



UNIVERSIDAD DE IXTLAHUACA CUI

LICENCIATURA DE CIRUJANO DENTISTA

INCORPORADA A LA UNAM

No. DE ACUERDO CIRE 12/11 DE FECHA 24 DE MAYO DE 2011

CLAVE 8968 – 22

**“SATISFACCION DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LAS CLINICAS ODONTOLOGICAS
DE LA UNIVERSIDAD DE IXTLAHUACA CUI, DICIEMBRE 2017 A FEBRERO 2018”**

TESIS

QUE PARA OPTAR POR EL TITULO DE
CIRUJANO DENTISTA

PRESENTA:

P. C. D. MIRIAM BECERRIL BALTAZAR

P. C. D. RUBEN OMAR GOMEZ CRUZ

ASESOR DE TESIS

C. D. JULIO CESAR BERMUDEZ BARAJAS

IXTLAHUACA, ESTADO DE MEXICO, JUNIO 2018





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos

Dedicamos mucho tiempo pensando en lo que nos hace falta y casi nunca nos detenemos a recordar y agradecer a la gente que nos apoya, por eso dedico estas breves líneas para agradecer a dios por darme fuerzas para seguir adelante, a mi familia en general quienes son mi principal motor para alcanzar nuevas metas, hacen que todo valga la pena.

Gracias a mi universidad por la estancia durante estos últimos años, a mis maestros por la educación brindada ya que todo lo aprendido será una herramienta de vital importancia para mi profesión. No podía olvidar a mis pacientes los cuales me apoyaron asistiendo a su consulta y me dieron su confianza para mí fue el secreto del éxito, y mi recompensa verlos sonreír.

Como no voy a agradecer a los culpables de este logro, a mi director de tesis, al metodólogo, a mi compañero de proyecto; hicimos un gran equipo con el fin de alcanzar la meta final.

La mejor forma de predecir el futuro es crearlo (Alan Kai).

Con cariño Miriam

Agradecimientos

Gracias Dios, por darme la fuerza y la valentía para poder concluir una vez más una meta, gracias por tu infinita bondad y amor.

A mis padres por siempre apoyarme, motivarme y confiar en mí, para poder llegar hasta este momento de mi vida, donde sé que ellos pusieron toda su fe y esperanza para lograr mi meta. A mis hermanos por su cariño y apoyo en todo momento, los amo.

Quiero agradecer infinitamente a todos mis pacientes, porque gracias a ellos pude avanzar en cada clínica y llegar a la meta, en especial a doña Rosy por ser mi paciente fiel y apoyarme en todo momento en el último año de la carrera.

A mis abuelos, tíos, primos, sobrinos que siempre me apoyaron siendo pacientes, gracias por depositar su confianza en mí.

A mis maestros, por todo el apoyo y la enseñanza, de cada uno me llevo un recuerdo y mucho conocimiento, a nuestro asesor de tesis el Doc. Julio Bermúdez por apoyarnos y al Doc. Leopoldo por siempre motivarnos y ayudarnos para hacer de este trabajo lo mejor de nosotros.

A mi amiga Miri por el apoyo incondicional durante la carrera, el servicio social, y ahora para culminar este proyecto que emprendimos juntos, te quiero.

Con cariño Rubén Omar

Índice

1.	Marco teórico.....	3
1.1	Importancia de la calidad de la salud en México.....	3
1.2	Determinantes de la satisfacción.....	4
1.3	El usuario como evaluador del servicio.....	4
1.4	Factores de la Atención a la salud.....	5
1.4.1	Características sociodemográficas.....	5
1.4.2	Atención técnica.....	5
1.4.3	Relación interpersonal.....	6
1.4.4	Accesibilidad.....	6
1.4.5	Ambiente de trabajo.....	7
1.5	Factores asociados para la ocupación de los servicios en odontología.....	7
1.5.1	Sexo y edad.....	9
1.5.2	Educación.....	9
1.5.3	Actitudes y valores.....	9
1.5.4	Estatus socioeconómico.....	10
1.6	Características de los servicios odontológicos.....	10
2.	Planteamiento del problema.....	11
3.	Pregunta de investigación.....	12
4.	Justificación.....	13
5.	Hipótesis.....	14
6.	Objetivos.....	15
6.1	Objetivos generales.....	15
6.2	Objetivos específicos.....	15
7.	Material y métodos.....	16
7.1	Diseño del estudio.....	16
7.2	Muestra.....	16
7.3	Criterios de inclusión.....	16
7.4	Criterios de exclusión.....	16
7.5	Criterios de eliminación.....	16

