando el desempeño percibido que se logra obtener con el servicio coincide con las expectativas del mismo.

- Complacencia: Ocurre cuando el desempeño percibido que se obtiene con el servicio excede a las expectativas del usuario.

2.3 Satisfacción del usuario como indicador de calidad de la Atención en Salud

Avedís Donabedian, define la calidad como: el uso de los conocimientos y la tecnología más avanzados para maximizar los beneficios de los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades de los pacientes y las limitaciones de capacidad y recursos determinadas por la institución en función de los valores sociales actuales. (Marky, 2013)

También citó tres métodos útiles para evaluar la calidad: estructura, proceso y resultados.

<i>Consideraciones</i>	
Estructura	Abarca recursos humanos, materiales, tecnológicos y organizacionales donde se brinda la atención.
Proceso	Incluye todo lo que el personal de salud hace por los usuarios del servicio y la competencia con ellos, los resultados incluyen los cambios que se logran en la salud derivados del servicio prestado.
Resultado	Representa el impacto obtenido con la atención, en términos de mejora de la salud y bienestar de los individuos, grupos o población, así como la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados.

Fuente: Marky Bazán, G. A. (2013) *Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo* [Tesis de Pregrado, Universidad Ricardo Palma]. http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/278/Marky_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y

La satisfacción del paciente es un proceso de evaluación continuo basado en la realización de los derechos del usuario y su percepción de satisfacción. El proceso incluye componentes importantes como condiciones de participación revisadas, herramientas de evaluación estándar y medición de resultados centrada en el paciente. (Sepúlveda et al., 2016)

Si no podemos garantizar la satisfacción, no podemos establecer una calidad de atención superior en las instituciones médicas. La satisfacción no solo se da como un sentimiento o estado individual y único, aunque esta es su esencia, este sentimiento o estado único e irreplicable aparecerá en cada objeto. Los usuarios esperan permitir que las instituciones

dirijan sus acciones hacia la satisfacción esperada, porque en la actualidad, la satisfacción del paciente en los servicios médicos es muy importante como indicador de la calidad médica.

2.4 Importancia de la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente

“Conocer las expectativas del paciente es una forma de conseguir la máxima adecuación de los servicios prestados, y de esta manera lograr la satisfacción del mismo”.

Por lo tanto, los proveedores de servicios de salud deben determinar las expectativas del paciente sobre los servicios de salud para lograr su satisfacción.

Las expectativas del paciente provienen de los siguientes elementos:

- Las necesidades personales y las situaciones del momento.
- Las experiencias propias en el servicio (satisfacción anterior).
- La recomendación de los expertos (familiares y profesionales).
- El impacto de las comunicaciones (informaciones directas de los responsables de gestión de los servicios de salud o de fuentes de información independientes del sector sanitario).
- La cultura y educación de cada paciente.

Es decir, las expectativas son personales y dependen de las características de cada persona, pero a través de diversos estudios relacionados con este tema, la mayoría de los usuarios llegan a un consenso sobre sus expectativas en base a los servicios médicos, cuyos aspectos básicos son los siguientes:

- Relaciones interpersonales (tipo y profundidad de la información, amabilidad, actitud receptiva, trato humano en general con los pacientes, interés, etc.).
- Aspectos técnicos de la atención (diagnóstico y medicación correcta).

- Aspectos relacionados con el confort (características y estado de las instalaciones, hostelería, horario de visitas, etc.) (Díaz, 2002)

El propósito de los servicios de salud es satisfacer las necesidades de los pacientes, por lo que el análisis de la satisfacción del paciente es una herramienta para medir la calidad de la atención.

El objetivo de la calidad es satisfacer las necesidades de los pacientes. La mala atención no siempre hace que los pacientes se sientan insatisfechos y, a veces, solo refleja ciertos aspectos de la atención. Comprender la percepción del paciente sobre los servicios recibidos es una forma de mejorar la calidad de los servicios brindados. (Custodio et al., 2017)

2.5 Métodos para medir la satisfacción del usuario

La práctica de medir la satisfacción de los usuarios con la atención que reciben de los profesionales de odontología se ha convertido en un medio de evaluación de los servicios de salud, por lo que esta verificación debe ser efectiva y confiable para que puedan tomar acciones para fortalecer los servicios de salud. (Sepúlveda et al., 2016)

Como afirma Medina (2015), la satisfacción del usuario se puede medir mediante los siguientes métodos:

- Libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Buzón de opiniones y sugerencias.
- Grupos focales.
- Encuestas.

3. Percepción de la calidad por parte del usuario-paciente

La percepción del usuario es un concepto y actitud que se establece a partir de la satisfacción de sus expectativas y necesidades. En este sentido, una clínica de prácticas estudiantiles debe enfocarse en investigar la calidad de la atención brindada a través de la percepción del paciente, y, por lo tanto, mejorar o cambiar su método de práctica, pues la percepción del paciente brindará información que sea beneficiosa para su progreso. (Puch et al., 2016)

La percepción de los usuarios acerca del servicio recibido proporciona la clave básica para referirse a la calidad de la atención brindada. Vargas et al., (2013) en su estudio "Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición", reúne estudios de Parasuraman et al. (1988) y Malagón (1999), para brindar parámetros para medir la calidad de la prestación de servicios de salud desde la perspectiva del usuario, y estableció las siguientes herramientas para la construcción de sus instrumentos:

- Aspecto físico de las instalaciones.
- Equipos.
- Personal.
- Fiabilidad: la cual se refiere a la habilidad para la realización del servicio de manera cuidadosa y confiable.
- Capacidad de respuesta: está referida a la celeridad y voluntad con la cual el personal se dispone a prestar el servicio, en forma oportuna.
- Seguridad: implica los conocimientos y habilidades mostrados por el personal de manera tal que inspire confianza y credibilidad al usuario.
- Empatía, la cual aborda aspectos tales como: cortesía, accesibilidad, información oportuna, comprensión al usuario.
- Puntualidad.

- Prontitud en la atención.
- Cortesía, amabilidad, respeto, trato humano.
- Diligencia para utilizar medios de diagnóstico.
- Agilidad para identificar el problema, destreza y habilidad para solucionarlo.
- Comunicación con el usuario y su familia.
- Capacidad profesional, ética y equidad.
- Educación continua al personal del servicio y usuarios.

3.1 Principios para la evaluación y medición de la percepción de la calidad de los servicios públicos

3.1.1 Eficiencia

La prestación de servicios de gestión a través de procesos buscará optimizar los recursos invertidos en su gestión.

3.1.2 Eficacia

La prestación de servicios y la gestión a través de procesos tendrá como objetivo contribuir a la excelencia en la organización.

3.1.3 Simplicidad

La evaluación y valoración de las percepciones de la calidad del servicio público considerará el uso de herramientas para evitar el uso de procesos complejos para recolectar y tabular resultados.

3.1.4 Transparencia

La transparencia es una responsabilidad especial relacionada con la ética, la lealtad y la claridad, y debe regular todas las actividades del sector público.

3.1.5 Evaluación permanente y mejora continua

Se debe considerar la posibilidad de realizar evaluaciones internas y externas permanentes destinadas a identificar oportunidades, centrarse en los servicios públicos, mejorar continuamente los procedimientos, servicios y beneficios públicos, y lograr resultados, proporcionando insumos para una adecuada rendición de cuentas.

Información pública: La información pública pertenece a los ciudadanos. Las instituciones estatales y privadas que son archivos públicos con sus administradores y tienen la obligación de garantizar el acceso a la información.

3.1.6 Continuidad en los Servicios Públicos

Los servicios públicos se prestarán de forma ininterrumpida y convencional, de manera que al menos se eviten posibles daños a los ciudadanos por la suspensión de los servicios.

3.1.7 Comparabilidad

La comparación entre diferentes servicios (considerando su diferente naturaleza) puede determinar buenas prácticas de gestión y posibles asimetrías en las asignaciones presupuestarias que reciben. (Castillo, 2018)

4. Accesibilidad a las instalaciones de atención de salud

“La accesibilidad es la condición necesaria para permitir a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que la infraestructura construida ha sido concebida.”

Es importante considerar que todas las personas, según sus capacidades funcionales o mentales, se pueden encontrar con barreras en su capacidad de movimiento, lo que causaría la exclusión social de las personas afectadas.

La falta de accesibilidad es la primera barrera que enfrentan las personas con discapacidad, pues ella dificulta su integración a centros de salud, es por esto que es necesario adaptar, concebir y producir todos los productos, servicios, edificaciones y espacios públicos y privados, de forma que sean de fácil acceso para todos. (Huerta, 2006)

Las instalaciones, bienes y servicios de salud deben ser accesibles para toda la población evitando la discriminación, debe haber condiciones de acceso físico adecuados, y se debe brindar toda la información necesaria para que la persona pueda comprender y recibir una atención efectiva. (Sánchez, 2017)

Para que los pacientes puedan obtener fácilmente los servicios o la ayuda que necesitan se debe eliminar las barreras que impidan el uso eficaz de los servicios de atención médica. Este aspecto de la calidad incluye barreras de naturaleza geográfica, económica, social, organizativa, cultural o lingüística. (Vargas, 2009)

Se debe garantizar un acceso seguro y conveniente a todas las áreas de uso o servicio. Al acceder al servicio, se deben considerar los siguientes factores:

- No debería haber barreras arquitectónicas para los discapacitados. Se deben cumplir todas las normativas vigentes.
- Se recomienda que el edificio donde se ubica la sala de salud dental cuente con transporte público, y tenga un área segura para que los pacientes se muevan, y un acceso conveniente, seguro y directo.
- Los pasajes externos e internos deben ser claros y estar fácilmente identificados y señalizados. No debe haber la presencia de muebles u otro tipo de instalaciones,

y no se puede usar como área de almacenamiento para prevenir o poner en peligro la circulación de fluidos humanos.

- El plan de evacuación de emergencia debe estar disponible y tener un diseño constructivo que cumpla con la normativa vigente en esta área. (Solozábal et al., 2006)

4.1 Principios básicos del Diseño Universal

La accesibilidad a las instalaciones de un centro que brinda un servicio de atención de salud, requiere de un diseño que cumpla con principios básicos apropiados para el servicio en mención, para lo cual es importante conocer los siete principios que en este caso son universales.

Dentro de los siete principios básicos del Diseño Universal, se encuentran:

4.1.1 Uso universal para todos

Lo que implica que debe existir un diseño útil y aprovechable para cualquier grupo de personas:

- Proporcionar los medios más similares posibles para todos los usuarios.
- Evitar segregar un tipo de usuario.
- Otorgará iguales condiciones de seguridad y autonomía.
- Proporciona un diseño que incluya a todos los usuarios.

4.1.2 Flexibilidad de uso

El diseño debe adaptarse a todas las posibilidades de destrezas individuales:

- Opciones tanto para diestros como para zurdos
- Adaptable a todo tipo de capacidades de los usuarios

4.1.3 *Uso simple e intuitivo*

La simplicidad del diseño es básica para que sea entendible con facilidad, sin que requiera algún tipo de concentración por parte del usuario.

- Sin complejidades innecesarias
- Fácil de intuir por el usuario
- Simplicidad de instrucciones

4.1.4 *Información perceptible*

El diseño debe ser de fácil entendimiento por el usuario

Las circunstancias ambientales y sensoriales no deben consistir ninguna dificultad en el uso de las estructuras.

- Diseños apropiados para personas con dificultades sensoriales
- Información fácil de entender
- Uso de colores para mejor comprensión de la señalización
- Uso de varios medios de información tanto gráfica como verbal, táctil, etc.

4.1.5 *Tolerancia para el error o mal uso*

Los errores de los usuarios deben implicar que los daños como consecuencia, deben ser mínimos.

- Eliminar diseños con potenciales riesgos de daño o a cometer errores
- Los actos inconscientes del usuario deben ser mínimos

4.1.6 *Poco esfuerzo físico requerido*

El cansancio o fatiga por el uso debe ser mínimo.

- La posición del cuerpo del usuario debe mantener una posición neutral
- No requiere de fuerza para el uso
- El esfuerzo físico debe ser mínimo

4.1.7 *Tamaño y espacio para acercamiento, manipulación y uso*

Dimensiones de la estructura apropiada para todo tipo de tamaño corporal.

- Visibilidad a distancia para quienes van de pie o sentados
- Alcance de los elementos apropiado para personas que van de pie o sentados
- Diseño apto para todo tipo de tamaño de mano para la correcta sujeción
- Espacios extra para usuarios que necesitan ayuda o asistencia de otra persona. (Huerta, 2006)

5. Comodidad de las instalaciones de las Unidades de Atención Odontológica

En el área de la salud, la sala de espera se considera un ambiente desinfectado, debido a las prudentes medidas tomadas para la seguridad biológica de los pacientes y del personal médico, es por esto que en dicha área no debería existir el riesgo de contraer algún tipo de infección. (Nala, 2014)

La sala de espera es una de las primeras imágenes que los pacientes obtienen de un área clínica, por lo que deben ser diseñadas de manera que satisfagan las necesidades de los usuarios y proporcionen comodidad y seguridad, generando un espacio en donde los pacientes puedan interactuar unos con otros. (Monge, 2017)

Es uno de los puntos que más atención deben tener en la consulta odontológica. Su ubicación estará cerca del servicio de recepción y no lejos de la clínica o consultorio dental,

dependerá de la cantidad de metros cuadrados que ocupa el diseño general de la propiedad, como también de la cantidad y tipo de pacientes que serán atendidos, así como de la cantidad de profesionales que prestarán sus servicios. (Álvarez y Carrillo, 2009)

Este espacio será utilizado para múltiples propósitos, entre ellos: recibir información de pacientes y brindar información y capacitación de forma pasiva (videos de salud bucal, folletos informativos, etc.). Previo a la consulta, se convertirá en un lugar para la relajación (música ambiental, revistas, juegos infantiles, etc.), así mismo, los pacientes que se encuentren en ella serán informados de cualquier retraso o cambio en el ritmo de la consulta, dicha información será dada por el personal que labora en la clínica. (Álvarez y Carrillo, 2009)

6. MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de estudio

El diseño de la investigación es cualitativo, cuantitativo y analítico, ya que la información recolectada no fue modificada y sus resultados se interpretaron por medio de gráficos, de corte transversal y retrospectiva ya que el periodo de estudio fue desde abril hasta septiembre del 2019.

Población de estudio.

El Universo de estudio, está constituido por todos los pacientes que asistieron a las Unidades de Atención Odontológica de la carrera de Odontología de la Universidad Nacional de Loja en el periodo abril – septiembre 2019, constituido por 1.118 pacientes.

Selección y tamaño de la muestra.

El cálculo del tamaño de la muestra para proporciones con población conocida se realiza mediante la aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

En donde tenemos que:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la Población

Z= Nivel de confianza

p= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad en contra

e= error muestral

En cuanto al nivel de confianza (*Z*) se trabajó con el nivel del 95% ante lo cual el valor correspondiente es de 1,96.

Respecto del margen de error muestral se utilizó el 5%.

La letra *p* representa la cantidad de pacientes de la población que tienen en común la variable que se busca medir, mientras que el número de pacientes que no comparten esa variable se indica con *q*. Conforme las normas APA en estos casos se coloca 0,5 para ambos: $p = 0,5$ y $q = 1 - p$.

Al reemplazar valores en la fórmula tenemos:

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 1118}{(0,05)^2 (1118 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{1073.7272}{3.7529}$$

$$n = 286$$

Criterios de inclusión

- Pacientes que acudieron a las Unidades de Atención Odontológica de la Carrera de Odontología de la Universidad Nacional de Loja en el periodo abril – septiembre 2019.
- Pacientes que fueron ingresados en la base de datos de las Unidades de Atención durante el periodo abril-septiembre 2019.

- Pacientes adultos y odontopediátricos que recibieron cualquier tipo de tratamiento en las Unidades de Atención Odontológica de la Carrera de Odontología de la Universidad Nacional de Loja en el periodo abril – septiembre 2019.
- Pacientes que deseen participar de la investigación.

Criterios de exclusión

- Pacientes que no deseen participar en la investigación.
- Pacientes cuya información de contacto no se encuentre correctamente registrada en su historia clínica.
- Pacientes que presenten alguna discapacidad como: síndrome de Down, paraplejia, retraso mental.

Procedimiento

Para la presente investigación de tipo cualitativo, cuantitativo y analítico, de corte transversal y retrospectivo, se recabó la información de los pacientes atendidos en la Unidades de Atención Odontológica de la Carrera de Odontología (UAO), en las clínicas de: “Área de Rehabilitación Oral y Endodoncia” y, “Área Clínico Quirúrgica y Odontopediatría”, mediante el análisis de cada una de las historias clínicas generadas en el periodo abril - septiembre 2019.

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, la misma que fue aplicada a todos los participantes del presente estudio, previa aceptación del consentimiento informado.

El instrumento utilizado en la presente investigación fue la escala de Likert, la misma que permite medir en escalas el grado de satisfacción de un paciente, en donde tenemos que el 5 es el valor más alto y el 1 el valor más bajo:

- Muy satisfecho = 5
- Satisfecho = 4
- Medianamente satisfecho = 3
- Poco satisfecho = 2
- No satisfecho = 1

Previa autorización por las autoridades correspondientes de la Carrera de Odontología de la UNL; se construyó una base de datos de forma ordenada y secuencial para localizar al participante del estudio, a quienes se accedió por medio de correo electrónico y llamadas telefónicas, previa explicación y autorización mediante la lectura y aceptación del consentimiento informado, se aplicó la encuesta sobre el tema a investigar; todo esto realizado mediante los recursos antes mencionados.

En la aplicación de las encuestas, los pacientes fueron informados a detalle sobre el instrumento que se utilizó para la recolección de datos, dando toda la información sobre el tema de estudio se llevó a cabo la recolección de la información; esto se lo realizó de manera equitativa sin ningún tipo de discriminación hacia los usuarios, quienes tuvieron la decisión libre de participar o no.

Ya que la confidencialidad es importante, ésta se aplicó de manera estricta tanto a las personas encuestadas, como a la información recolectada de los usuarios que acudieron a las Unidades de Atención Odontológica de la Carrera de Odontología de la UNL.

La encuesta seleccionada como base para realizar el siguiente proyecto de investigación se desarrolló mediante dos estudios, el primero desarrollado por el Dr. José Elizondo en su estudio titulado “La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la Facultad de Odontología de la U.A.N.L.” y el segundo realizado por Otero et al., en su estudio titulado “Validación de una encuesta de satisfacción de servicios públicos de salud bucodental”, a

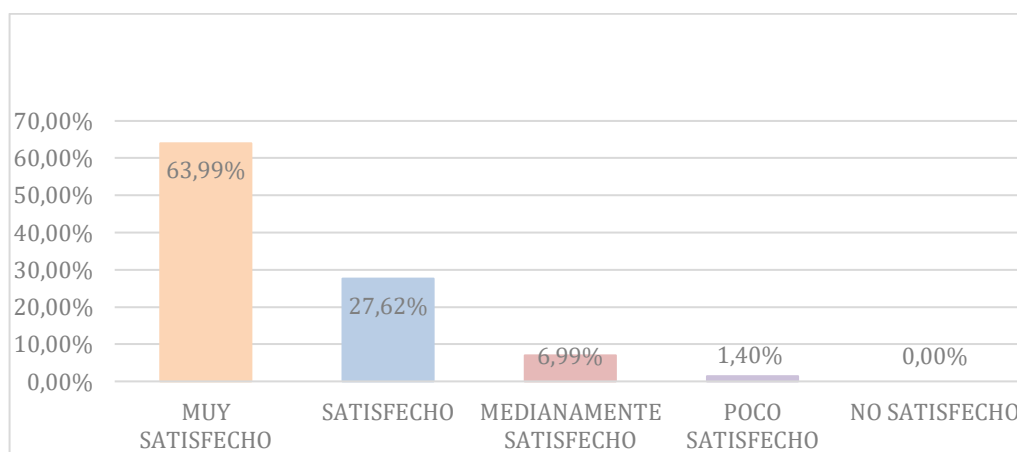
dichas encuestas se procedió a realizar modificaciones reemplazando palabras y preguntas para adaptarla al dialecto de la población de estudio, y la misma fue validada mediante el uso del Coeficiente de Alfa de Cronbach dando un resultado de 0,93; lo que nos indica que la magnitud de los ítems del instrumento de investigación están correlacionados.

7. RESULTADOS

A continuación, se expone la tabulación de las encuestas y la respectiva interpretación de cada una de las preguntas realizadas a la muestra de estudio, la misma que nos dará una visión más amplia y clara del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de nuestra Carrera en el periodo de estudio de la presente tesis de grado.

Gráfico 1

Nivel de satisfacción sobre procedimientos realizados por el estudiante



Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.