7.6 Variables dependientes.....	17
7.7 Variables independientes.....	18
8 Resultados.....	19
9 Discusión.....	26
10 Conclusiones.....	29
11 Referencias Bibliográficas.....	30
12 Anexos.....	33

1. Marco Teórico

Hoy en día en el mercado actual, del gremio de la salud bucodental nuestros consumidores se han vuelto más exigentes; se podría decir que hasta más informado; lo que conlleva a que exigen sus derechos a causa de no cumplir con sus expectativas. Nosotros, como prestadores de servicio vamos perdiendo pacientes, todo esto se ha debido a que los usuarios en esta época tienen más acceso a la información por el desarrollo tan acelerado de la tecnología (1).

Las exigencias actuales nos obligan a mejorar los servicios; todos pensaríamos que es el costo, pero no es así, si no la calidad del servicio, esto lo hace más preocupante ya que la calidad engloba diferentes aspectos a indagar para mejorar el servicio (2).

1.1 Importancia de la salud en México

Dr. Avedis Donabedian (USA), y el Dr. Enrique Rulas Barajas (México), son 2 de los más grandes investigadores en el tema de control de calidad de la atención médica.(1) Por su parte el Dr. Avedis Donabedian considera que la calidad de atención medica englobando 3 elementos en grandes grupos:

- Estructura; son los elementos que tienen que ver con infraestructura física
- Proceso; tiene que ver con el cómo y con qué y cuándo se realizan los procesos
- Resultado; es la combinación de estructura y proceso (3).

El Dr. Rules considera y agrega tres aspectos al servicio de la salud los cuales tienen que ver con el más bajo costo, el mínimo de riesgos y la completa satisfacción de las necesidades de la salud del paciente (3).

Considerando lo antes mencionado para nosotros es fundamental la satisfacción del paciente ya que abordando este tema sabremos como cumplir las necesidades y expectativas de los pacientes (4). La medición de la satisfacción del paciente es un

método para conocer opiniones de los usuarios sobre su atención, la medición es multidimensional ya que son diferentes aspectos y factores que intervienen en la atención bucodental (5).

1.2 Determinantes de la satisfacción

En el área de la salud los prestadores de servicio tenemos el compromiso de atender y entender al paciente con la más alta calidad, por lo que siempre es preocupante satisfacer al usuario cumpliendo sus necesidades; esto nos lleva a conocer y a analizar su estado de salud, escolaridad, edad, etc.; ya que estos factores engloban determinantes para alcanzar sus prioridades al ser atendido. De igual forma nos guiara para comunicarnos con un lenguaje más explícito y entendible con la finalidad de transmitirles la información (6). Las condiciones de infraestructura también son importantes, como criterios que nos ayudan a satisfacer la eficiencia y eficacia (7). El usuario en el momento que acceda a consulta se vuelve nuestra prioridad, por lo que, a relación interpersonal, es el primer paso en entendernos con el paciente, dándole el primer lugar como prioridad, nuestra área de trabajo debe estar limpia y sin olores desagradables (8).

1.3 El usuario como evaluador del servicio

El objetivo y sujeto de análisis se entienden como el principal abordaje en el tema, esto va relacionado a alcanzar la meta principal de satisfacer sus expectativas, hay diferentes factores que intervienen y debemos conocer para tener éxito al brindar nuestros servicios a los usuarios (9). Que Debemos Conocer; su estilo de vida, las experiencias previas, las expectativas de una visión más grande por lo que anteriormente no estuvo satisfecho con el servicio anterior, también las cuetiones culturales de los diferentes grupos sociales, todo esto es una variante del contexto social. Las principales perspectivas del paciente son cumplir con las funciones de curar, a menudo aliviar (10).

1.4 Factores de la atención a la salud

La atención a la salud se basa en un ambiente que establece diferentes factores que se deben conocer para atender a los usuarios (11).