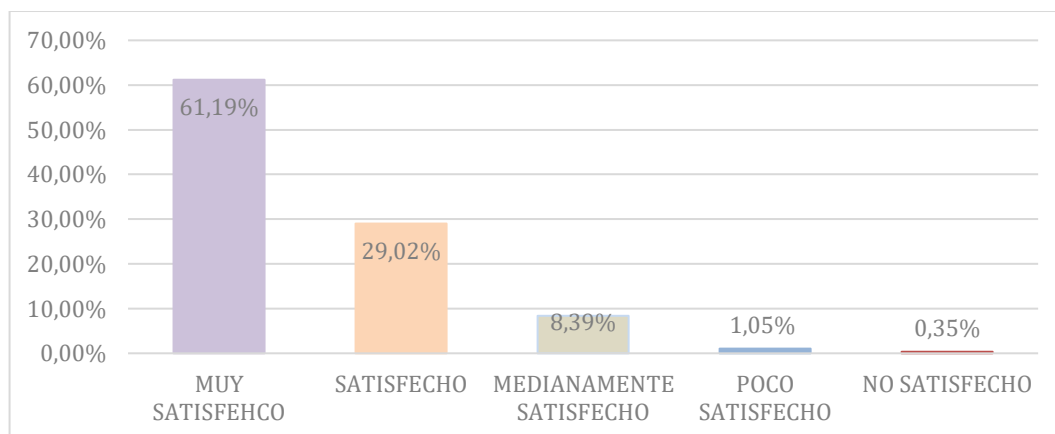
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

En el presente gráfico observamos que el 91,61% de los pacientes encuestados se encuentran en un nivel de satisfechos a muy satisfechos respecto a los cuidados que el estudiante tuvo al aplicar los procedimientos clínicos; por otro lado, podemos ver que el 1,40% de los pacientes se encuentran poco satisfechos. El 6,99% de los pacientes se encuentran medianamente satisfechos.

Gráfico 2

Nivel de satisfacción sobre habilidad del estudiante en la aplicación de los procedimientos realizados



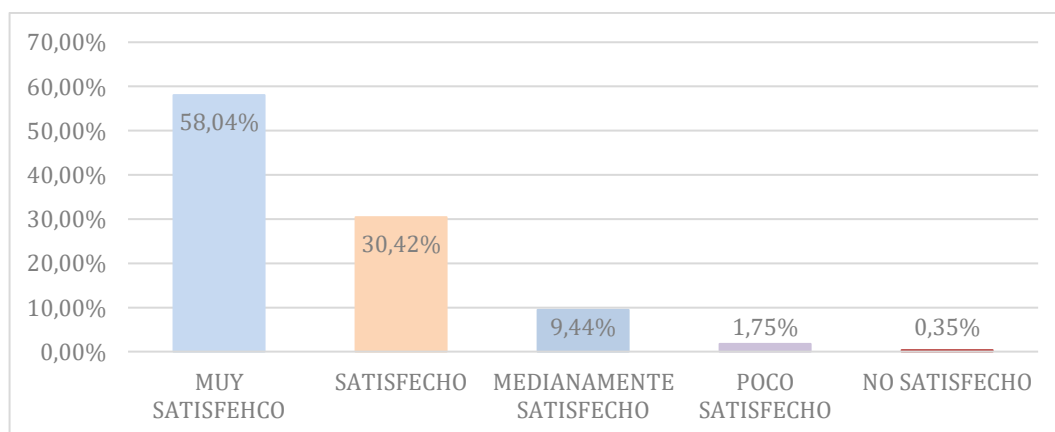
Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

El presente gráfico refleja que el 90,21% de los pacientes encuestados se encuentran en un nivel de satisfechos a muy satisfechos respecto a la habilidad que el estudiante tuvo al aplicar los procedimientos clínicos; por otro lado, el 1,40% de los pacientes están poco satisfechos. El 8,39% de pacientes encuestados se encuentran medianamente satisfechos.

Gráfico 3

Nivel de satisfacción del paciente sobre bioseguridad



Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.
Elaboración: La autora

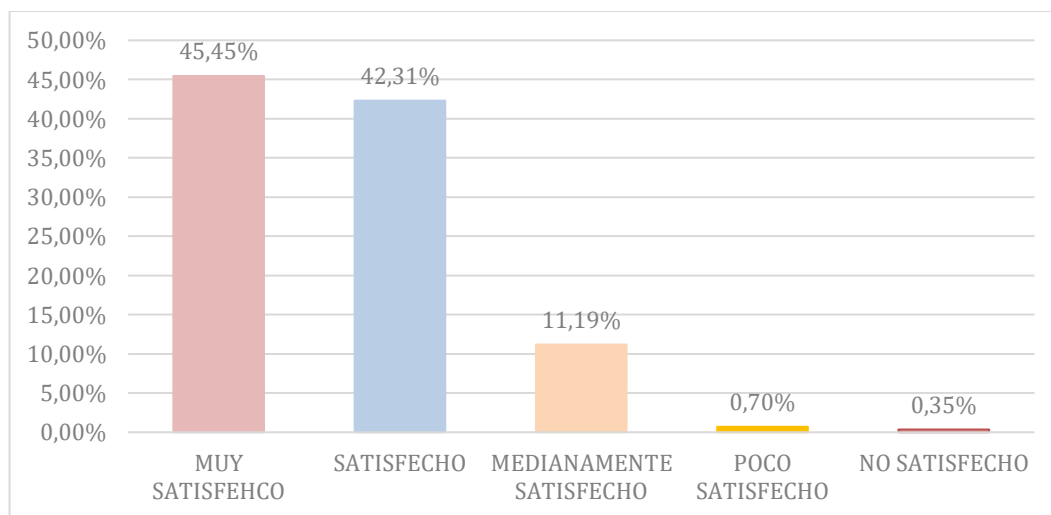
Interpretación de resultados

El presente gráfico refleja que el 88,46% de los pacientes se sintieron seguros en cuanto a los procesos de bioseguridad manejados por el estudiante, dando como resultado un nivel

de satisfechos a muy satisfechos; por otro lado, el 2,10% de los pacientes encuestados se encuentran poco o nada satisfechos sobre el mismo tema. El 9,44% de pacientes se encuentran medianamente satisfechos.

Gráfico 4

Nivel de satisfacción del paciente sobre motivo de la consulta



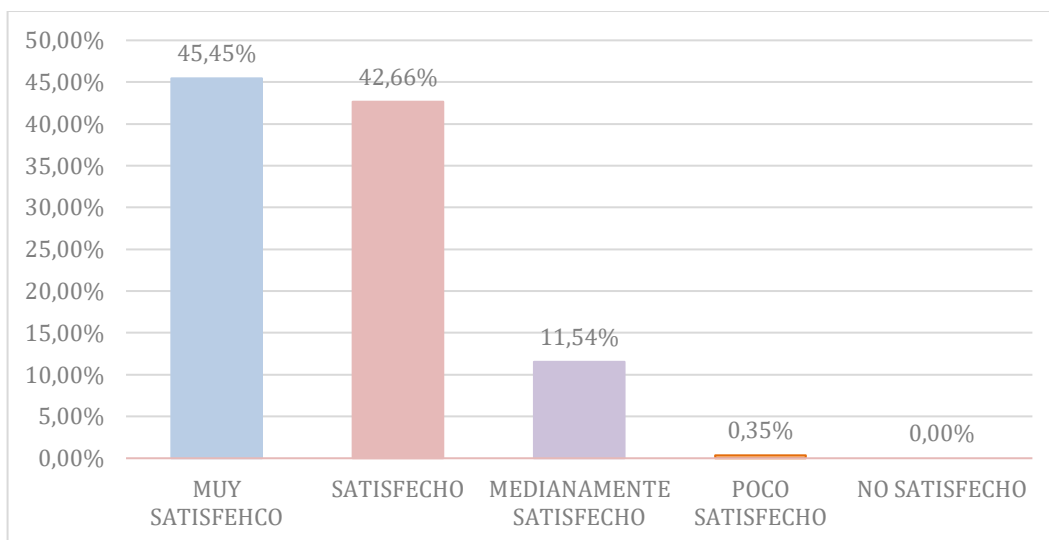
Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

En el presente gráfico se observa que el 87,76% de los pacientes encuestados se encuentran en valores de satisfechos a muy satisfechos respecto a la solución que el estudiante brindó del problema que dio lugar a su visita odontológica; por otro lado, el 1,05% de los pacientes se encuentran poco o nada satisfechos. El 11,19% de pacientes se encuentran medianamente satisfechos.

Gráfico 5

Nivel de satisfacción respecto a la calidad del tratamiento realizado



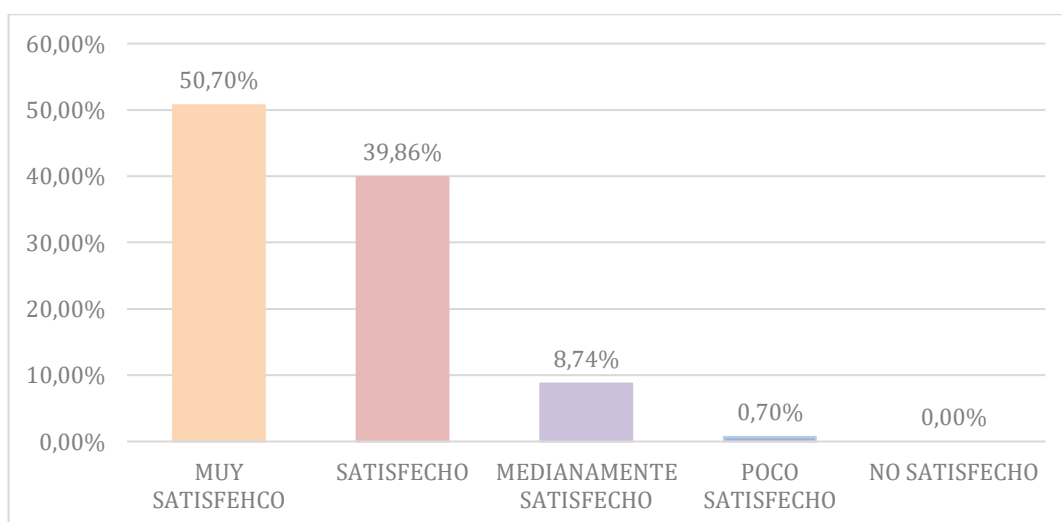
Fuente: Encuesta a paciente atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

Según el presente gráfico, el 88,11% de los pacientes encuestados se encuentran en valores de satisfechos a muy satisfechos respecto a la calidad del tratamiento que el estudiante le realizó; por otro lado, el 0,35% de los pacientes se encuentran poco satisfechos. El 11,54% de los pacientes se encuentran medianamente satisfechos.

Gráfico 6

Nivel de satisfacción sobre organización en el proceso de atención



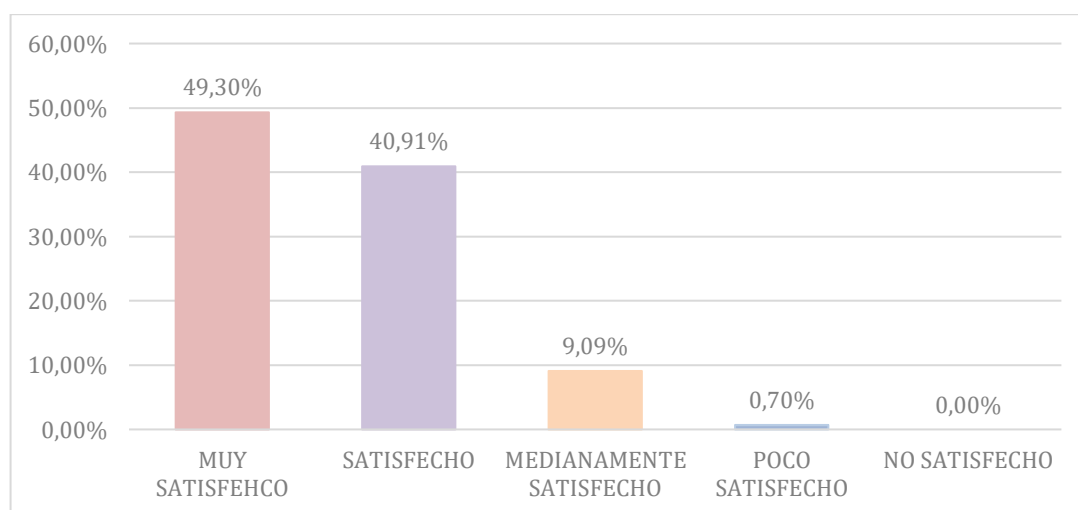
Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

En el presente gráfico se observa que el 90,56% de los pacientes encuestados se encuentran en niveles de satisfechos a muy satisfechos respecto a la organización y orden que el estudiante tiene al momento de brindar la atención odontológica; por otro lado, el 0,70% de los pacientes están poco satisfechos. El 8,74% de pacientes encuestados se encuentran medianamente satisfechos.

Gráfico 7

Nivel de satisfacción sobre la información recibida durante el tratamiento



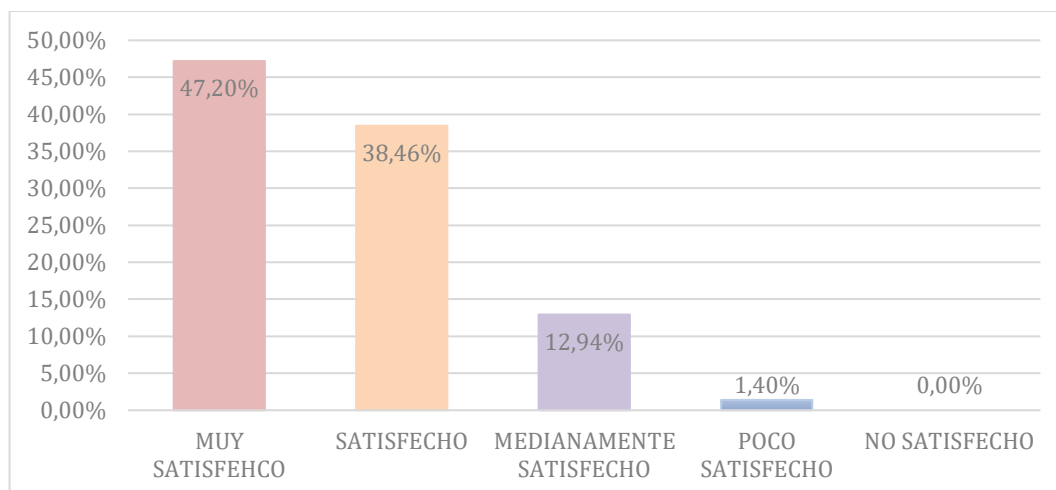
Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

El presente gráfico refleja que el 90,21% de los pacientes encuestados se encuentran en niveles de satisfechos a muy satisfechos respecto a las explicaciones que el estudiante le brindó durante la aplicación de los procedimientos clínicos; por otro lado, el 0,70% de los pacientes se encuentran poco satisfechos. El 9,09% de pacientes encuestados se encuentran medianamente satisfechos.

Gráfico 8.

Nivel de satisfacción sobre las explicaciones recibidas durante el tratamiento



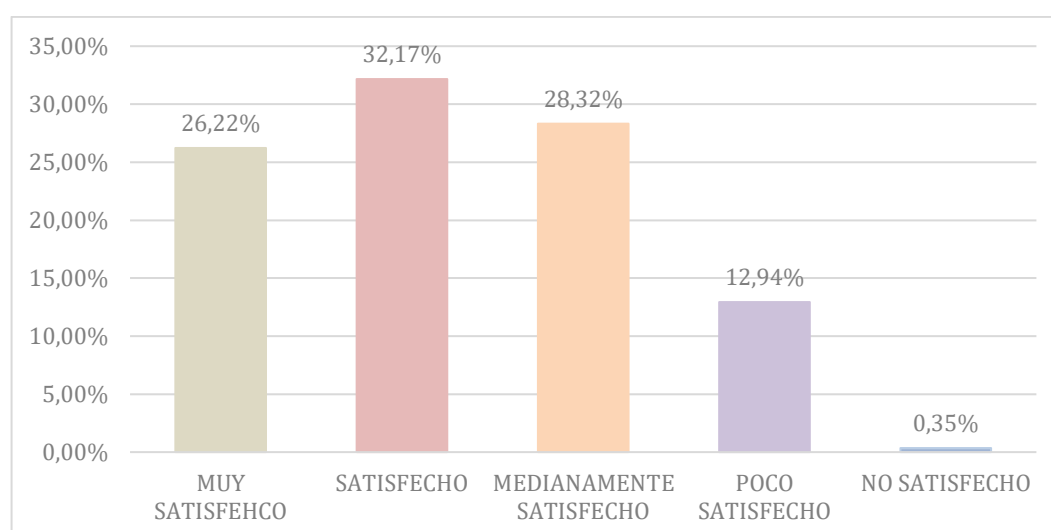
Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

El presente gráfico refleja que el 85,66% de los pacientes encuestados se encuentran en niveles de satisfechos a muy satisfechos respecto a las explicaciones que el estudiante les brindó durante los procedimientos clínicos; por otro lado, el 1,40% de los pacientes se encuentran poco satisfechos. El 12,94% de los pacientes encuestados se encuentran medianamente satisfechos.

Gráfico 9.

Nivel de satisfacción respecto a la funcionalidad de los equipos de clínica



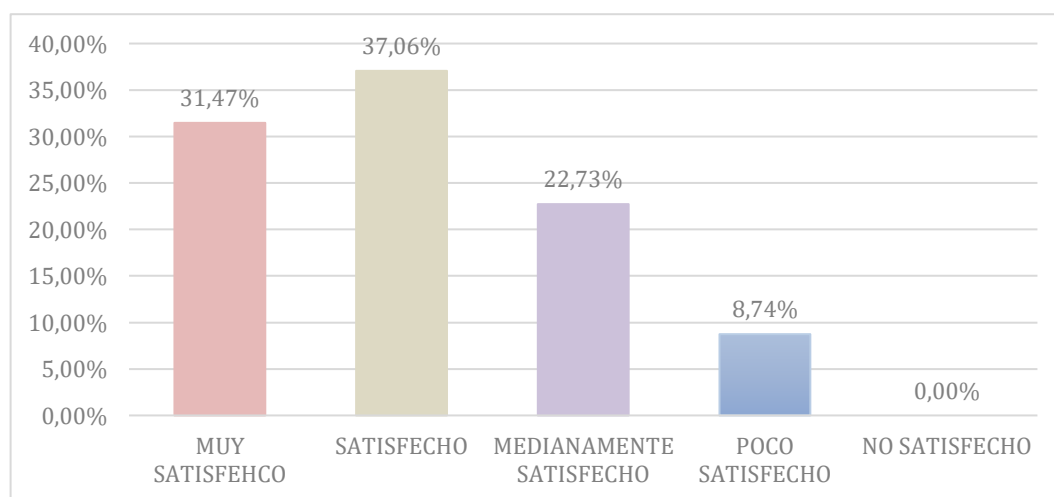
Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

El presente gráfico refleja que el 58,39% de los pacientes se encuentran en niveles de satisfechos a muy satisfechos con la funcionalidad de los equipos; por otro lado, el 13,29% de pacientes se encuentran entre poco o nada satisfechos. El 28,32% de pacientes encuestados se encuentran medianamente satisfechos.

Gráfico 10

Nivel de satisfacción sobre el tiempo de espera para la atención clínica



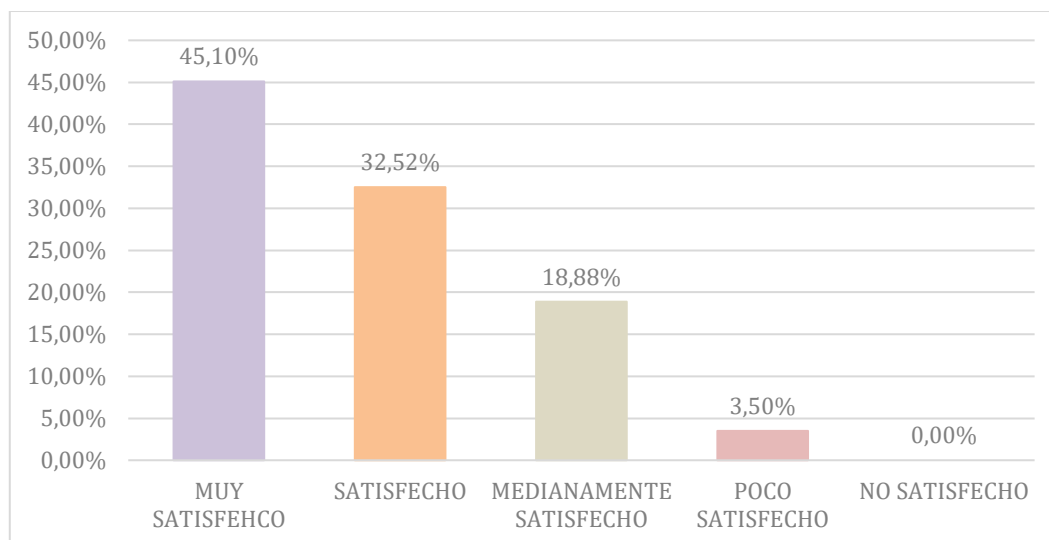
Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

Según el presente gráfico el 68,53% están en niveles de satisfechos a muy satisfechos con el tiempo que esperan a los estudiantes para ser atendidos; por otro lado, el 8,74% de los pacientes se encuentran poco satisfechos. El 22,73% de pacientes encuestados se encuentran medianamente satisfechos.

Gráfico 11

Nivel de satisfacción sobre la duración de la atención clínica



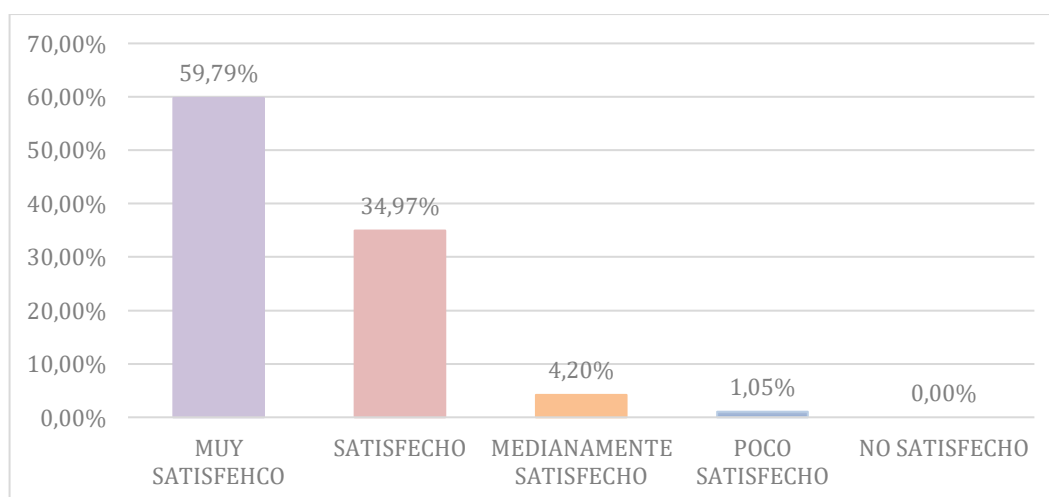
Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

El presente gráfico refleja que el 77,62% de los pacientes se encuentran en niveles de satisfechos a muy satisfechos con el tiempo que pasan con los estudiantes durante la atención odontológica; por otro lado, el 3,50% de pacientes están poco satisfechos. El 18,88% de pacientes encuestados se encuentran medianamente satisfechos.

Gráfico 12

Nivel de satisfacción sobre contactar al estudiante para la atención clínica



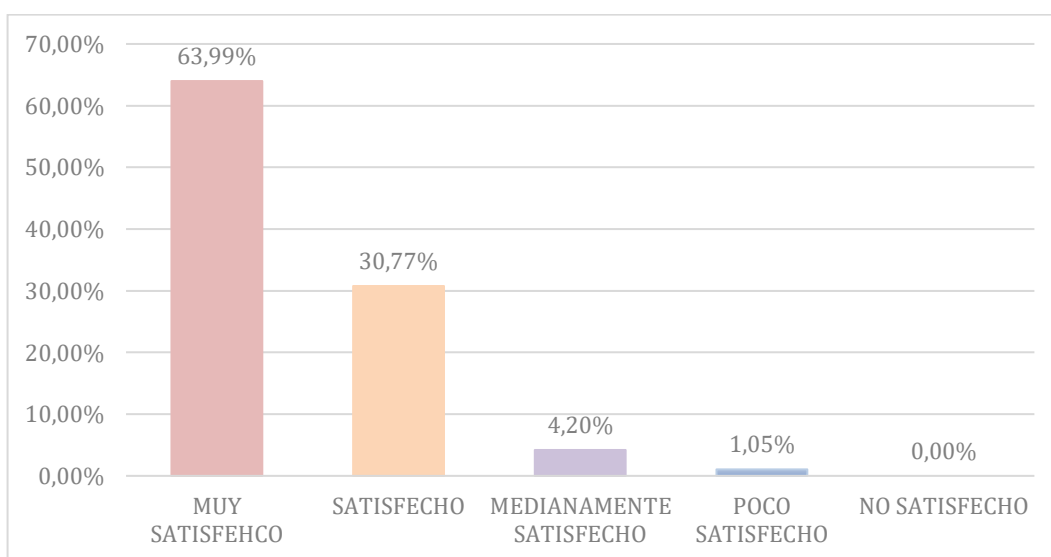
Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

El presente gráfico refleja que el 94,76% de los pacientes encuestados se encuentran en niveles de satisfechos a muy satisfechos respecto a la localización o contactar al estudiante; por otro lado, el 1,05% de los pacientes se encuentran poco satisfechos. El 4,20% de pacientes encuestados se encuentran medianamente satisfechos.

Gráfico 13

Nivel de satisfacción sobre la disponibilidad del estudiante para brindar la atención



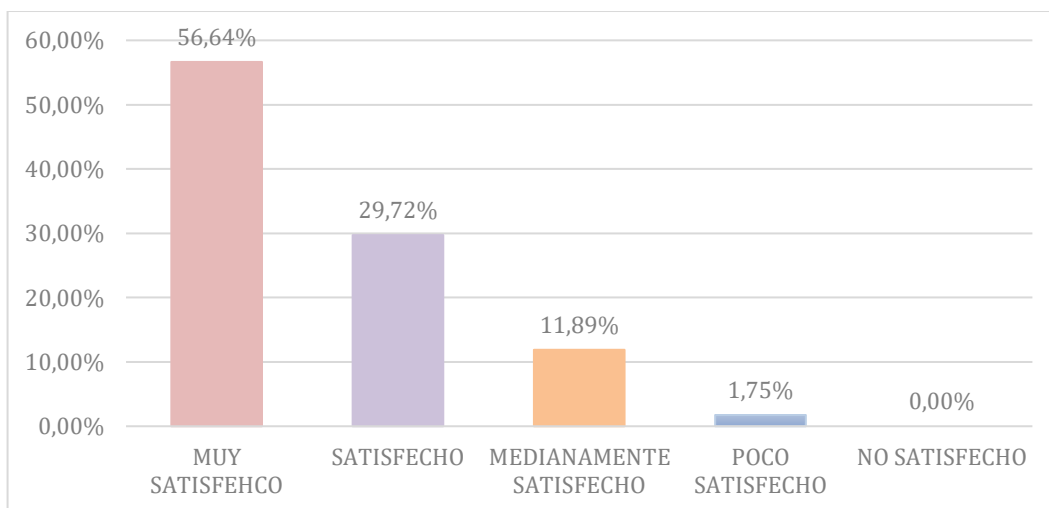
Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

El presente gráfico refleja que el 94,76% de los pacientes encuestados se encuentran en niveles de satisfechos a muy satisfechos respecto a la disponibilidad que el estudiante tiene para solventar alguna duda o necesidad del paciente; por otro lado, el 1,05% de los pacientes se encuentran poco satisfechos. El 4,20% de los pacientes encuestados se encuentran medianamente satisfechos.

Gráfico 14

Nivel de satisfacción sobre el cumplimiento de la cita programada



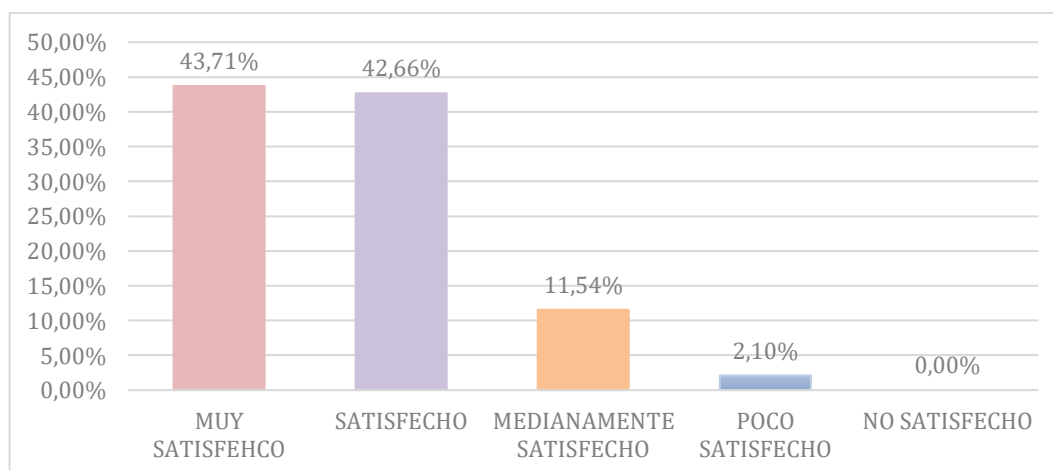
Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

El presente gráfico refleja que el 86,36% de los pacientes encuestados se encuentran en niveles de satisfechos a muy satisfechos respecto a la atención odontológica recibida el día que fue programada su cita; por otro lado, el 1,75% de los pacientes se encuentran poco satisfechos. El 11,89% de los pacientes encuestados se encuentran medianamente satisfechos.

Gráfico 15

Nivel de satisfacción sobre a la ubicación de la clínica



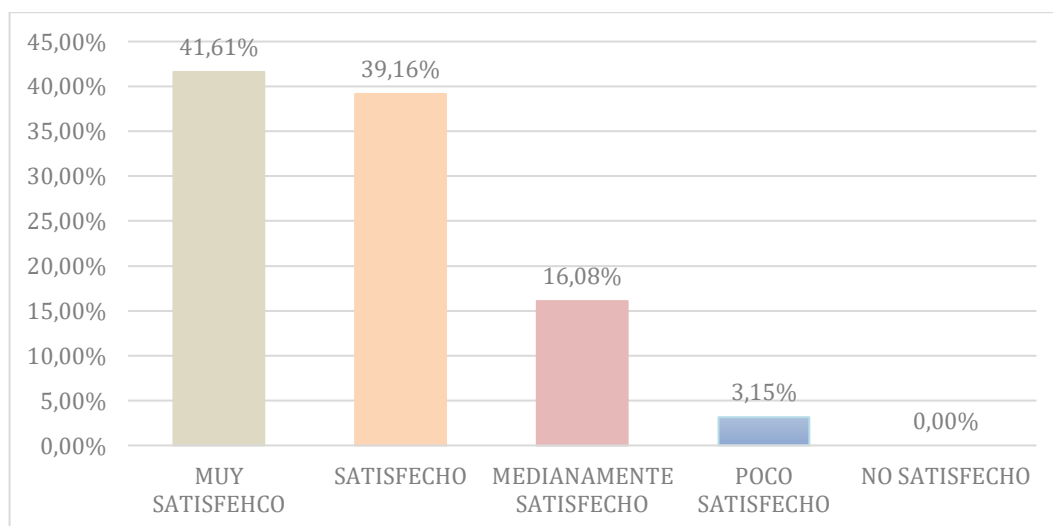
Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

El presente gráfico refleja que el 86,37% de los pacientes encuestados se encuentran en niveles de satisfechos a muy satisfechos respecto a la ubicación de la clínica; por otro lado, el 2,10% de los pacientes se encuentran poco satisfechos. El 11,54% de los pacientes encuestados se encuentran medianamente satisfechos.

Gráfico 16

Nivel de satisfacción sobre la accesibilidad a la clínica odontológica de la carrera de Odontología UNL



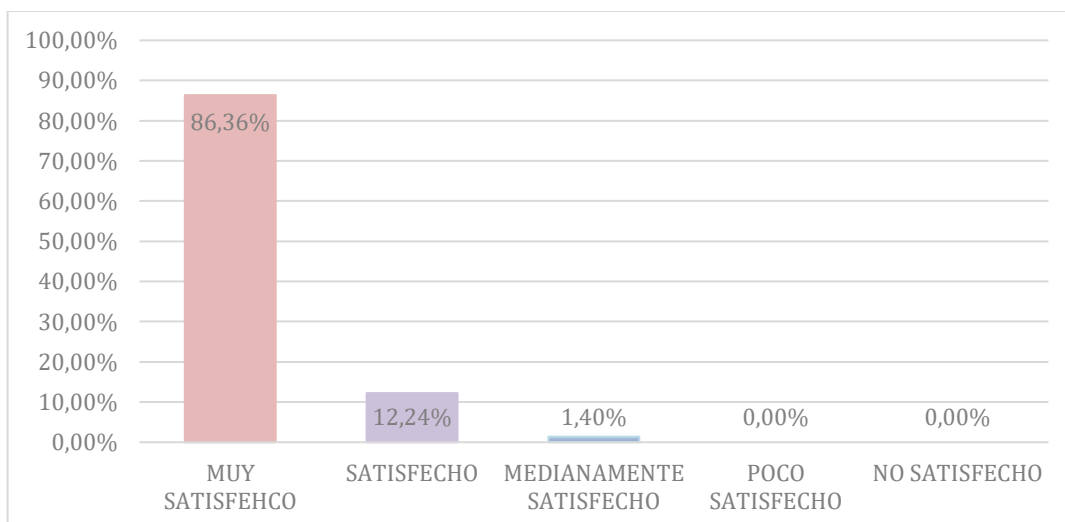
Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

El presente gráfico refleja que el 80,77% de los pacientes encuestados se encuentran en niveles de satisfechos a muy satisfechos respecto a la facilidad para desplazarse y poder llegar a la clínica de la Carrera de Odontología de la UNL; por otro lado, el 3,15% de los pacientes se encuentran poco satisfechos. El 16,08% de los pacientes encuestados se encuentran medianamente satisfechos.

Gráfico 17

Nivel de satisfacción sobre el costo del tratamiento



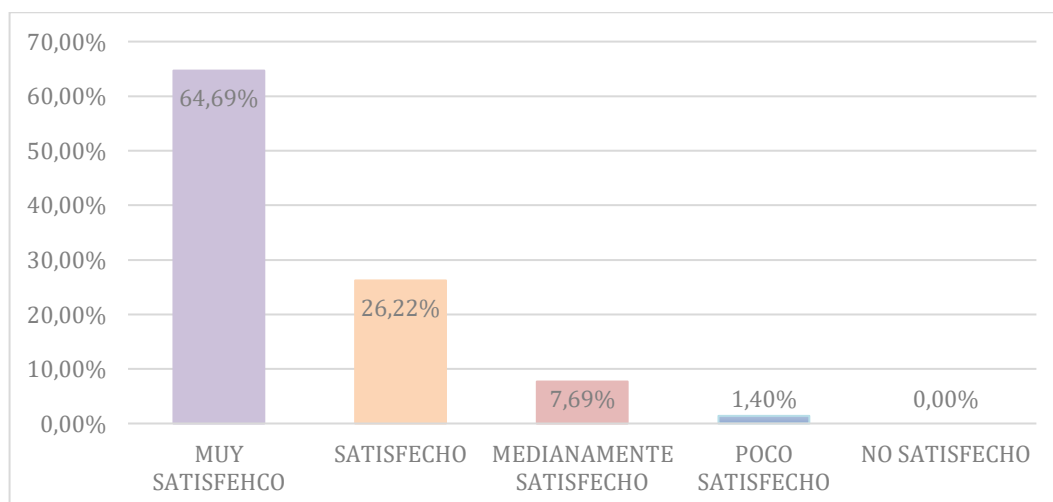
Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

El presente gráfico refleja que el 98,60% de los pacientes encuestados se encuentran en niveles de satisfechos a muy satisfechos respecto al costo del tratamiento, por otro lado, no se reflejan pacientes insatisfechos. El 1,40% de los pacientes se encuentran medianamente satisfechos.

Gráfico 18

Nivel de satisfacción sobre el aseo de la clínica



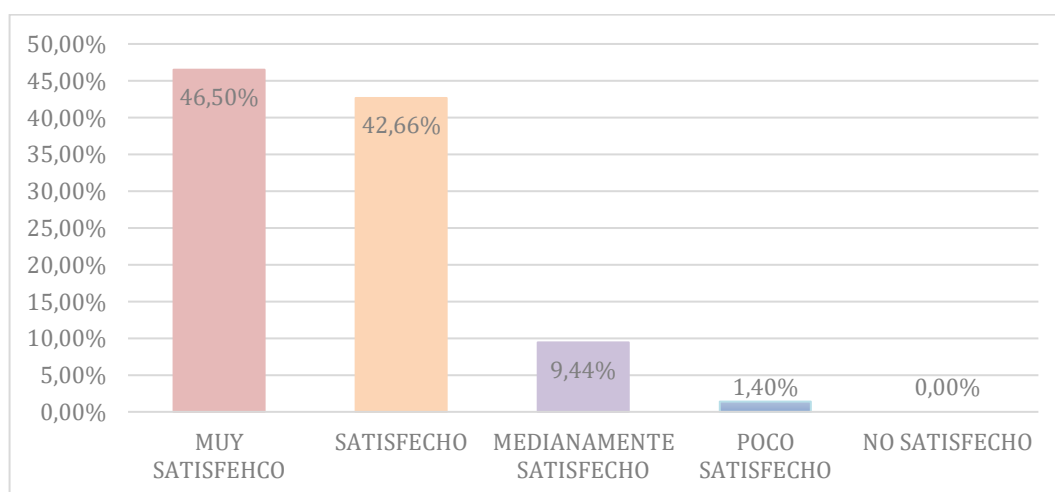
Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

El presente gráfico refleja que el 90,91% de los pacientes encuestados se encuentran en niveles de satisfechos a muy satisfechos respecto a la limpieza y pulcritud con la que cuenta la clínica; por otro lado, el 1,40% de los pacientes se encuentran poco satisfechos. El 7,69% de los pacientes encuestados se encuentran medianamente satisfechos.

Gráfico 19

Nivel de satisfacción sobre ambiente físico de la clínica



Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.

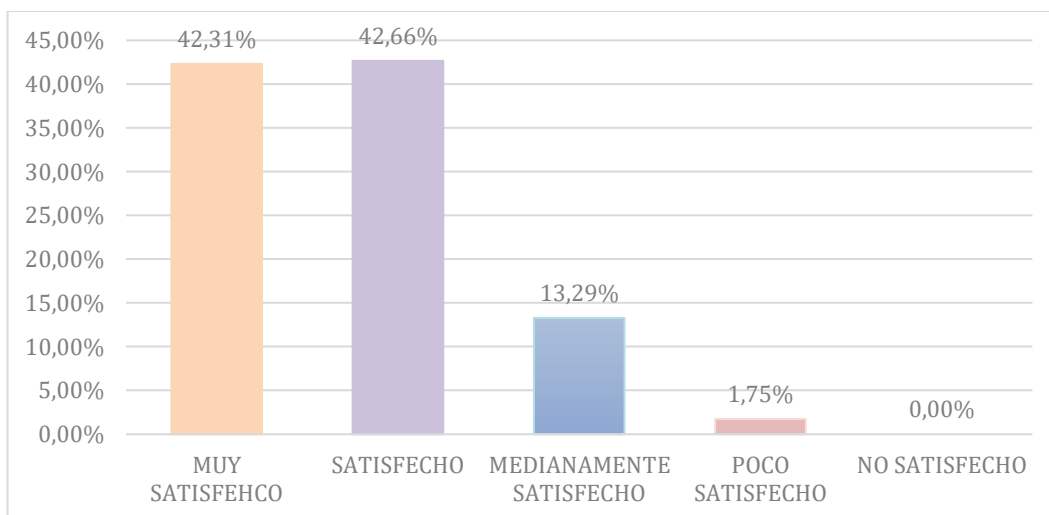
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

El presente gráfico refleja que el 89,16% de los pacientes encuestados se encuentran en niveles de satisfechos a muy satisfechos respecto a la amplitud e iluminación de la clínica; por otro lado, el 1,40% de los pacientes se encuentran poco satisfechos. El 9,44% de los pacientes encuestados se encuentran medianamente satisfechos.

Gráfico 20

Nivel de satisfacción sobre a la ventilación y temperatura de la clínica



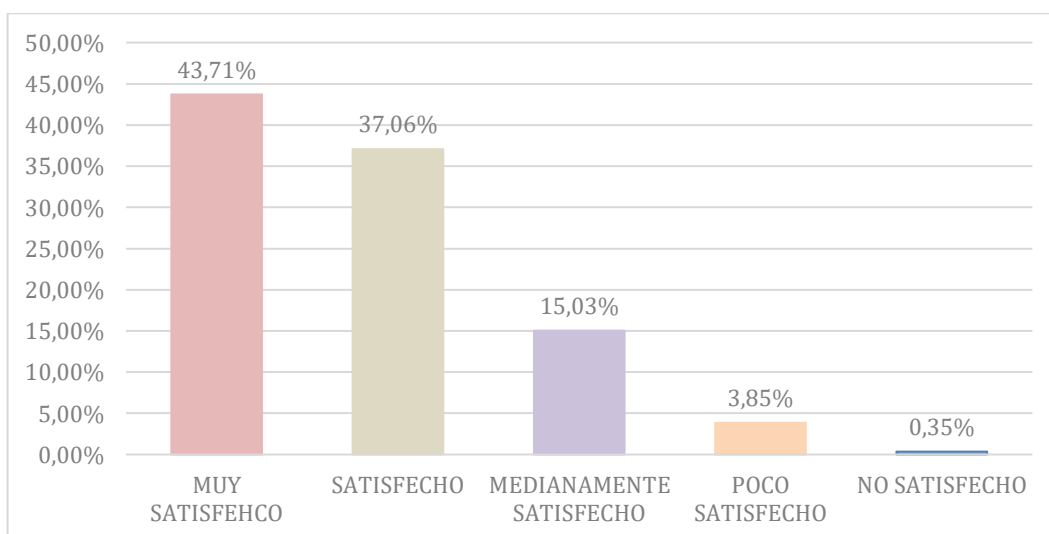
Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

El presente gráfico refleja que el 84,97% de los pacientes encuestados se encuentran en niveles de satisfechos a muy satisfechos con la ventilación y temperatura con la que cuenta la clínica; por otro lado, el 1,75% de los pacientes se encuentran poco satisfechos. El 13,29% de los pacientes encuestados se encuentran medianamente satisfechos.

Gráfico 21

Nivel de satisfacción sobre ambiente clínico adecuado



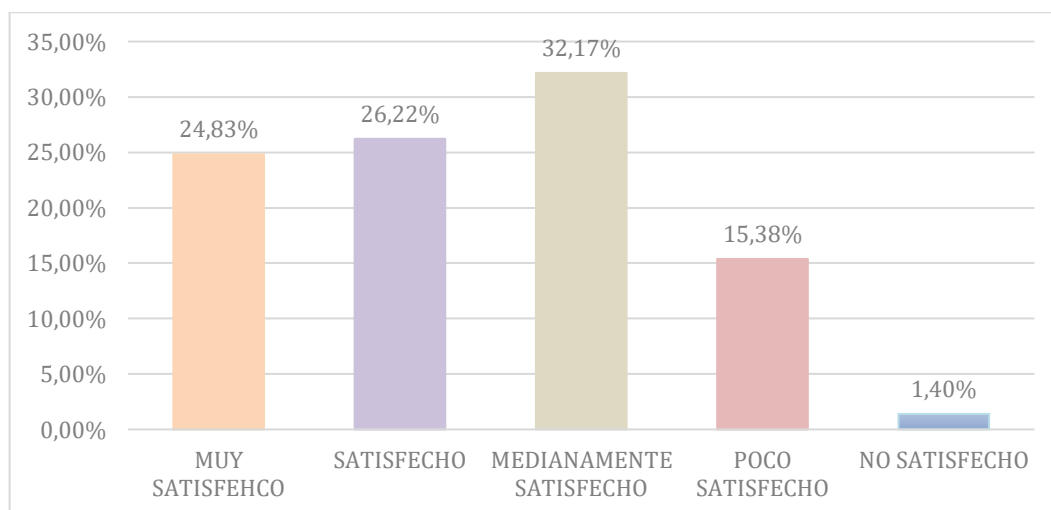
Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

El presente gráfico refleja que el 80,77% de los pacientes encuestados se encuentran en niveles de satisfechos a muy satisfechos con la ausencia de ruidos y olores desagradables en la clínica; por otro lado, el 4,20% de los pacientes se encuentran entre poco a nada satisfechos. El 15,03% de los pacientes encuestados se encuentran medianamente satisfechos.

Gráfico 22

Nivel de satisfacción sobre la comodidad de la sala de espera



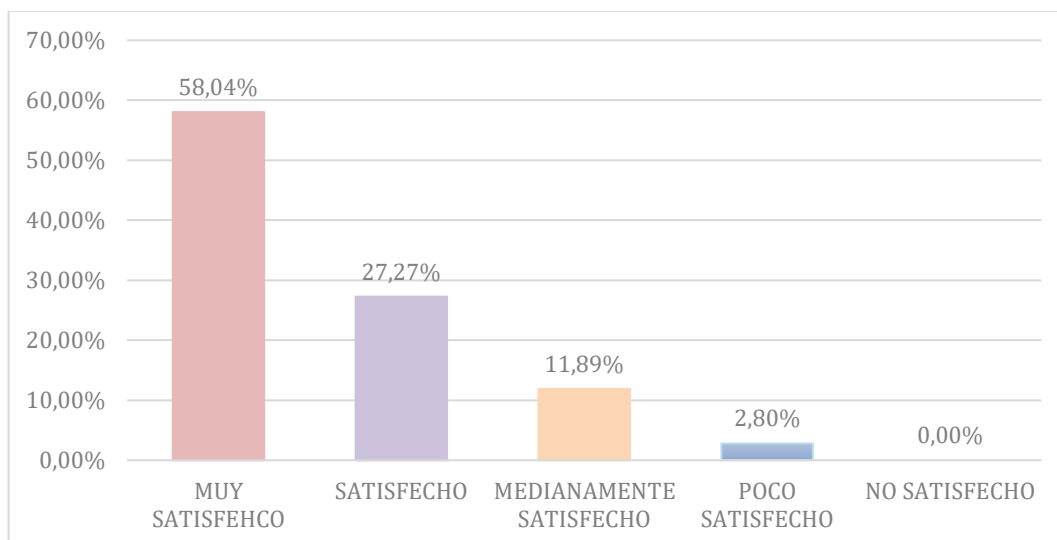
Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

El presente gráfico refleja que el 51,05% de los pacientes encuestados se encuentran en niveles de satisfechos a muy satisfechos con la comodidad de la sala de espera; por otro lado, el 16,78% se encuentran entre poco o nada satisfechos. El 32,17% de los pacientes se encuentran medianamente satisfechos.

Gráfico 23

Nivel de satisfacción sobre aspecto personal del estudiante



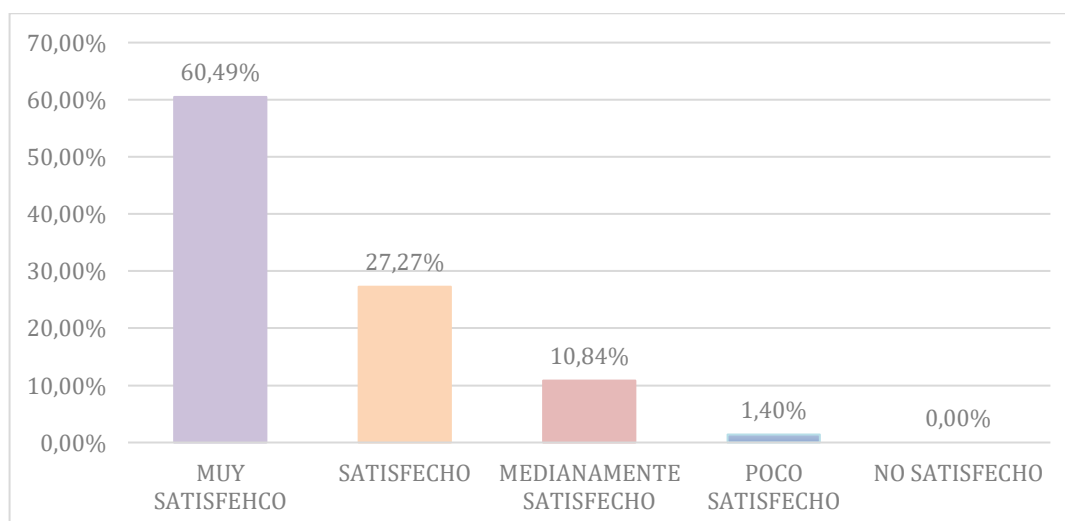
Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

El presente gráfico refleja que el 85,31% de los pacientes encuestados se encuentran en niveles de satisfechos a muy satisfechos con la apariencia personal y la manera de vestir del estudiante; por otro lado, el 2,80% de los pacientes se encuentran poco satisfechos. El 11,89% de los pacientes encuestados se encuentran medianamente satisfechos.

Gráfico 24

Nivel de satisfacción sobre la higiene personal del estudiante



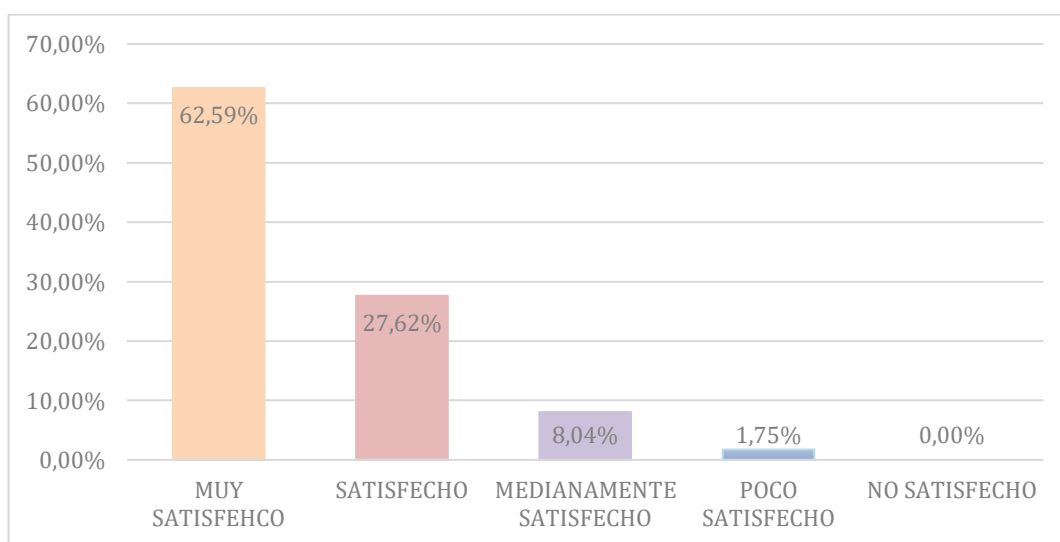
Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

El presente gráfico refleja que el 87,76% de los pacientes encuestados se encuentran en niveles de satisfechos a muy satisfechos con la higiene personal del estudiante; por otro lado, el 1,40% de los pacientes se encuentran poco satisfechos. El 10,84% de los pacientes encuestados se encuentran medianamente satisfechos.

Gráfico 25

Nivel de satisfacción sobre el trato del estudiante



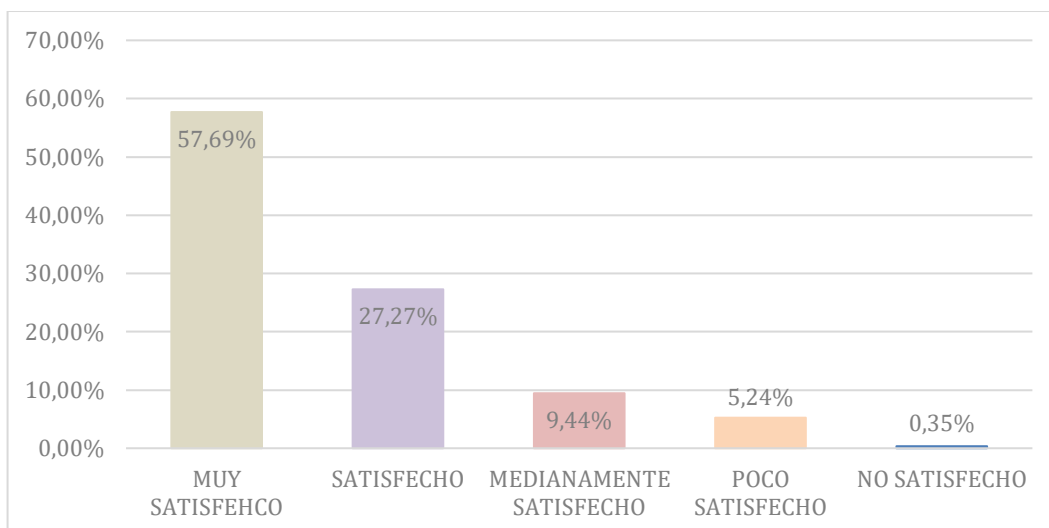
Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

El presente gráfico refleja que el 90,21% de los pacientes encuestados se encuentran en niveles de satisfechos a muy satisfechos con el trato que reciben por parte del estudiante; por otro lado, el 1,75% de los pacientes se encuentran poco satisfechos. El 8,04% de los pacientes encuestados se encuentran medianamente satisfechos.

Gráfico 26

Nivel de satisfacción sobre la información recibida por parte del personal administrativo



Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

El presente gráfico refleja que el 84,96% de los pacientes encuestados se encuentran en niveles de satisfechos a muy satisfechos con la información que reciben por parte del personal administrativo; por otro lado, el 5,59% de los pacientes se encuentran entre poco a nada satisfechos. El 9,44% de los pacientes encuestados se encuentran medianamente satisfechos.

Cuadro 1

Resultados generales sobre la atención clínica brindada por el estudiante

	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NO SATISFECHO
Pregunta 1	63,99%	27,62%	6,99%	1,40%	0,00%
Pregunta 2	61,19%	29,02%	8,39%	1,05%	0,35%
Pregunta 3	58,04%	30,42%	9,44%	1,75%	0,35%
Pregunta 4	45,45%	42,31%	11,19%	0,70%	0,35%
Pregunta 5	45,45%	42,66%	11,54%	0,35%	0,00%
Pregunta 6	50,70%	39,86%	8,74%	0,70%	0,00%
Pregunta 7	49,30%	40,91%	9,09%	0,70%	0,00%
Pregunta 8	47,20%	38,46%	12,94%	1,40%	0,00%
Pregunta 9	26,22%	32,17%	28,32%	12,94%	0,35%
TOTAL	49,73%	35,94%	11,85%	2,33%	0,16%

Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

El presente cuadro refleja que el 85,67% de los pacientes encuestados se encuentran satisfechos y muy satisfechos, un 2,49% entre poco y no satisfechos, por otro lado, un 11,85% de pacientes se encuentran medianamente satisfechos, todo esto respecto a la atención clínica brindada por el estudiante en las Unidades de Atención Odontológica de la Carrera de Odontología de la UNL, sin embargo, cabe mencionar que el parámetro que obtuvo la menor calificación de muy satisfecho y satisfecho es la pregunta 9 que corresponde a la funcionalidad de los equipos.

Cuadro 2

Resultados generales sobre la accesibilidad a las Unidades de Atención Odontológica

	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NO SATISFECHO
Pregunta 1	31,47%	37,06%	22,73%	8,74%	0,00%
Pregunta 2	45,10%	32,52%	18,88%	3,50%	0,00%
Pregunta 3	59,79%	34,97%	4,20%	1,05%	0,00%
Pregunta 4	63,99%	30,77%	4,20%	1,05%	0,00%
Pregunta 5	56,64%	29,72%	11,89%	1,75%	0,00%
Pregunta 6	43,71%	42,66%	11,54%	2,10%	0,00%
Pregunta 7	41,61%	39,16%	16,08%	3,15%	0,00%
Pregunta 8	86,36%	12,24%	1,40%	0,00%	0,00%
TOTAL	53,58%	32,39%	11,36%	2,67%	0,00%

Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.
Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

El presente cuadro refleja que el 85,97% de los pacientes encuestados se encuentran satisfechos y muy satisfechos, un 2,67% poco satisfechos, por otro lado, un 11,36% de pacientes se encuentran medianamente satisfechos, todo esto respecto a la accesibilidad a

las Unidades de Atención Odontológica, se puede recalcar que el parámetro que obtuvo mayor relevancia es la pregunta 8 que corresponde al costo del tratamiento.

Cuadro 3

Resultados generales sobre el ambiente de atención

	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NO SATISFECHO
Pregunta 1	64,69%	26,22%	7,69%	1,40%	0,00%
Pregunta 2	46,50%	42,66%	9,44%	1,40%	0,00%
Pregunta 3	42,31%	42,66%	13,29%	1,75%	0,00%
Pregunta 4	43,71%	37,06%	15,03%	3,85%	0,35%
Pregunta 5	24,83%	26,22%	32,17%	15,38%	1,40%
Pregunta 6	58,04%	27,27%	11,89%	2,80%	0,00%
Pregunta 7	60,49%	27,27%	10,84%	1,40%	0,00%
Pregunta 8	62,59%	27,62%	8,04%	1,75%	0,00%
Pregunta 9	57,69%	27,27%	9,44%	5,24%	0,35%
TOTAL	51,20%	31,59%	13,09%	3,89%	0,23%

Fuente: Encuesta a pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL.

Elaboración: La autora

Interpretación de resultados

El presente cuadro refleja que el 82,79% de los pacientes encuestados se encuentran satisfechos y muy satisfechos, un 4,12 entre poco y no satisfechos, por otro lado, un 13,09% de pacientes se encuentran medianamente satisfechos, todo esto respecto al ambiente de atención de las Unidades de Atención Odontológica, sin embargo, cabe mencionar que el parámetro que obtuvo la menor calificación de muy satisfecho y satisfecho es la pregunta 5 que corresponde a la comodidad de la sala de espera.

8. DISCUSIÓN

Kotler y Armstrong (2007), definen la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas", lo que hoy en día significa que la satisfacción de los usuarios es el eje principal de cualquier servicio relacionado con la salud. (Díaz, 2002)

Las Unidades de Atención Odontológica consideradas para evaluar las dimensiones de atención al paciente pertenecen a pregrado. La primera dimensión está relacionada con la satisfacción del paciente respecto a la atención clínica brindada por el estudiante, de la cual se obtuvieron nueve indicadores, los cuales presentan en promedio que el 49,73% de los pacientes lo encuentran Muy Satisfactorio, sin embargo, en una investigación similar realizada por Elizondo, en la Universidad de Granada - España, los pacientes se encuentran Muy Satisfechos en un 68,4% con la atención clínica (Elizondo, 2008). Este no es el único estudio al respecto, en un trabajo similar realizado por Peralta y Castro, en la Universidad Autónoma de Nicaragua, se puede observar que un 90% de los pacientes indicaron sentirse Muy Satisfechos con la atención recibida por parte de los estudiantes. (Peralta y Castro, 2019)

La segunda dimensión está relacionada con la accesibilidad a las Unidades de Atención Odontológica, de la cual se obtuvieron 8 indicadores, los cuales presentan en promedio que el 53,58% de los pacientes se encuentran Muy Satisfechos, sin embargo, en una investigación similar realizada por Elizondo, en la Universidad de Granada - España, los pacientes se encuentran Muy Satisfechos en un 67,1% con la accesibilidad de la clínica de pregrado (Elizondo, 2008). Este no es el único estudio al respecto, en un trabajo similar realizado por Peralta y Castro, en la Universidad Autónoma de Nicaragua, se observa que

un 85,92% de los pacientes indicaron sentirse Muy Satisfechos con la accesibilidad. (Peralta y Castro, 2019)

La tercera dimensión está relacionada con el ambiente de atención de las Unidades de Atención Odontológica, de la cual se obtuvieron 9 indicadores, los cuales presentan en promedio que el 51,20% de los pacientes se encuentran Muy Satisfechos, sin embargo, en una investigación similar realizada por Elizondo, en la Universidad de Granada - España, los pacientes se encuentran Muy Satisfechos en un 72,1% con el ambiente de atención de la clínica de pregrado (Elizondo, 2008). Este no es el único estudio al respecto, en un trabajo similar realizado por Peralta y Castro, en la Universidad Autónoma de Nicaragua, se observa que un 90% de los pacientes indicaron sentirse Muy Satisfechos con el ambiente de atención de las clínicas odontológicas. (Peralta y Castro, 2019)

Al cotejar los resultados obtenidos en Colombia donde el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de la atención en salud ofertado por sus centros hospitalarios representa el 44% (Urriago, 2010), los resultados en un estudio similar en Perú donde el nivel de satisfacción apenas llega al 25% (Sihuín et al., 2015), y de México donde el nivel de satisfacción llega al 44,3% (Godínez et al., 2014); con los resultados obtenidos en el presente estudio, los niveles de satisfacción de los pacientes participantes del estudio superan el 50% tanto en la satisfacción de la atención brindada por los estudiantes, como en la accesibilidad y finalmente el ambiente de atención de las Unidades de Atención Odontológica. Lo que refiere que el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos se encuentra entre medianamente satisfactoria a muy satisfactorio.

En cuanto a resultados obtenidos que influyen negativamente sobre la satisfacción de los usuarios se observan que hay dos aspectos que más resaltan sobre los demás. El primero de ellos está relacionado con la funcionalidad de los equipos, aquí el 13,29% de los

pacientes (12,94% poco satisfechos más un 0,35% no satisfechos) indican inconformidad con los mismos. Además, la opinión de los pacientes respecto de la comodidad de la sala de espera, el 15,38% están poco satisfechos más un 1,40% no satisfechos, lo que significa una inconformidad del 16,78% de los pacientes.

Analizando estos dos resultados y tomando en cuenta el criterio de Blázquez y Quezada (2014) que menciona que la utilidad de un indicador sirve para comprender la visión de los usuarios, se observa entonces que los usuarios no están satisfechos en estos dos aspectos puntuales.

La calidad de un servicio brindado es importante que siempre esté enfocado hacia el mejoramiento continuo y permita alcanzar en el mediano plazo niveles de excelencia en todos sus aspectos. Es por ello que el monitoreo de indicadores como los analizados en el presente trabajo de investigación deben ser realizados periódicamente. Además, es de suma importancia visualizar la inconformidad que presentan los usuarios en los indicadores mencionados. Cabe recalcar también que, dentro de los resultados en la mayoría de los indicadores expuestos en la presente investigación, hay un 10% de encuestados que no están satisfechos. Si pasamos a números se ha determinado que el nivel de satisfacción de los pacientes que recibieron atención odontológica en la carrera de odontología de la UNL es de 90 de cada 100 usuarios.

9. CONCLUSIONES

Luego de completar la presente investigación y en base a los objetivos planteados, las conclusiones a las que se llega son:

- En cuanto al nivel de satisfacción de la atención clínica brindada por los estudiantes de la Carrera de Odontología - UNL, en los aspectos: procedimientos clínicos, habilidad para ejecutar estos, manejo de la bioseguridad en la atención, solución del motivo de la consulta, calidad del tratamiento realizado, organización en el proceso de atención, información sobre el tratamiento a realizar, se obtuvo un porcentaje del 49.73%, lo cual indica que los usuarios que formaron parte del presente estudio se encuentran muy satisfechos y el 0,16% de pacientes se encuentran no satisfechos, lo que significa que la atención brindada por parte de los estudiantes es adecuada según su percepción.
- En cuanto a la accesibilidad a las Unidades de Atención Odontológica, en los aspectos: tiempo de espera para la atención clínica, duración de ésta, facilidad para contactar al estudiante, su disponibilidad, cumplimiento de la cita programada, ubicación de la clínica, la accesibilidad a la misma y costo del tratamiento, se obtuvo un porcentaje del 53.58%, lo cual indica que los usuarios se encuentran muy satisfechos y el 2,67% de pacientes se encuentran poco satisfechos, concluyendo que este aspecto evaluado es adecuado.
- En cuanto al ambiente de atención donde los pacientes reciben atención odontológica, en los aspectos: aseo de la clínica, ambiente físico de ésta, ventilación y temperatura de la misma, ambiente clínico adecuado, aspecto personal del estudiante, higiene personal y trato del mismo, información recibida por parte del personal administrativo, se obtuvo un porcentaje del 51.20%, lo que indica que los pacientes encuestados refieren sentirse muy satisfechos y un 0,23% de pacientes se encuentran no satisfechos, cabe destacar

que con respecto a la comodidad de las salas de espera los usuarios presentaron inconformidad.

- En relación a las tres variables de estudio: “Atención clínica brindada por los estudiantes”, “Accesibilidad a las UAO” y “Ambiente de atención de las UAO”, se observa que en promedio 85 de cada 100 pacientes de las Unidades de Atención Odontológica de la Carrera de Odontología de la UNL según su percepción están entre Muy Satisfechos y Satisfechos.

10. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el Departamento de Coordinación de la Carrera realice una evaluación continua de la satisfacción del usuario, lo cual es muy importante para medir la calidad de la atención, logrando obtener información relevante y actual que permitan determinar fortalezas y debilidades a fin de brindar una mejor atención en las UAO, así como crear y manejar protocolos de atención al usuario enfocados hacia un servicio de excelencia.
- Se sugiere realizar una reorganización en la administración y gestión de las Unidades de Atención Odontológica para mejorar continuamente el servicio y atención al usuario, en los aspectos de agendamiento de citas, tiempos de espera, la ubicación de la clínica, la accesibilidad a la misma.
- Debido a que la mayoría de pacientes se encuentran satisfechos con la atención recibida se recomienda continuar implementando mejoras tanto en la atención clínica como en la infraestructura, así también en las salas de espera, aseo, ventilación y temperatura. Así también implementar charlas dirigidas a estudiantes y personal de la Carrera relacionadas con la mejora continua en Atención y Servicio al Paciente, para potenciar el servicio brindado las Unidades de Atención Odontología de la Carrera de Odontología de la UNL.

11. BIBLIOGRAFÍA

Álvarez Quesada, C. y Carrillo Baracaldo, J. C. (2009). Hacia un diseño ergonómico de la clínica dental. *Gaceta Dental – Ciencia y Clínica*. <https://gacetadental.com/2009/04/hacia-un-diseo-ergonmico-de-la-clnica-dental-31007/>

Blázquez Morales, M. S. y Quezada Díaz, A. A. (2014). Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. *Revista Médica de la Universidad Veracruzana*, 14(1), 14-19. <https://www.medigraphic.com/pdfs/veracruzana/muv-2014/muv141b.pdf>

Castillo, S. (2018). *Guía Metodológica Para La Medición y Evaluación de La Percepción de La Calidad de Los Servicios Públicos*. Dirección de calidad en el servicio público. Ministerio del Trabajo. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica-para-la-Evaluaci%C3%B3n-y-Medici%C3%B3n-de-la-Percepci%C3%B3n-de-la-Calidad-de-los-Servicios-P%C3%BAblicos2.pdf>

Custodio Velásquez, J., Roja Valdez, C. R. y Hernández Cabrera, L. (2017). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza. *Revista Médica Panacea*, 6(3), 111-125. <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/45/44>

Chávez, D., Romeo, R. y Zúñiga, J. (2013) *Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el Hospital Universitario del Caribe* [Tesis de Pregrado, Universidad de Cartagena]. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2686/informefinal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

D'Empaire, G. (2010). Calidad de Atención Médica y Principios Éticos. *Acta bioethica*, 16(2), 124-132.

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2010000200004&lng=en&nrm=iso&tlng=en

Díaz, R. (2002). Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los Servicios Sanitarios. *Revista Calidad Asistencial*, 17(1), 22-29. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-S1134282X02774708>

Dios Guerra, C., Alba Dios, M. A., Ruiz Moral, R., Jiménez García, C., Pérula de Torres, L. A. y Rodríguez Borrego, M. A. (2013). Valoración de la satisfacción de usuarios de consulta de Enfermería en Centros de Salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación. *Enfermería Global*, 12(31), 162-176.

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300010

Elizondo, J. (2008) *La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la Facultad de Odontología de la U.A.N.L.* [Tesis Doctoral, Universidad de Granada España].

<https://hera.ugr.es/tesisugr/17686982.pdf>

Fernández Ayuso, R. M., Morillo Velázquez, J. M., Fernández Ayuso, D. y De la Torre Montero, J. C. (2017). Validación al español de la Herramienta de Evaluación de los cuidados, Caring Assessment Tool (CAT-V). *Revista Latino-Americana Enfermagem*, 25.

<https://www.scielo.br/j/rlae/a/MKxCdQ5gPfns8CZWBpWhmkg/?lang=es>

Forrellat Barrios, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2), 179-183.

<http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>

Godínez Jaimes, F., Ramón Reyes, C., Ariza Hernández, F. J., Maruris Reducindo, M., Cuevas Sandoval, A. y Cabañas Campos, E. (2014). Nivel de satisfacción de usuarios de consulta

externa en un hospital público. *Psicología y Salud*, 24(1), 97-107.

<https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/724/1277>

Huerta Peralta, J. (2006). *Discapacidad y Accesibilidad: La dimensión desconocida*. Tomo V.

Fondo editorial del Congreso del Perú. http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/920_gob422.pdf

Kotler, P. y Armstrong, G. (2007). *Marketing. Versión para Latinoamérica*. Decimoprimer

Edición. México D.F.: Pearson Educación. [http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-](http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/5-ae2RPoAMz8rYJUK-YCw-_MARKETING.pdf)

[virtual/libro/documento/5-ae2RPoAMz8rYJUK-YCw-_MARKETING.pdf](http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/5-ae2RPoAMz8rYJUK-YCw-_MARKETING.pdf)

Lenis Victoria, C.A. y Manrique Abril, F. G. (2015). Calidad del cuidado de enfermería

percibida por pacientes hospitalizados. *Aquichan*, 15(3), 413-425.

<http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v15n3/v15n3a09.pdf>

Lora Salgado, I. M., Tirado Amador, L. R., Montoya Mendoza, J. L. y Simancas Pallares, M.

A. (2016). Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica

universitaria de Cartagena, Colombia. *Revista Nacional de Odontología*, 12(23), 31-40.

<https://doi.org/10.16925/od.v12i23.1378>

Marky Bazán, G. A. (2013) *Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero*

al niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo [Tesis de

Pregrado, Universidad Ricardo Palma].

http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/278/Marky_ga.pdf?sequence=1&isAllowed

[≡y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/278/Marky_ga.pdf?sequence=1&isAllowed)

Medina Pérez, Y. A. (2015) *Satisfacción del usuario hospitalizado en relación a cuidados de*

enfermería. Servicio de clínica Hospital Isidro Ayora [Tesis de Pregrado, Universidad

Nacional de Loja].

<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/11540/1/TESIS%20SATISFACCION%20DEL%20USUARIO.pdf>

Monge Apolo, A. L. (2017) *Estudio e investigación del espacio y mobiliario de las salas de espera de la planta baja del Hospital Oncológico Dr. Juan Tanca Marengo (S.O.L.C.A. – Guayaquil)* [Tesis de Pregrado, Universidad de Guayaquil].

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26910/1/%28TESIS%20-%20MONGE%20APOLO%20ANDREA%29.pdf>

NALA. (2014). *Consultorios médicos, Interiorismo con funcionalidad, estilo y comodidad que mejora la experiencia de los pacientes.* <https://nala.com.mx/dise%C3%B1o-de-interiores-comercial/interiorismo-decoracion-consultorios-medicos-y-hospitales-en-monterrey>

OMS. (2020). *Servicios sanitarios de calidad.* <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Otero Casal, M. P., Pose Rodríguez, J. M., Lopes Monteiro, R. M., Gallas Torreira, M. (2018). Validación de una encuesta de satisfacción de servicios públicos de salud bucodental. *Revista de Ilustre Consejo General de Colegios de Odontólogos y Estomatólogos de España (RCOE)* 23(2):54-60. <https://rcoe.es/articulo/50/validacion-de-una-encuesta-de-satisfaccion-de-servicios-publicos-de-salud-bucodental->

Peiró, S., Mainz, J. y Lozano, A. (2011). *Manual de calidad asistencial.* http://www.calidadasistencial.es/images/gestion_soc/documentos/23.pdf

Peralta Alaníz, A. B. y Castro Araúz, X. (2019) *Nivel de satisfacción de los pacientes con el servicio odontológico en la Facultad de Odontología UNAN-LEON atendidos en el período de agosto-noviembre 2016* [Tesis Doctoral, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-León]. <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/handle/123456789/6976>

Puch Ku, G. F., Uicab Pool, G. A., Ruiz Rodríguez, M. y Castañeda Hidalgo, H. (2016). Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 24(2), 129-36.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>

Quispe Fernández, G., Ayaviri Nina, V. (2016). Medición de la Satisfacción del Cliente en Organizaciones no Lucrativas de Cooperación al Desarrollo. *Revista Empresarial*, 10 (37), 27-35. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5580337>

Sainz de Baranda, G. L. (2006). La calidad de la asistencia sanitaria. *Revista de Administración Sanitaria Siglo XXI*, 4(2), 175-178. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-administracion-sanitaria-siglo-xxi-261-articulo-la-calidad-asistencia-sanitaria-13091827>

Sánchez, C. (23 de enero de 2020). Citas con más de un autor. *Normas APA (7ma edición)*. <https://normas-apa.org/citas/citas-con-mas-de-un-autor/>

Sánchez, C. (08 de febrero de 2019). Cita de parafraseo. *Normas APA (7ma edición)*. <https://normas-apa.org/citas/cita-de-parafraseo/>

Sánchez, C. (08 de febrero de 2019). Cita Textual o Directa. *Normas APA (7ma edición)*. <https://normas-apa.org/citas/cita-textual/>

Sánchez, C. (24 de enero de 2020). Discusión. *Normas APA (7ma edición)*. <https://normas-apa.org/estructura/discusion/>

Sánchez, C. (11 de febrero de 2020). Ejemplos de Referencias Bibliográficas APA. *Normas APA (7ma edición)*. <https://normas-apa.org/referencias/ejemplos/>

Sánchez, C. (29 de enero de 2020). Figuras. *Normas APA (7ma edición)*. <https://normas-apa.org/estructura/figuras/>

Sánchez, C. (05 de abril de 2019). Interlineado de Párrafo. *Normas APA (7ma edición)*. <https://normas-apa.org/formato/interlineado-de-parrafo/>

Sánchez, C. (28 de febrero de 2019). Márgenes. *Normas APA (7ma edición)*. <https://normas-apa.org/formato/margenes/>

Sánchez, C. (29 de enero de 2020). Tablas. *Normas APA (7ma edición)*. <https://normas-apa.org/estructura/tablas/>

Sánchez, C. (04 de marzo de 2019). Tipo y tamaño de fuente. *Normas APA (7ma edición)*. <https://normas-apa.org/formato/tipo-y-tamano-de-fuente/>

Sánchez Islas, A. L. (2005) *Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los Hospitales Públicos de Ixmiquilpan HGO* [Tesis Doctoral, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo]. <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/handle/231104/161/Satisfaccion%20de%20los%20servicios%20de%20salud.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez Torres, D. A. (2017). Accesibilidad a los servicios de salud: debate teórico sobre determinantes e implicaciones en la política pública de salud. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 55(1), 82-9. <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2017/im171q.pdf>

Sepúlveda Carrillo, G. J., Rojas Cifuentes, L. A., Cárdenas Jiménez, O. L., Guevara Rojas, E. y Castro Herrera, A. M. (2016). Estudio piloto de la validación del cuestionario “Care-Q” en versión al español en población colombiana. *Revista Colombiana de Enfermería*, 4, 8-25. <https://doi.org/10.18270/rce.v4i4.1408>

Sihuín Tapia, E. Y., Gómez Quispe, O. E. y Ibáñez Quispe, V. (2015). Satisfacción De Usuarios Hospitalizados En Un Hospital De Apurímac, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 32(2), 299-302.

<http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v32n2/a14v32n2.pdf>

Solozábal, C., Pérez, R. y Martí, A. (2006). Características estructurales de las unidades de hemodiálisis. Guías clínicas para pacientes en hemodiálisis. *Nefrología*, 26(8), 5-10.

<file:///C:/Users/Usuario/AppData/Local/Temp/X0211699506031554-1.pdf>

Thompson, I. (2019). *La Satisfacción del Cliente*. PromonegocioS.net.

<https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

Urriago Cerquera, M. L. (2010). *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios*.

Hospital Universitario del Valle “Evaristo García”, Colombia. <https://docplayer.es/5393847->

[Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html](https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html)

Vargas González, V., Valecillos, J. y Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XIX(4), 663-

671. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>

Vargas Lorenzo, I. (2009) *Barreras en el acceso a la atención en salud en modelos de competencia gestionada: un estudio de caso en Colombia* [Tesis Doctoral, Universidad

Autónoma de Barcelona].

<https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/4651/iv11de1.pdf?sequence=1&isAllowed>

[≡y](#)

Villar Peña, A. (2011). Los Conceptos de Calidad en Salud. *Oficina de atención a la población*.

Ministerio de Salud Pública. <https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2011/ifd1111.pdf>

12. ANEXOS

Anexo 1. Informe de pertinencia



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Facultad
de la Salud
Humana

Loja, 25 de noviembre de 2020

Odt. Esp. Susana González Eras
GESTORA ACADÉMICA DE LA CARRERA DE ODONTOLOGÍA
Presente.

Con un cordial y atento saludo me dirijo a usted, en atención al Memorandum N° 013-DCO-FSH-UNL, de fecha 16 de Noviembre de 2020, que en su parte pertinente dice "... de acuerdo a lo establecido en el Art. 134 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, me dirijo a Usted con la finalidad de solicitarle muy comedidamente se digne emitir el Informe de pertinencia sobre la estructura y coherencia del Proyecto titulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LAS UNIDADES DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LA CARRERA DE ODONTOLOGÍA DE LA UNL EN EL PERÍODO ABRIL – SEPTIEMBRE 2019", de autoría de Anggie Verónica Aguiar Campoverde estudiante de la Carrera de Odontología...".

Ante lo cual informo que el proyecto en mención, luego de realizados algunos ajustes de forma por parte de la estudiante, tiene la estructura y coherencia de un proyecto de Investigación de nivel de grado, en mismo que es PERTINENTE PARA SU EJECUCIÓN, para lo cual adjunto el archivo del proyecto titulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LAS UNIDADES DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LA CARRERA DE ODONTOLOGÍA DE LA UNL EN EL PERÍODO ABRIL – SEPTIEMBRE 2019", de autoría de la Srta. Anggie Verónica Aguiar Campoverde estudiante de la Carrera de Odontología.

Sin otro particular me suscribo de usted muy

ATENTAMENTE



Firmado electrónicamente por:
DEISY PATRICIA
SARAGURO ORTEGA

Dra. Delsy Patricia Saraguro Ortega
DOCENTE DE LA CARRERA DE ODONTOLOGÍA DE LA FSH-UNL

CC. Archivo
personal.

Anexo 2. Asignación de director de tesis



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Facultad
de la Salud
Humana

OF. No. 538-DCO-FSH-UNL

Loja, 09 de diciembre de 2020

Dra.

Deisy Saraguro Ortega

DOCENTE DE LA CARRERA DE ODONTOLOGÍA DE LA FACULTAD DE LA SALUD HUMANA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.

Ciudad.-

De mis consideraciones:

En atención a la petición presentada por la estudiante **Anggie Verónica Aguilar Campoverde** y, de acuerdo a lo establecido en el Art. 136 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, una vez emitido el informe favorable de pertinencia del Proyecto de tesis titulado **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LAS UNIDADES DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LA CARRERA DE ODONTOLOGÍA DE LA UNL EN EL PERÍODO ABRIL – SEPTIEMBRE 2019"**, de autoría de la señorita Aguilar Campoverde, me permito designar a usted como **DIRECTORA DE TESIS**.

Para su conocimiento, me permito transcribir el Art. 139 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, que en su parte pertinente dice: "El Director de Tesis tiene la obligación de asesorar y monitorear con pertinencia y rigurosidad científica la ejecución del proyecto de tesis; así como revisar oportunamente los informes de avance de la investigación, devolviendo al aspirante con las observaciones, sugerencias y recomendaciones necesarias para asegurar la calidad de la misma".

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,



Verifique autenticidad por:
**SUSANA
PATRICIA
GONZÁLEZ ERAS**

Odt. Esp. Susana González Eras

GESTORA ACADÉMICA DE LA CARRERA, DE ODONTOLOGÍA DE LA FSH-UNL

SGE/ep

Adj. Proyecto

C.c. Archivo, estudiante, expediente

Anexo 3. Autorización para recolección de datos de pacientes



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Facultad
de la Salud
Humana

Of. N.º 542- DCO-FSH-UNL
Loja, 17 de diciembre de 2020

Srta. Zoila Martínez

SERVIDORA DE LA CARRERA DE ODONTOLOGÍA, DE LA FACULTAD DE LA SALUD HUMANA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.

Presente. –

De mis consideraciones:

Por medio del presente pongo a su conocimiento que se autoriza el ingreso a la Clínica 1 a la señorita **Anggie Verónica Aguilar Campoverde** con C.I. N° **070555095-2**, estudiante del **X Ciclo** de la Carrera de Odontología, con la finalidad que usted le facilite el acceso al archivo de las Historias Clínicas de los pacientes atendidos durante el periodo abril – septiembre 2019, a fin que realice la recolección de datos para el trabajo de campo del proyecto de tesis titulado **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LAS UNIDADES DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LA CARRERA DE ODONTOLOGÍA DE LA UNL EN EL PERÍODO ABRIL – SEPTIEMBRE 2019”**.

Por la atención al presente le expreso mi agradecimiento.

Atentamente,



Firma digitalizada por:
**SUSANA
PATRICIA
GONZALEZ ERAS**

Odt. Esp. Susana González Eras
**GESTORA ACADÉMICA DE LA CARRERA
DE ODONTOLOGÍA FSH-UNL**

SGE/ep
C.c Archivo

Anexo 4. Validación de encuesta en Alfa de Cronbach

DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos1.

```
SAVE OUTFILE='C:\Users\Evaluadores_01\Desktop\0000000000 D
'METODOLOGICAS\DEISY SARAGURO\libro de códigos Verón
/COMPRESSED.RELIABILITY
/VARIABLES=Calidad_atención_del_estudiante Habilidad_clí
Bioseguridad_al_paciente Resolución_de_motivo_de_cons
Organización_del_proceso_clínico Comunicación_en_el_tr
Comprensión_de_indicaciones_por_paciente Funcionalidad
Tiempo_de_espera_para_atención_clínica Tiempo_de_atenc
Ubicación_del_operador_clínico_para_resolver_dudas
Disponibiliad_operador_clínico_para_resolver_dudas Ate
Ubicación_de_la_clínica Señalización_de_la_clínica Cos
Amplitud_iluminación_clínica Ventilación_clínica Calid
Apariencia_del_operador_clínico Higiene_personal_del_o
Atención_del_personal_administrativo
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR
/SUMMARY=TOTAL.
```

Fiabilidad

Advertencias

Cada una de las variables de componente siguiente tiene una varianza cero y se ha eliminado de la escala: ¿El trato del estudiante?

El determinante de la matriz de covarianzas es cero o aproximadamente cero. Las estadísticas basadas en su matriz inversa no se pueden calcular y se visualizan como valores perdidos por el sistema.

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,931	0,948	25

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
¿El estudiante fue muy cuidadoso con los procedimientos que le realizó?	4,73	0,594	15
¿El estudiante tenía la habilidad para realizar el tratamiento?	4,53	1,060	15
¿El estudiante usó procedimientos que lo hicieron sentir seguro de no contagiarse de alguna enfermedad?	4,40	1,242	15
¿El estudiante solucionó el problema que dio lugar a su visita?	4,67	1,047	15
¿La calidad del tratamiento realizado en su boca, le hace sentirse?	4,47	0,834	15
¿La organización y orden en el proceso de atención, le permite sentirse?	4,73	0,458	15
¿Las explicaciones recibidas durante el tratamiento?	4,67	0,617	15
¿Entendió las explicaciones que le dieron?	4,80	0,561	15
¿La funcionalidad de los equipos, le ha dejado?	4,33	1,047	15
¿El tiempo que esperó al estudiante para que lo atendiera?	4,67	0,488	15
¿El tiempo que pasó con el estudiante durante la atención?	4,87	0,352	15
¿El poder localizar o contactar al estudiante?	4,73	0,799	15

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
¿La disponibilidad del estudiante cuando fue necesario?	4,80	0,561	15
¿Recibió atención el día que fue programada su cita?	4,93	0,258	15
¿La ubicación o localización de la clínica?	4,53	0,640	15
¿La facilidad para desplazarse: rampas, señalización u otros?	4,53	0,834	15
¿El costo del tratamiento?	4,87	0,352	15
¿La limpieza y pulcritud de la clínica?	4,27	1,033	15
¿La amplitud e iluminación de la clínica?	3,87	1,187	15
¿La ventilación y temperatura de la clínica?	3,60	1,242	15
¿Ausencia de ruidos y olores desagradables en la clínica?	4,07	1,223	15
¿Comodidad de la sala de espera?	3,60	1,183	15
¿La apariencia personal y la manera de vestir del estudiante?	4,87	0,352	15
¿La higiene personal del estudiante?	4,93	0,258	15
¿La información recibida por parte del personal administrativo?	4,40	1,121	15

Matriz de correlaciones entre elementos

	¿El estudiante fue muy cuidadoso con los procedimientos que le realizó?	¿El estudiante tenía la habilidad para realizar el tratamiento?	¿El estudiante usó procedimientos que lo hicieron sentir seguro de no contagiarse de alguna enfermedad?	¿El estudiante solucionó el problema que dio lugar a su visita?
¿El estudiante fue muy cuidadoso con los procedimientos que le realizó?	1,000	0,923	0,542	0,881
¿El estudiante tenía la habilidad para realizar el tratamiento?	0,923	1,000	0,532	0,944
¿El estudiante usó procedimientos que lo hicieron sentir seguro de no contagiarse de alguna enfermedad?	0,542	0,532	1,000	0,549
¿El estudiante solucionó el problema que dio lugar a su visita?	0,881	0,944	0,549	1,000
¿La calidad del tratamiento realizado en su boca, le hace sentirse?	0,847	0,910	0,428	0,846
¿La organización y orden en el proceso de atención, le permite sentirse?	0,771	0,756	0,327	0,547
¿Las explicaciones recibidas durante el tratamiento?	0,715	0,728	0,373	0,811
¿Entendió las explicaciones que le dieron?	0,687	0,793	0,431	0,852
¿La funcionalidad de los equipos, le ha dejado?	0,728	0,601	0,275	0,500
¿El tiempo que esperó al estudiante para que lo atendiera?	0,411	0,368	0,589	0,466
¿El tiempo que pasó con el estudiante durante la atención?	0,502	0,587	0,294	0,647
¿El poder localizar o contactar al estudiante?	0,894	0,939	0,547	0,997
¿La disponibilidad del estudiante cuando fue necesario?	0,901	0,913	0,533	0,974

Matriz de correlaciones entre elementos

	¿La calidad del tratamiento realizado en su boca, le hace sentirse?	¿La organización y orden en el proceso de atención, le permite sentirse?	¿Las explicaciones recibidas durante el tratamiento?	¿Entendió las explicaciones que le dieron?
¿El estudiante fue muy cuidadoso con los procedimientos que le realizó?	0,847	0,771	0,715	0,687
¿El estudiante tenía la habilidad para realizar el tratamiento?	0,910	0,756	0,728	0,793
¿El estudiante usó procedimientos que lo hicieron sentir seguro de no contagiarse de alguna enfermedad?	0,428	0,327	0,373	0,431
¿El estudiante solucionó el problema que dio lugar a su visita?	0,846	0,547	0,811	0,852
¿La calidad del tratamiento realizado en su boca, le hace sentirse?	1,000	0,724	0,879	0,672
¿La organización y orden en el proceso de atención, le permite sentirse?	0,724	1,000	0,421	0,334
¿Las explicaciones recibidas durante el tratamiento?	0,879	0,421	1,000	0,619
¿Entendió las explicaciones que le dieron?	0,672	0,334	0,619	1,000
¿La funcionalidad de los equipos, le ha dejado?	0,546	0,795	0,405	0,243
¿El tiempo que esperó al estudiante para que lo atendiera?	0,585	0,213	0,791	0,261
¿El tiempo que pasó con el estudiante durante la atención?	0,471	0,207	0,439	0,579
¿El poder localizar o contactar al estudiante?	0,844	0,573	0,821	0,829
¿La disponibilidad del estudiante cuando fue necesario?	0,825	0,612	0,826	0,773

Matriz de correlaciones entre elementos

	¿La funcionalidad de los equipos, le ha dejado?	¿El tiempo que esperó al estudiante para que lo atendiera?	¿El tiempo que pasó con el estudiante durante la atención?	¿El poder localizar o contactar al estudiante?
¿El estudiante fue muy cuidadoso con los procedimientos que le realizó?	0,728	0,411	0,502	0,894
¿El estudiante tenía la habilidad para realizar el tratamiento?	0,601	0,368	0,587	0,939
¿El estudiante usó procedimientos que lo hicieron sentir seguro de no contagiarse de alguna enfermedad?	0,275	0,589	0,294	0,547
¿El estudiante solucionó el problema que dio lugar a su visita?	0,500	0,466	0,647	0,997
¿La calidad del tratamiento realizado en su boca, le hace sentirse?	0,546	0,585	0,471	0,844
¿La organización y orden en el proceso de atención, le permite sentirse?	0,795	0,213	0,207	0,573
¿Las explicaciones recibidas durante el tratamiento?	0,405	0,791	0,439	0,821
¿Entendió las explicaciones que le dieron?	0,243	0,261	0,579	0,829
¿La funcionalidad de los equipos, le ha dejado?	1,000	0,233	0,517	0,541
¿El tiempo que esperó al estudiante para que lo atendiera?	0,233	1,000	0,139	0,489
¿El tiempo que pasó con el estudiante durante la atención?	0,517	0,139	1,000	0,627
¿El poder localizar o contactar al estudiante?	0,541	0,489	0,627	1,000
¿La disponibilidad del estudiante cuando fue necesario?	0,609	0,522	0,579	0,989

Matriz de correlaciones entre elementos

	¿La disponibilidad del estudiante cuando fue necesario?	¿Recibió atención el día que fue programada su cita?	¿La ubicación o localización de la clínica?	¿La facilidad Para desplazarse: rampas, señalización u otros?
¿El estudiante fue muy cuidadoso con los procedimientos que le realizó?	0,901	0,342	0,589	0,308
¿El estudiante tenía la habilidad para realizar el tratamiento?	0,913	0,139	0,604	0,302
¿El estudiante usó procedimientos que lo hicieron sentir seguro de no contagiarse de alguna enfermedad?	0,533	0,089	0,252	0,055
¿El estudiante solucionó el problema que dio lugar a su visita?	0,974	0,176	0,711	0,218
¿La calidad del tratamiento realizado en su boca, le hace sentirse?	0,825	0,155	0,705	0,233
¿La organización y orden en el proceso de atención, le permite sentirse?	0,612	0,443	0,276	0,399
¿Las explicaciones recibidas durante el tratamiento?	0,826	0,299	0,844	0,093
¿Entendió las explicaciones que le dieron?	0,773	-0,099	0,717	0,092
¿La funcionalidad de los equipos, le ha dejado?	0,609	0,617	0,249	0,273
¿El tiempo que esperó al estudiante para que lo atendiera?	0,522	0,378	0,610	-0,059
¿El tiempo que pasó con el estudiante durante la atención?	0,579	-0,105	0,338	0,016
¿El poder localizar o contactar al estudiante?	0,989	0,254	0,717	0,229
¿La disponibilidad del estudiante cuando fue necesario?	1,000	0,395	0,717	0,244

Matriz de correlaciones entre elementos

	¿El costo del tratamiento?	¿La limpieza y pulcritud de la clínica?	¿La amplitud e iluminación de la clínica?	¿La ventilación y temperatura de la clínica?
¿El estudiante fue muy cuidadoso con los procedimientos que le realizó?	0,844	0,357	0,554	0,426
¿El estudiante tenía la habilidad para realizar el tratamiento?	0,779	0,187	0,515	0,445
¿El estudiante usó procedimientos que lo hicieron sentir seguro de no contagiarse de alguna enfermedad?	0,458	0,022	0,329	0,204
¿El estudiante solucionó el problema que dio lugar a su visita?	0,841	0,154	0,479	0,385
¿La calidad del tratamiento realizado en su boca, le hace sentirse?	0,714	0,094	0,356	0,400
¿La organización y orden en el proceso de atención, le permite sentirse?	0,650	0,312	0,456	0,427
¿Las explicaciones recibidas durante el tratamiento?	0,767	0,037	0,227	0,280
¿Entendió las explicaciones que le dieron?	0,579	0,099	0,386	0,287
¿La funcionalidad de los equipos, le ha dejado?	0,711	0,573	0,671	0,659
¿El tiempo que esperó al estudiante para que lo atendiera?	0,555	-0,094	0,041	0,118
¿El tiempo que pasó con el estudiante durante la atención?	0,423	0,301	0,638	0,686
¿El poder localizar o contactar al estudiante?	0,881	0,179	0,487	0,389
¿La disponibilidad del estudiante cuando fue necesario?	0,941	0,222	0,494	0,390

Matriz de correlaciones entre elementos

	¿Ausencia de ruidos y olores desagradables en la clínica?	¿Comodidad de la sala de espera?	¿La apariencia personal y la manera de vestir del estudiante?	¿La higiene personal del estudiante?
¿El estudiante fue muy cuidadoso con los procedimientos que le realizó?	0,420	0,244	0,502	0,808
¿El estudiante tenía la habilidad para realizar el tratamiento?	0,356	0,239	0,587	0,922
¿El estudiante usó procedimientos que lo hicieron sentir seguro de no contagiarse de alguna enfermedad?	0,075	-0,126	0,948	0,535
¿El estudiante solucionó el problema que dio lugar a su visita?	0,298	0,173	0,647	0,969
¿La calidad del tratamiento realizado en su boca, le hace sentirse?	0,248	0,203	0,471	0,818
¿La organización y orden en el proceso de atención, le permite sentirse?	0,417	0,317	0,207	0,443
¿Las explicaciones recibidas durante el tratamiento?	0,126	0,098	0,439	0,747
¿Entendió las explicaciones que le dieron?	0,229	0,086	0,579	0,888
¿La funcionalidad de los equipos, le ha dejado?	0,540	0,461	0,129	0,352
¿El tiempo que esperó al estudiante para que lo atendiera?	-0,080	-0,124	0,555	0,378
¿El tiempo que pasó con el estudiante durante la atención?	0,354	0,377	0,423	0,681
¿El poder localizar o contactar al estudiante?	0,312	0,181	0,627	0,947
¿La disponibilidad del estudiante cuando fue necesario?	0,333	0,194	0,579	0,888

Matriz de correlaciones entre elementos

	¿La información recibida por parte del personal administrativo?
¿El estudiante fue muy cuidadoso con los procedimientos que le realizó?	0,064
¿El estudiante tenía la habilidad para realizar el tratamiento?	-0,012
¿El estudiante usó procedimientos que lo hicieron sentir seguro de no contagiarse de alguna enfermedad?	-0,123
¿El estudiante solucionó el problema que dio lugar a su visita?	-0,061
¿La calidad del tratamiento realizado en su boca, le hace sentirse?	-0,061
¿La organización y orden en el proceso de atención, le permite sentirse?	0,223
¿Las explicaciones recibidas durante el tratamiento?	-0,103
¿Entendió las explicaciones que le dieron?	-0,205
¿La funcionalidad de los equipos, le ha dejado?	0,304
¿El tiempo que esperó al estudiante para que lo atendiera?	-0,131
¿El tiempo que pasó con el estudiante durante la atención?	-0,036
¿El poder localizar o contactar al estudiante?	-0,032
¿La disponibilidad del estudiante cuando fue necesario?	0,023

Matriz de correlaciones entre elementos

	¿El estudiante fue muy cuidadoso con los procedimientos que le realizó?	¿El estudiante tenía la habilidad para realizar el tratamiento?	¿El estudiante usó procedimientos que lo hicieron sentir seguro de no contagiarse de alguna enfermedad?	¿El estudiante solucionó el problema que dio lugar a su visita?
¿Recibió atención el día que fue programada su cita?	0,342	0,139	0,089	0,176
¿La ubicación o localización de la clínica?	0,589	0,604	0,252	0,711
¿La facilidad para desplazarse: rampas, señalización u otros?	0,308	0,302	0,055	0,218
¿El costo del tratamiento?	0,844	0,779	0,458	0,841
¿La limpieza y pulcritud de la clínica?	0,357	0,187	0,022	0,154
¿La amplitud e iluminación de la clínica?	0,554	0,515	0,329	0,479
¿La ventilación y temperatura de la clínica?	0,426	0,445	0,204	0,385
¿Ausencia de ruidos y olores desagradables en la clínica?	0,420	0,356	0,075	0,298
¿Comodidad de la sala de espera?	0,244	0,239	-0,126	0,173
¿La apariencia personal y la manera de vestir del estudiante?	0,502	0,587	0,948	0,647
¿La higiene personal del estudiante?	0,808	0,922	0,535	0,969
¿La información recibida por parte del personal administrativo?	0,064	-0,012	-0,123	-0,061

Matriz de correlaciones entre elementos

	¿La calidad del tratamiento realizado en su boca, le hace sentirse?	¿La organización y orden en el proceso de atención, le permite sentirse?	¿Las explicaciones recibidas durante el tratamiento?	¿Entendió las explicaciones que le dieron?
¿Recibió atención el día que fue programada su cita?	0,155	0,443	0,299	-0,099
¿La ubicación o localización de la clínica?	0,705	0,276	0,844	0,717
¿La facilidad para desplazarse: rampas, señalización u otros?	0,233	0,399	0,093	0,092
¿El costo del tratamiento?	0,714	0,650	0,767	0,579
¿La limpieza y pulcritud de la clínica?	0,094	0,312	0,037	0,099
¿La amplitud e iluminación de la clínica?	0,356	0,456	0,227	0,386
¿La ventilación y temperatura de la clínica?	0,400	0,427	0,280	0,287
¿Ausencia de ruidos y olores desagradables en la clínica?	0,248	0,417	0,126	0,229
¿Comodidad de la sala de espera?	0,203	0,317	0,098	0,086
¿La apariencia personal y la manera de vestir del estudiante?	0,471	0,207	0,439	0,579
¿La higiene personal del estudiante?	0,818	0,443	0,747	0,888
¿La información recibida por parte del personal administrativo?	-0,061	0,223	-0,103	-0,205

Matriz de correlaciones entre elementos

	¿La funcionalidad de los equipos, le ha dejado?	¿El tiempo que esperó al estudiante para que lo atendiera?	¿El tiempo que pasó con el estudiante durante la atención?	¿El poder localizar o contactar al estudiante?
¿Recibió atención el día que fue programada su cita?	0,617	0,378	-0,105	0,254
¿La ubicación o localización de la clínica?	0,249	0,610	0,338	0,717
¿La facilidad para desplazarse: rampas, señalización u otros?	0,273	-0,059	0,016	0,229
¿El costo del tratamiento?	0,711	0,555	0,423	0,881
¿La limpieza y pulcritud de la clínica?	0,573	-0,094	0,301	0,179
¿La amplitud e iluminación de la clínica?	0,671	0,041	0,638	0,487
¿La ventilación y temperatura de la clínica?	0,659	0,118	0,686	0,389
¿Ausencia de ruidos y olores desagradables en la clínica?	0,540	-0,080	0,354	0,312
¿Comodidad de la sala de espera?	0,461	-0,124	0,377	0,181
¿La apariencia personal y la manera de vestir del estudiante?	0,129	0,555	0,423	0,627
¿La higiene personal del estudiante?	0,352	0,378	0,681	0,947
¿La información recibida por parte del personal administrativo?	0,304	-0,131	-0,036	-0,032

Matriz de correlaciones entre elementos

	¿La disponibilidad del estudiante cuando fue necesario?	¿Recibió atención el día que fue programada su cita?	¿La ubicación o localización de la clínica?	¿La facilidad para desplazarse: rampas, señalización u otros?
¿Recibió atención el día que fue programada su cita?	0,395	1,000	0,231	0,177
¿La ubicación o localización de la clínica?	0,717	0,231	1,000	-0,036
¿La facilidad para desplazarse: rampas, señalización u otros?	0,244	0,177	-0,036	1,000
¿El costo del tratamiento?	0,941	0,681	0,656	0,260
¿La limpieza y pulcritud de la clínica?	0,222	0,339	-0,014	-0,011
¿La amplitud e iluminación de la clínica?	0,494	0,202	0,194	0,005
¿La ventilación y temperatura de la clínica?	0,390	0,134	0,198	-0,055
¿Ausencia de ruidos y olores desagradables en la clínica?	0,333	0,241	0,043	0,033
¿Comodidad de la sala de espera?	0,194	0,140	0,019	0,304
¿La apariencia personal y la manera de vestir del estudiante?	0,579	-0,105	0,338	0,016
¿La higiene personal del estudiante?	0,888	-0,071	0,663	0,177
¿La información recibida por parte del personal administrativo?	0,023	0,345	-0,219	-0,015

Matriz de correlaciones entre elementos

	¿El costo del tratamiento?	¿La limpieza y pulcritud de la clínica?	¿La amplitud e iluminación de la clínica?	¿La ventilación y temperatura de la clínica?
¿Recibió atención el día que fue programada su cita?	0,681	0,339	0,202	0,134
¿La ubicación o localización de la clínica?	0,656	-0,014	0,194	0,198
¿La facilidad para desplazarse: rampas, señalización u otros?	0,260	-0,011	0,005	-0,055
¿El costo del tratamiento?	1,000	0,301	0,467	0,360
¿La limpieza y pulcritud de la clínica?	0,301	1,000	0,847	0,757
¿La amplitud e iluminación de la clínica?	0,467	0,847	1,000	0,930
¿La ventilación y temperatura de la clínica?	0,360	0,757	0,930	1,000
¿Ausencia de ruidos y olores desagradables en la clínica?	0,354	0,946	0,892	0,818
¿Comodidad de la sala de espera?	0,206	0,795	0,773	0,807
¿La apariencia personal y la manera de vestir del estudiante?	0,423	-0,092	0,296	0,196
¿La higiene personal del estudiante?	0,681	0,071	0,435	0,356
¿La información recibida por parte del personal administrativo?	0,145	0,827	0,633	0,585

Matriz de correlaciones entre elementos

	¿Ausencia de ruidos y olores desagradables en la clínica?	¿Comodidad de la sala de espera?	¿La apariencia personal y la manera de vestir del estudiante?	¿La higiene personal del estudiante?
¿Recibió atención el día que fue programada su cita?	0,241	0,140	-0,105	-0,071
¿La ubicación o localización de la clínica?	0,043	0,019	0,338	0,663
¿La facilidad para desplazarse: rampas, señalización u otros?	0,033	0,304	0,016	0,177
¿El costo del tratamiento?	0,354	0,206	0,423	0,681
¿La limpieza y pulcritud de la clínica?	0,946	0,795	-0,092	0,071
¿La amplitud e iluminación de la clínica?	0,892	0,773	0,296	0,435
¿La ventilación y temperatura de la clínica?	0,818	0,807	0,196	0,356
¿Ausencia de ruidos y olores desagradables en la clínica?	1,000	0,859	0,022	0,241
¿Comodidad de la sala de espera?	0,859	1,000	-0,137	0,140
¿La apariencia personal y la manera de vestir del estudiante?	0,022	-0,137	1,000	0,681
¿La higiene personal del estudiante?	0,241	0,140	0,681	1,000
¿La información recibida por parte del personal administrativo?	0,865	0,775	-0,217	-0,148

Matriz de correlaciones entre elementos

	¿La información recibida por parte del personal administrativo?
¿Recibió atención el día que fue programada su cita?	0,345
¿La ubicación o localización de la clínica?	-0,219
¿La facilidad para desplazarse: rampas, señalización u otros?	-0,015
¿El costo del tratamiento?	0,145
¿La limpieza y pulcritud de la clínica?	0,827
¿La amplitud e iluminación de la clínica?	0,633
¿La ventilación y temperatura de la clínica?	0,585
¿Ausencia de ruidos y olores desagradables en la clínica?	0,865
¿Comodidad de la sala de espera?	0,775
¿La apariencia personal y la manera de vestir del estudiante?	-0,217
¿La higiene personal del estudiante?	-0,148
¿La información recibida por parte del personal administrativo?	1,000

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado
¿El estudiante fue muy cuidadoso con los procedimientos que le realizó?	108,13	153,981	0,858	.
¿El estudiante tenía la habilidad para realizar el tratamiento?	108,33	144,810	0,825	.
¿El estudiante usó procedimientos que lo hicieron sentir seguro de no contagiarse de alguna enfermedad?	108,47	152,552	0,420	.
¿El estudiante solucionó el problema que dio lugar a su visita?	108,20	145,743	0,797	.
¿La calidad del tratamiento realizado en su boca, le hace sentirse?	108,40	151,114	0,740	.
¿La organización y orden en el proceso de atención, le permite sentirse?	108,13	158,838	0,688	.
¿Las explicaciones recibidas durante el tratamiento?	108,20	156,743	0,638	.
¿Entendió las explicaciones que le dieron?	108,07	158,067	0,610	.
¿La funcionalidad de los equipos, le ha dejado?	108,53	147,267	0,733	.
¿El tiempo que esperó al estudiante para que lo atendiera?	108,20	162,171	0,368	.
¿El tiempo que pasó con el estudiante durante la atención?	108,00	161,286	0,623	.
¿El poder localizar o contactar al estudiante?	108,13	150,267	0,821	.
¿La disponibilidad del estudiante cuando fue necesario?	108,07	154,924	0,841	.
¿Recibió atención el día que fue programada su cita?	107,93	164,638	0,344	.
¿La ubicación o localización de la clínica?	108,33	158,667	0,490	.

Estadísticas de total de elemento

	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El estudiante fue muy cuidadoso con los procedimientos que le realizó?	0,925
¿El estudiante tenía la habilidad para realizar el tratamiento?	0,923
¿El estudiante usó procedimientos que lo hicieron sentir seguro de no contagiarse de alguna enfermedad?	0,932
¿El estudiante solucionó el problema que dio lugar a su visita?	0,924
¿La calidad del tratamiento realizado en su boca, le hace sentirse?	0,925
¿La organización y orden en el proceso de atención, le permite sentirse?	0,928
¿Las explicaciones recibidas durante el tratamiento?	0,928
¿Entendió las explicaciones que le dieron?	0,928
¿La funcionalidad de los equipos, le ha dejado?	0,925
¿El tiempo que esperó al estudiante para que lo atendiera?	0,931
¿El tiempo que pasó con el estudiante durante la atención?	0,929
¿El poder localizar o contactar al estudiante?	0,924
¿La disponibilidad del estudiante cuando fue necesario?	0,926
¿Recibió atención el día que fue programada su cita?	0,931
¿La ubicación o localización de la clínica?	0,929

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado
¿La facilidad para desplazarse: rampas, señalización u otros?	108,33	162,381	0,184	.
¿El costo del tratamiento?	108,00	159,714	0,803	.
¿La limpieza y pulcritud de la clínica?	108,60	151,543	0,565	.
¿La amplitud e iluminación de la clínica?	109,00	142,857	0,800	.
¿La ventilación y temperatura de la clínica?	109,27	143,924	0,722	.
¿Ausencia de ruidos y olores desagradables en la clínica?	108,80	145,743	0,669	.
¿Comodidad de la sala de espera?	109,27	149,781	0,546	.
¿La apariencia personal y la manera de vestir del estudiante?	108,00	162,714	0,462	.
¿La higiene personal del estudiante?	107,93	162,067	0,737	.
¿La información recibida por parte del personal administrativo?	108,47	156,552	0,327	.

Estadísticas de total de elemento

	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿La facilidad para desplazarse: rampas, señalización u otros?	0,934
¿El costo del tratamiento?	0,928
¿La limpieza y pulcritud de la clínica?	0,928
¿La amplitud e iluminación de la clínica?	0,924
¿La ventilación y temperatura de la clínica?	0,926
¿Ausencia de ruidos y olores desagradables en la clínica?	0,927
¿Comodidad de la sala de espera?	0,929
¿La apariencia personal y la manera de vestir del estudiante?	0,930
¿La higiene personal del estudiante?	0,929
¿La información recibida por parte del personal administrativo?	0,933

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
112,87	166,981	12,922	25

Anexo 5. Encuesta aceptada y consentimiento informado

**ENCUESTA PARA VALORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES
ATENDIDOS EN LAS UNIDADES DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

Estimado (a)

Al agradecer su colaboración, me permito indicarle que la encuesta es confidencial y anónima, y de gran utilidad para la institución, en especial para las Unidades de Atención Odontológica con la finalidad de implementar acciones para el mejoramiento de las experiencias vividas por parte de los pacientes.

Solicito valore su nivel de satisfacción con respecto a cada uno de los indicadores con transparencia y sinceridad.

Sírvase marcar con una X la opción que mejor defina su valoración, de acuerdo con la siguiente escala: (marcar una sola opción)

CONSENTIMIENTO INFORMADO

He sido invitada/o de manera voluntaria en la investigación "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LAS UNIDADES DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LA CARRERA DE ODONTOLOGÍA DE LA UNL EN EL PERIODO ABRIL - SEPTIEMBRE 2019", entiendo que la investigación tiene fines estrictamente académicos para lo cual tendré que responder a cada una de las preguntas dadas

por el investigador. Soy consciente que no se me recompensará económicamente, no debo aportar algún tipo de valor económico y mi respuesta será totalmente anónima. He sido informado de los datos del investigador, su nombre, número telefónico y correo electrónico.

Acepto participar en la presente investigación.

No acepto participar en la presente investigación.

DATOS GENERALES									
Nombre:				Edad:					
Género:	M	F	Nivel de instrucción:						
Procedencia:	Urbano	Rural	Ocupación:						
INDICADORES									
Muy satisfecho 5	Satisfecho 4	Medianamente satisfecho 3	Poco satisfecho 2	No satisfecho 1					
ATENCION CLINICA									
PERCEPCION DEL PACIENTE ANTE LA ATENCION CLÍNICA					5	4	3	2	1
1	¿El estudiante fue muy cuidadoso con los procedimientos que le realizó?								
2	¿El estudiante tenía la habilidad para realizar el tratamiento?								
3	¿El estudiante usó procedimientos que lo hicieron sentir seguro de no contagiarse de alguna enfermedad?								
4	¿El estudiante solucionó el problema que dio lugar a su visita?								
5	¿La calidad del tratamiento realizado en su boca, le hace sentirse?								
6	¿La organización y orden en el proceso de atención, le permite sentirse?								
7	¿Las explicaciones recibidas durante el tratamiento?								
8	¿Entendió las explicaciones que le dieron?								
9	¿La funcionalidad de los equipos, le ha dejado?								
ACCESIBILIDAD									
PERCEPCION DEL PACIENTE ANTE LA ACCESIBILIDAD					5	4	3	2	1
1	¿El tiempo que esperó al estudiante para que lo atendiera?								
2	¿El tiempo que pasó con el estudiante durante la atención?								
3	¿El poder localizar o contactar al estudiante?								
4	¿La disponibilidad del estudiante cuando fue necesario?								
5	¿Recibió atención el día que fue programada su cita?								
6	¿La ubicación o localización de la clínica?								
7	¿La facilidad para desplazarse: rampas, señalización u otros?								

8	¿El costo del tratamiento?					
AMBIENTE DE ATENCION						
PERCEPCION DEL PACIENTE ANTE EL AMBIENTE DE ATENCION		5	4	3	2	1
1	¿La limpieza y pulcritud de la clínica?					
2	¿La amplitud e iluminación de la clínica?					
3	¿La ventilación y temperatura de la clínica?					
4	¿Ausencia de ruidos y olores desagradables en la clínica?					
5	¿Comodidad de la sala de espera?					
6	¿La apariencia personal y la manera de vestir del estudiante?					
7	¿La higiene personal del estudiante?					
8	¿El trato del estudiante?					
9	¿La información recibida por parte del personal administrativo?					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 6. Certificado de traducción



**FINE-TUNED ENGLISH
LANGUAGE INSTITUTE**
Líderes en la Enseñanza del Inglés

Prof. Carlos Velastegui
DOCENTE DE FINE-TUNED ENGLISH CÍA. LTDA.

CERTIFICA:

Que el documento aquí compuesto es fiel traducción del idioma español al idioma inglés, del Resumen de Tesis titulada: **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LAS UNIDADES DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LA CARRERA DE ODONTOLÓGÍA DE LA UNL, PERIODO ABRIL-SEPTIEMBRE DEL 2019"**, autoría de la Srta. Anggie Veronica Aguilar Campoverde, con número de cédula 0705550952, egresada en la Carrera de Odontología de la Universidad Nacional de Loja.

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

Loja, 26 de marzo del 2021.

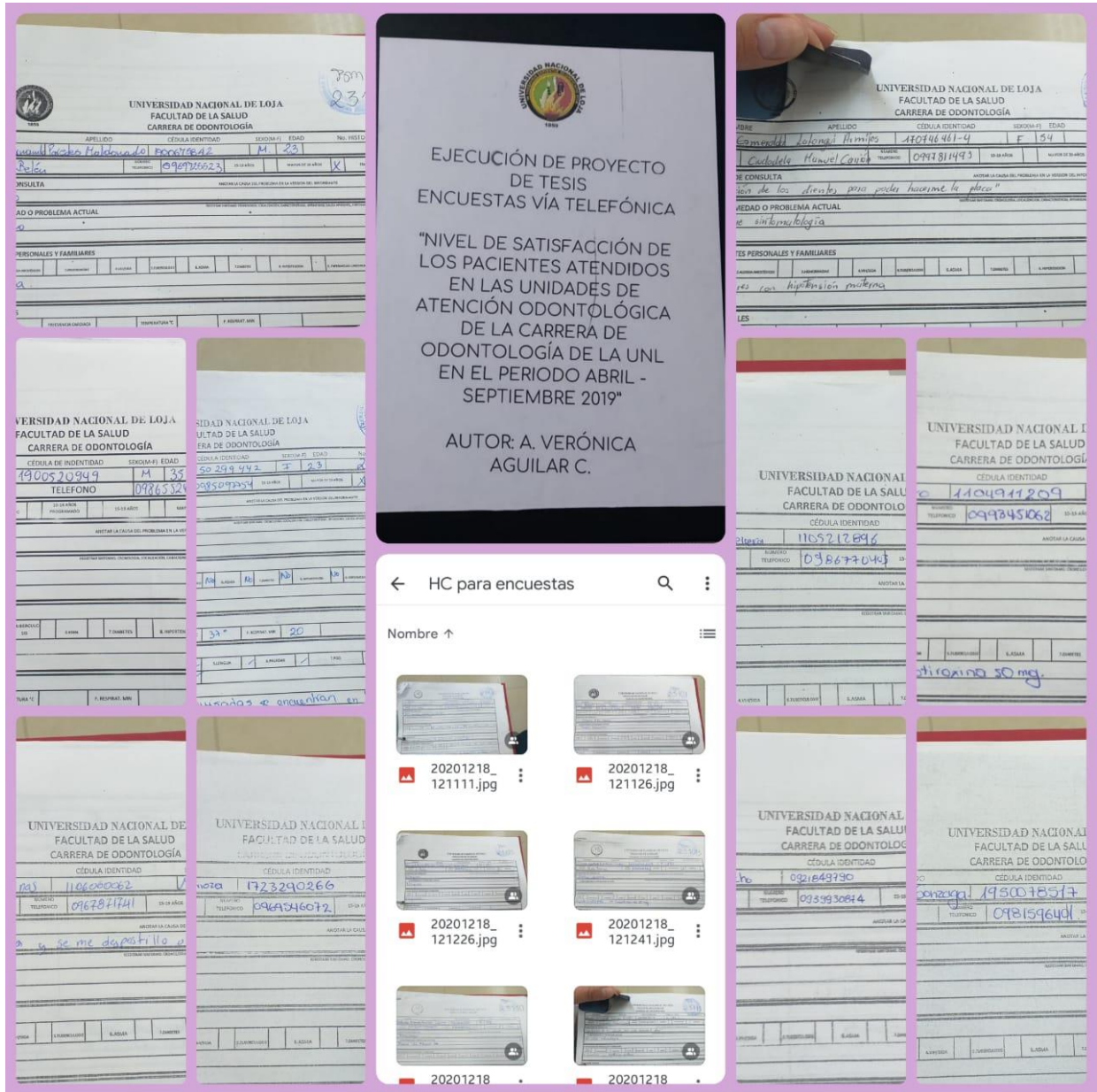
Prof. Carlos Velastegui
DOCENTE DE FINE-TUNED ENGLISH CÍA. LTDA.

Fine-Tuned English Cía. Ltda. | Teléfono 2578899 | Email venalfine@finetunedenglish.edu.ec | www.finetunedenglish.edu.ec

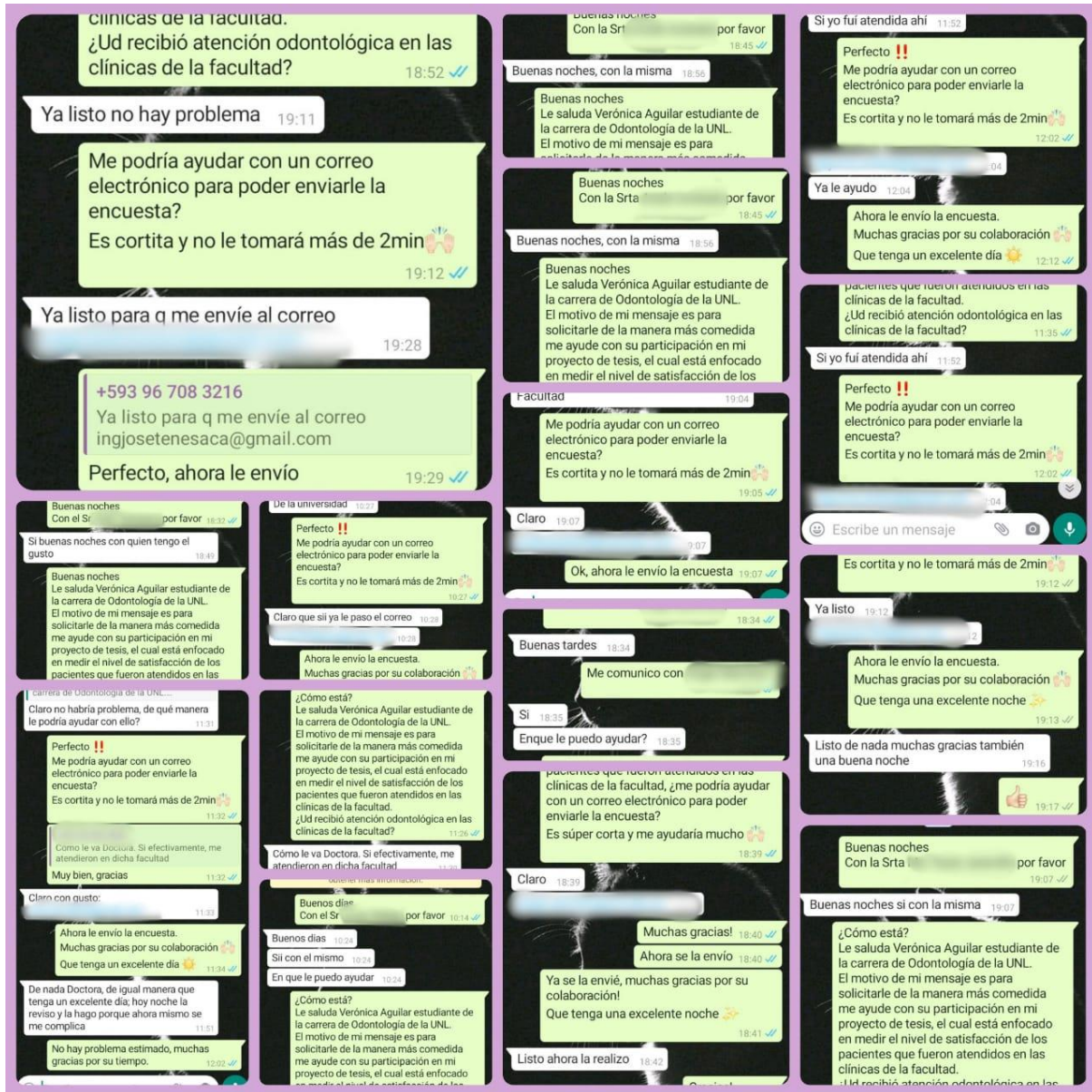
Loja: Macará entre Miguel Riofrío y Rocafuerte
Catamayo: Av. 24 de Mayo 08 - 21 y Juan Montalvo Telfs. 2678442
Zamora: García Moreno y Pasaje 12 de Febrero Telfs. 2608169
Yantzaza: Jorge Mosquera y Luis Bastidas Edificio "Coop. Sindicato de Choferes"



Anexo 7. Evidencia de recolección de Historias Clínicas



Anexo 8. Evidencia de recolección de correos electrónicos



Anexo 9. Evidencia de encuesta realizada mediante correo electrónico

The collage consists of several screenshots from a Google Forms survey and a Gmail inbox. The survey is titled "ENCUESTA PARA VALORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LAS UNIDADES DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA".

Key elements visible in the screenshots include:

- Survey Header:** "ENCUESTA PARA VALORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LAS UNIDADES DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA".
- Consent Question:** "¿Acepta participar en la siguiente investigación?" with two radio button options: "Acepto participar en la presente investigación" (selected) and "No acepto participar en la presente investigación".
- Scale Question:** "¿Cómo calificaría el nivel de satisfacción?" with a 5-point Likert scale from "Muy insatisfecho" to "Muy satisfecho". The "Muy satisfecho" option (5) is selected.
- Consent Form:** A section titled "CONSENTIMIENTO INFORMADO" with a paragraph of text explaining the study's purpose and confidentiality.
- Gmail Confirmation:** A screenshot of a Gmail inbox showing a confirmation email with the subject "Gracias!" and the body text "Me ha llegado su respuesta, ¡gracias!".

Anexo 10. Evidencia de encuesta realizada mediante llamada telefónica



ENCUESTA PARA VALORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LAS UNIDADES DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Estimado (a):

Al agradecer su colaboración, me permito indicarle que la encuesta es confidencial y anónima, y de gran utilidad para la institución, en especial para las Unidades de Atención Odontológica con la finalidad de implementar acciones para el mejoramiento de las experiencias vividas por parte de los pacientes.

Seleccione valores su nivel de satisfacción con respecto a cada uno de los indicadores con transparencia y sinceridad.

Si vas a marcar con una X la opción que mejor defina su valoración, de acuerdo con la siguiente escala. (marcar una sola opción)

CONSENTIMIENTO INFORMADO

He sido invitado de manera voluntaria en la investigación "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LAS UNIDADES DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LA CARRERA DE ODONTOLÓGICA DE LA UNL, EN EL PERÍODO ABRIL - SEPTIEMBRE 2019", entiendo que la investigación tiene fines estrictamente académicos para lo cual tendré que responder a cada una de las preguntas dadas

por el investigador. Soy consciente que no se me recompensará económicamente, no debo aportar algún tipo de valor económico y mi respuesta será totalmente anónima. He sido informado de los datos del investigador, su nombre, número telefónico y correo electrónico.

Acepto participar en la presente investigación.

No acepto participar en la presente investigación.

INDICADORES				
May satisfecho 5	Satisfecho 4	Mediamente satisfecho 3	Poco satisfecho 2	No satisfecho 1
ATENCIÓN CLÍNICA				
PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ANTE LA ATENCIÓN CLÍNICA				
1			X	
2			X	
3			X	
4			X	
5			X	
6			X	
7			X	
8			X	
9			X	
ACCESIBILIDAD				
PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ANTE LA ACCESIBILIDAD				
1			X	
2			X	
3			X	
4			X	
5			X	
6			X	
7			X	

AMBIENTE DE ATENCIÓN	
¿El costo del tratamiento?	X
RECEPCIÓN DEL PACIENTE ANTE EL AMBIENTE DE ATENCIÓN	
¿La limpieza y pulcritud de la clínica?	X
¿La amplitud e iluminación de la clínica?	X
¿La ventilación y temperatura de la clínica?	X
¿Ausencia de ruidos y colores desagradables en la clínica?	X
¿Comodidad de la sala de espera?	X
¿La atención personal y la manera de vestir del estudiante?	X
¿La higiene personal del estudiante?	X
¿El trato del estudiante?	X
¿La información recibida por parte del personal administrativo?	X

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Encuesta Sr
Artista desconocido
Album desconocido

m4a

Encuesta Sra
Artista desconocido
Album desconocido

m4a

Anexo 11. Anteproyecto de tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD DE LA SALUD HUMANA

CARRERA DE ODONTOLOGÍA

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN
LAS UNIDADES DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LA CARRERA
DE ODONTOLOGÍA DE LA UNL EN EL PERÍODO ABRIL –
SEPTIEMBRE 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE ODONTÓLOGA**

AUTORA: ANGGIE VERÓNICA AGUILAR CAMPOVERDE

TUTORA: DRA. DEISY PATRICIA SARAGURO ORTEGA, MG. SC.

LOJA- ECUADOR

2020

1. TÍTULO

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN
LAS UNIDADES DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LA CARRERA
DE ODONTOLOGÍA DE LA UNL EN EL PERÍODO ABRIL –
SEPTIEMBRE 2019**

2. Problemática

2.1 Planteamiento del problema

La satisfacción tiene relación con el cumplimiento parcial o total de las expectativas frente a un servicio prestado. Desde un punto de vista psicológico diremos que, es un sentido básico que implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener un servicio. (Moreta et al., 2017)

Entonces, se entiende por satisfacción al grado de bienestar percibido por el paciente en cuanto al cumplimiento de sus expectativas. Los pacientes son nuestros usuarios, nuestros clientes y por lo tanto merecen toda nuestra atención. Es fundamental determinar y evaluar de qué maneras podemos satisfacer sus necesidades y para ello necesitamos levantar la información sobre el nivel de satisfacción en cuanto a las Unidades de Atención Odontológica de la UNL, de los usuarios que acuden a esta en lo referente a la atención clínica, accesibilidad de dichas unidades, ambiente de atención, entre otros aspectos.

Últimamente la profesión odontológica ha visto nuevas tendencias relacionadas al comportamiento de los pacientes al momento de elegir su odontólogo y en qué lugar realizarse un tratamiento. Hoy en día, la percepción del servicio ha evolucionado por lo que los hábitos de consumo se han visto modificados y en base a ellos eligen los servicios a tomar.

Las facultades de medicina y las carreras de odontología juegan un papel importante en promover la atención de la salud. Ofrecen servicios accesibles y económicos contribuyendo al bienestar de un porcentaje de la población, sin embargo, la calidad de la atención al paciente y sus servicios en muchas ocasiones quedan al margen de ser evaluados, tampoco se mide ni se conoce la percepción de los pacientes y la manera de cómo estas instituciones cubren sus necesidades, caso particular de la Carrera de Odontología de la Universidad Nacional de Loja,

en la cual desde sus inicios hasta la presente fecha no se ha realizado un análisis de nivel de satisfacción de sus usuarios externos siendo actores fundamentales para la formación profesional de los estudiantes.

La Carrera de Odontología como parte de la vinculación con la colectividad y la ejecución de prácticas preprofesionales, brinda el servicio a toda la comunidad del área de influencia de la Facultad de la Salud Humana, de todos los grupos etarios, y todos los estratos socioeconómicos y culturales, dando preferencia a los grupos de mayor vulnerabilidad y necesidad, no se atiende a personas con algún tipo de discapacidad como: síndrome de Down, paraplejía, retraso mental, entre otros.

La Carrera de Odontología inició sus actividades de educación superior en el año 2001, mientras que la primera Unidad de Atención Odontológica inició en el año 2003 como “Clínica Integral”, que consiste en un servicio en el cual los alumnos de los diferentes ciclos académicos realizan sus prácticas preprofesionales a la vez que se vinculan con la colectividad. Aplican los conocimientos previamente aprendidos, bajo la tutoría de docentes calificados, quienes con su conocimiento guían a los alumnos siguiendo normas académicas, éticas y humanas.

Actualmente la carrera de Odontología cuenta con dos Unidades de Atención Odontológica: “Área de Rehabilitación Oral y Endodoncia” y, “Área Clínico Quirúrgica y Odontopediatría”. Las UAO ofrecen los siguientes servicios: Operatoria Dental, Prostodoncia, Endodoncia, Periodoncia, Cirugía menor y Odontopediatría. Los estudiantes cumplen con 960 horas de prácticas preprofesionales durante toda la carrera, las que se ejecutan con la atención de los pacientes que acuden a las UAO; estos son pacientes que acuden como demanda espontánea o como pacientes para atención de actividades clínicas específicas de acuerdo a las necesidades de prácticas preprofesionales de los estudiantes.

La satisfacción del paciente respecto a la atención, incidirá directamente en el reconocimiento y prestigio de la institución. La calidad de los servicios brindados debe ser medido, no se puede desarrollar mejoras si no se tiene claro lo que se desea corregir. Además, la medición y su análisis es una fuente para la toma de decisiones. Así también los pacientes tienen perspectivas del servicio que esperan recibir y para poder cubrir dichas expectativas es importante conocerlas. Si se desconoce lo que el usuario desea, no se podría mejorar el servicio y la insatisfacción de los usuarios sería evidente.

Es por ello que instituciones educativas como la Universidad de las Américas de la ciudad de Quito manifiesta que el grado de satisfacción de sus pacientes presentan niveles aún mejorables a lo que se podría considerar como satisfactorio (Viscaíno, 2016). Por otro lado, la Universidad San Gregorio de la ciudad de Portoviejo señala también luego de su análisis que el nivel de satisfacción de sus pacientes también es mejorable y requiere mejoras. (López, 2014)

Ante la falta de estudios actuales del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológicas de la Carrera de Odontología de la UNL, es apropiado realizar la presente investigación porque será de gran apoyo para la carrera y para las promociones venideras en lo que a se refiere a mejorar el servicio y la vinculación con la colectividad.

Entonces, nos queda la interrogante de ¿cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la UNL?

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en las Unidades de Atención Odontológica de la Carrera de Odontología de la UNL en el período abril-septiembre 2019.

3.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de satisfacción de la atención clínica brindada por el estudiante en las Unidades de Atención Odontológica de la Carrera de Odontología de la UNL.
- Determinar el nivel de satisfacción de la accesibilidad a las Unidades de Atención Odontológica.
- Determinar el nivel de satisfacción en cuanto al ambiente de atención de las Unidades de Atención Odontológica.

4. **Justificación**

La presente investigación es de relevancia ya que la Carrera de Odontología de la Universidad Nacional de Loja dentro de sus funciones sustantivas, vinculación con la colectividad, tiene la responsabilidad de involucrarse con la comunidad y conocer sus necesidades en cuanto a servicios de salud bucodental se refiere, por lo tanto, los servicios brindados deben satisfacer las expectativas de la población a la que van dirigidos dichos servicios.

Es importante para que la Carrera pueda conocer el nivel de satisfacción de sus usuarios externos y plantear recomendaciones, mejoras y/o mantener un servicio de calidad, en relación a los requerimientos de dichos usuarios, logrando incrementar el nivel de atención y en consecuencia el progreso de la satisfacción del usuario dando énfasis a la calidad, eficiencia y eficacia en su atención.

Los resultados de esta investigación, beneficiará tanto a la Carrera de Odontología como a los pacientes que son atendidos en ella con un servicio de calidad.

5. Marco Teórico

5.1 Esquema del Marco Teórico

1. Calidad

1.1 Calidad en Salud

1.2 Tipos de calidad

1.3 Indicadores de calidad

2. Satisfacción del usuario

2.1 Grado de satisfacción

2.2 Factores que influyen en la satisfacción del usuario

2.3 Elementos que conforman la satisfacción del cliente

2.4 Satisfacción del usuario como indicador de calidad de la Atención en Salud

2.5 Importancia de la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente

2.6 Métodos para medir la satisfacción del usuario

3. Percepción de la calidad por parte del usuario-paciente

3.1 Principios para la evaluación y medición de la percepción de la calidad de los servicios públicos

4. Expectativas del usuario y/o paciente

5. Accesibilidad a las Unidades de Atención Odontológica

6. Indicaciones (señalizaciones) para orientarse hasta llegar a las Unidades de Atención Odontológica
7. Comodidad de las instalaciones de las Unidades de Atención Odontológica

6. Metodología

Para el presente trabajo de investigación, se recurrirá a la investigación en diversas fuentes bibliográficas, cuyo resultado me permitirá determinar la metodología a seguir y la detallo a continuación:

Diseño de estudio

El diseño de la investigación será observacional y analítico, ya que la información recolectada no será modificada y sus resultados se interpretarán por medio de tablas o gráficos, de corte transversal y retrospectiva ya que el periodo de estudio es desde abril hasta septiembre del 2019.

Población de estudio.

El Universo de estudio, estará constituido por todos los pacientes que asistieron a las Unidades de Atención Odontológica de la carrera de Odontología de la Universidad Nacional de Loja en el periodo abril – septiembre 2019, lo cual constituirán 1.118 pacientes. Considero importante utilizar criterios tanto de inclusión como de exclusión para determinar el tamaño de la Población del presente estudio:

Criterios de inclusión

- Pacientes que acudieron a las Unidades de Atención Odontológica de la Carrera de Odontología de la Universidad Nacional de Loja en el periodo abril – septiembre 2019.
- Pacientes que fueron ingresados en la base de datos de las Unidades de Atención durante el periodo abril-septiembre 2019.

- Pacientes que recibieron cualquier tipo de tratamiento en las Unidades de Atención Odontológica de la Carrera de Odontología de la Universidad Nacional de Loja en el periodo abril – septiembre 2019.
- Pacientes que deseen participar de la investigación.

Criterios de exclusión

- Pacientes que no deseen participar en la investigación.
- Pacientes cuya información de contacto no se encuentre correctamente registrada en su historia clínica.
- Pacientes que presenten alguna discapacidad como: síndrome de Down, paraplejia, retraso mental.

Selección y tamaño de la muestra.

El cálculo del tamaño de la muestra para proporciones con población conocida se realiza mediante la aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

En donde tenemos que:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la Población

Z= Nivel de confianza

p= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad en contra

e= error muestral

En cuanto al nivel de confianza *Z* se trabajará con el nivel del 95% ante lo cual el valor correspondiente es de 1,96.

Respecto del margen de error muestral se utilizará el 5%.

La letra *p* representa la cantidad de pacientes de la población que tienen en común la variable que se busca medir, mientras que el número de pacientes que no comparten esa variable se indica con *q*. Conforme las normas APA en estos casos se coloca 0,5 para ambos: $p = 0,5$ y $q = 1 - p$.

Al reemplazar valores en la fórmula tenemos:

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 1118}{(0,05)^2 (1118 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{1073.7272}{3.7529}$$

$n = 286.10$ aproximadamente 286.

Siendo así, tenemos que el tamaño de la muestra es de 286 pacientes.

Ética

En la aplicación de las encuestas, es importante que los usuarios sean informados sobre el instrumento que servirá para la recolección de datos.

Se dará a conocer suficiente información sobre el tema en estudio; esto se lo realizará de manera equitativa sin ningún tipo de discriminación hacia los usuarios, quienes tendrán la decisión libre de participar o no.

Ya que la confidencialidad es importante, ésta será totalmente estricta tanto de las personas encuestadas, como de la información recolectada de los usuarios que acudieron a las Unidades de Atención Odontológica de la Carrera de Odontología de la UNL.

Recolección de datos

La encuesta seleccionada como base para realizar el siguiente proyecto de investigación se desarrollará mediante dos estudios, el primero desarrollado por el Dr. José Elizondo en su estudio titulado “La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la Facultad de Odontología de la U.A.N.L.” y el segundo realizado por Otero et al., en su estudio titulado “Validación de una encuesta de satisfacción de servicios públicos de salud bucodental”, a dichas encuestas se procederá a realizar modificaciones reemplazando palabras y preguntas para adaptarla al dialecto de la población de estudio.

Debido a que la información se obtendrá en primera instancia de las historias clínicas y posteriormente mediante encuestas, para su estudio se utilizará instrumentos, los cuales se describe a continuación:

- Número de pacientes que asistieron a las Unidades de Atención Odontológica de la Carrera de Odontología de la UNL.
- Número de pacientes a ser encuestados.
- Encuesta
- Uso de la Escala Likert

Para poner en marcha el presente estudio es fundamental coordinar con la Dirección de la Carrera de Odontología solicitando autorización previa para la recolección de las historias clínicas de los pacientes que fueron atendidos en el periodo abril – septiembre 2019.

Una vez obtenida la autorización, es importante que, como parte de la coordinación con la Dirección de la Carrera de Odontología, ésta autorice la aplicación de encuestas a pacientes de las Unidades de Atención Odontológica de la Carrera de Odontología de la Universidad Nacional de Loja, mismos que asistieron durante el periodo abril – septiembre 2019.

Finalmente, una vez obtenida la autorización por parte de la Dirección de la Carrera, registros clínicos de los pacientes y aprobación por parte de la tutora, se procederá a enviar correos electrónicos a todos los pacientes seleccionados de manera aleatoria una vez aplicada la fórmula del tamaño de la muestra, en caso de los pacientes que no contesten o no cuenten con un correo electrónico, se procederá a aplicar la encuesta vía llamadas telefónicas. Para obtener su consentimiento en cuanto a la participación del presente estudio y de esta manera recolectar las respectivas respuestas para poder llevar a cabo dicha investigación.



**ENCUESTA PARA VALORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES
ATENDIDOS EN LAS UNIDADES DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

Estimado (a)

Al agradecer su colaboración, me permito indicarle que la encuesta es confidencial y anónima, y de gran utilidad para la institución, en especial para las Unidades de Atención Odontológica con la finalidad de implementar acciones para el mejoramiento de las experiencias vividas por parte de los pacientes.

Solicito valore su nivel de satisfacción con respecto a cada uno de los indicadores con transparencia y sinceridad.

Sírvase marcar con una X la opción que mejor defina su valoración, de acuerdo con la siguiente escala: (marcar una sola opción)

DATOS GENERALES											
Nombre:						Edad:					
Género:	M		F		Nivel de instrucción:						
Procedencia:	Urbano		Rural		Ocupación:						
INDICADORES											
Muy satisfecho 5	Satisfecho 4		Medianamente satisfecho 3		Poco satisfecho 2		No satisfecho 1				
ATENCIÓN CLÍNICA											
PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ANTE LA ATENCIÓN CLÍNICA							5	4	3	2	1

1	¿El estudiante fue muy cuidadoso con los procedimientos que le realizó?					
2	¿El estudiante tenía la habilidad para realizar el tratamiento?					
3	¿El estudiante usó procedimientos que lo hicieron sentir seguro de no contagiarse de alguna enfermedad?					
4	¿El estudiante solucionó el problema que dio lugar a su visita?					
5	¿La calidad del tratamiento realizado en su boca, le hace sentirse?					
6	¿La organización y orden en el proceso de atención, le permite sentirse?					
7	¿Las explicaciones recibidas durante el tratamiento?					
8	¿Entendió las explicaciones que le dieron?					
9	¿La funcionalidad de los equipos, le ha dejado?					
ACCESIBILIDAD						
PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ANTE LA ACCESIBILIDAD		5	4	3	2	1
1	¿El tiempo que esperó al estudiante para que lo atendiera?					
2	¿El tiempo que pasó con el estudiante durante la atención?					
3	¿El poder localizar o contactar al estudiante?					
4	¿La disponibilidad del estudiante cuando fue necesario?					
5	¿Recibió atención el día que fue programada su cita?					
6	¿La ubicación o localización de la clínica?					
7	¿La facilidad para desplazarse: rampas, señalización u otros?					
8	¿El costo del tratamiento?					
AMBIENTE DE ATENCIÓN						
PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ANTE EL AMBIENTE DE ATENCIÓN		5	4	3	2	1
1	¿La limpieza y pulcritud de la clínica?					
2	¿La amplitud e iluminación de la clínica?					
3	¿La ventilación y temperatura de la clínica?					
4	¿Ausencia de ruidos y olores desagradables en la clínica?					
5	¿Comodidad de la sala de espera?					
6	¿La apariencia personal y la manera de vestir del estudiante?					
7	¿La higiene personal del estudiante?					
8	¿El trato del estudiante?					
9	¿La información recibida por parte del personal administrativo?					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

7. Operacionalización de las variables

Variable	Definición	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala	Tipo de variable
Satisfacción en los pacientes	La satisfacción tiene relación con el cumplimiento parcial o total de las expectativas frente a un servicio prestado. Desde un punto de vista psicológico o diremos que, es un sentido básico que implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener un servicio. (Moreta, 2017)	Se mide a través de una encuesta de 6 ítems, en donde se tienen en cuenta los indicadores para la realización de ello.	Solución a problemas de salud bucal presentes	Respuestas del paciente a la encuesta realizada por medios electrónicos	<ul style="list-style-type: none"> • Extremadamente satisfecho • Muy satisfecho • Moderadamente satisfecho • Poco satisfecho • No satisfecho 	Variable independiente
Nivel de satisfacción muy satisfecho				Respuestas del paciente a la encuesta realizada por medios electrónicos	<ul style="list-style-type: none"> • Sí • No 	Variable dependiente
Nivel de satisfacción moderado				Respuestas del paciente a la encuesta realizada por medios	<ul style="list-style-type: none"> • Sí • No 	Variable dependiente

				electrónicos		
Poco nivel de satisfacción				Respuestas del paciente a la encuesta realizada por medios electrónicos	<ul style="list-style-type: none"> • Sí • No 	Variable dependiente
Sexo	Características fenotípicas y genotípicas del hombre y mujer.			Datos generales de expediente clínico	<ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino 	Variable dependiente

8. Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	OCTUBR E				NOVIEMB RE				DICIEMBR E				ENER O				FEBRER O				MARZ O				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Legalización del Proyecto de Investigación			x	x	x																				
Organización logística de la investigación						x																			
Ejecución del Proyecto de Investigación							x	x	x	x	x	x													
Sistematización de la información/análisis e interpretación de datos															x	x	x	x							
Elaboración de resumen, introducción, materiales y métodos, discusión, conclusiones y recomendaciones																			x	x	x	x	x		
Organización del primer borrador del texto final de tesis																							x	x	x

9. Presupuesto y financiamiento

DETALLE	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	COSTO	TOTAL	FINANCIAMIENTO
Laptop	1	Computadora portátil	\$1.200	\$1.200	Autofinanciado
Impresora	4	Tintas	\$20	\$80	Autofinanciado
Hojas de papel bond	2	Resma de 500 hojas	\$6	\$12	Autofinanciado
Celular	1	Llamadas telefónicas	\$30	\$30	Autofinanciado
Esferos	2	Color azul	\$0.30	\$0.60	Autofinanciado
Fotocopias	1.000	Blanco y negro	\$0.05	\$50	Autofinanciado
TOTAL			\$1.372,60		Autofinanciado

10. Bibliografía

López Álvarez, G. Z. (2014) *Grado de satisfacción de la calidad de atención odontológica que reciben los pacientes adultos que asisten al Centro de Salud 24 de mayo, durante el periodo marzo - agosto de 2014* [Tesis de Pregrado, Universidad San Gregorio de Portoviejo]. <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/228/1/OD-T1287.pdf>

López Garví, A. J. (2012). *Estudio de la Satisfacción del Paciente en Odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario “Dental Satisfaction Questionnaire”* [Tesis Doctoral, Universidad de Valencia]. <https://core.ac.uk/download/pdf/71007112.pdf>

Llauradó, O. (2014). *La Escala de Likert: Qué es y cómo utilizarla*. Netquest. <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>

Moreta Herrera, R., Gaibor Gonzalez, I. y Barrera L. (2017). El bienestar psicológico y la satisfacción con la vida como predictores del bienestar social en una muestra de universitarios ecuatorianos. *Salud & Sociedad*, 8(2), 172-184. <https://revistas.ucn.cl/index.php/saludysociedad/article/view/1678/pdf>

Peralta Alaníz, A. B. y Castro Araúz, X. (2019) *Nivel de satisfacción de los pacientes con el servicio odontológico en la Facultad de Odontología UNAN-LEON atendidos en el período de agosto-noviembre 2016* [Tesis Doctoral, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-León]. <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/handle/123456789/6976>

Real Academia Española. (2019). “Eficacia”. *En Diccionario de la lengua española (Edición del tricentenario)*. <https://dle.rae.es/eficacia?m=form>

Real Academia Española. (2019). “Eficiencia”. *En Diccionario de la lengua española (Edición del tricentenario)*. Recuperado de: <https://dle.rae.es/eficiencia?m=form>

Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 39(6), 11. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Sánchez, C. (23 de enero de 2020). Citas con más de un autor. *Normas APA (7ma edición)*. <https://normas-apa.org/citas/citas-con-mas-de-un-autor/>

Sánchez, C. (08 de febrero de 2019). Cita de parafraseo. *Normas APA (7ma edición)*. <https://normas-apa.org/citas/cita-de-parafraseo/>

Sánchez, C. (08 de febrero de 2019). Cita Textual o Directa. *Normas APA (7ma edición)*. <https://normas-apa.org/citas/cita-textual/>

Sánchez, C. (11 de febrero de 2020). Ejemplos de Referencias Bibliográficas APA. *Normas APA (7ma edición)*. <https://normas-apa.org/referencias/ejemplos/>

Sánchez, C. (05 de abril de 2019). Interlineado de Párrafo. *Normas APA (7ma edición)*. <https://normas-apa.org/formato/interlineado-de-parrafo/>

Sánchez, C. (28 de febrero de 2019). Márgenes. *Normas APA (7ma edición)*. <https://normas-apa.org/formato/margenes/>

Sánchez, C. (04 de marzo de 2019). Tipo y tamaño de fuente. *Normas APA (7ma edición)*. <https://normas-apa.org/formato/tipo-y-tamano-de-fuente/>

Sánchez Jacas, I., Bonne Galí, T., Pérez Ferrer, C. y Botín Díaz, M. (2002). Evaluación de la calidad de la atención médica integral a trabajadores del municipio Santiago de Cuba. *Revista*

Cubana Salud Pública 28(1), 38-45.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662002000100004

Viscaíno Salem, K. M. (2016) *Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la Universidad de Las Américas* [Tesis de Pregrado, Universidad de Las Américas]. <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/4944/1/UDLA-EC-TOD-2016-25.pdf>