1.4.1 Características sociodemográficas

Promover la atención a los usuarios engloba conocer los hábitos relacionados con su estilo de vida y sus limitantes, es decir estudios sociodemográficos como:

- Edad: Hace referencia a los años cumplidos
- Género: masculino y femenino
- Escolaridad: Hace referencia a su mayor grado de estudios; primaria, secundaria, preparatoria, técnica, licenciatura, postgrado, etc.
- Ocupación: Se refiere a lo que se dedica el usuario, estudiante, hogar, empleado, comerciante, profesionista, desempleado.
- Ingresos: Salario que genera el usuario.

Indagar sobre los factores sociodemográficos nos permite estratificar la atención que brindaremos y como nos vamos a dirigir a nuestros pacientes (12).

1.4.2 Atención técnica

Las metas de las instituciones que brindan servicios odontológicos combinan educación, investigación, y promoción de la salud mediante programas para poder responder a las expectativas de los usuarios que acuden a los servicios, el éxito se basa en diferentes aspectos (13).

Uno de los aspectos son las habilidades y destrezas que posee el prestador de servicio para otorgar la atención al usuario ya que ellos esperan del prestador del servicio que

tenga paciencia; que solucione sus problemas bucales; que se comprometan a atenderlos dentro y forma siendo responsables y sin retraso (14).

La organización que se tiene dentro de la atención es parte de sus necesidades que tienen los usuarios (14).

1.4.3 Relación interpersonal

Los usuarios que acuden a consulta les gusta ser escuchados y que se les brinde atención ya que todos son diferentes, a algunos les gusta platicar y explicar detalladamente sus molestias para poder dar inicio a su tratamiento (13).

¿Qué debemos conocer para que los pacientes puedan confiar en nosotros?

Debemos empatizar con nuestros pacientes y presentarnos ante ellos formalmente de igual manera a quienes nos apoyan, personal técnico, asistentes, médicos, etc.

Informar al paciente sobre su tratamiento y analizar más allá para darle diferentes opciones para que el paciente pueda tomar una mejor decisión del tratamiento que se va a realizar; esto amplía la satisfacción del paciente. La forma de expresarnos y el lenguaje que utilizamos con los usuarios debe ser claro y de fácil entendimiento. Estos factores nos benefician ya que con todo esto el paciente se sentirá apreciado y nos brindará su confianza y pondrá su salud en nuestras manos para ser atendido (13).

1.4.4 Accesibilidad

Los pacientes que acuden a instituciones educativas con servicios odontológicos son pacientes con las mismas necesidades que los que acuden a consulta privada, solo lo hace diferente sus limitantes, tales como precios, horarios, acceso.

Algunos pacientes que ingresan a las instituciones son recomendados por otros pacientes que ya fueron atendidos dentro de la misma. Los pacientes califican el tiempo en obtener su cita, tiempo en ser atendidos, la disponibilidad de los prestadores de servicio, la ubicación de las clínicas; si estos servicios resultan favorables para

nuestros usuarios se puede extender una cartera más amplia de usuarios que ingresen (14).

1.4.5 Ambiente de trabajo

Los pacientes califican el confort dentro de la estancia en su servicio odontológico; la limpieza, instalaciones, condiciones mobiliario, y la apariencia personal del odontólogo. Las percepciones que experimentan los usuarios hacen que califiquen a los servicios de la salud de buena calidad, este factor beneficia bastante a la institución ya que hace que se acredite más y que genere nuevos pacientes y algunos recomienden los servicios que se brindan de la institución (13, 14).

Analizando los factores antes mencionados influye:

- Que los pacientes tengan mayor cumplimiento a terminar sus tratamientos y no dejarlos inconclusos.
- Estar dentro de los más altos niveles de calidad institucional
- Tener mayor ingreso de pacientes
- Confianza ante los pacientes (14).

1.5 Factores asociados para la ocupación de los servicios en odontología

Muchos estudios se han enfocado en observar cuales son los motivos asociados que influyen para que los pacientes decidan acudir a los servicios odontológicos cuando lo requieren (8, 15).

Para esto Shortell establece una diferencia entre utilización y demanda; siendo demanda “la cantidad de servicios de salud que los individuos desean consumir a costos específicos, usando los recursos financieros que disponen y considerando prioridades frente a otros bienes o servicios”, y siendo utilización “la cantidad real de

servicios que es consumida cuando la demanda desencadena el proceso de atención” (10, 16).

De la Revilla define como demanda “El momento en que el individuo que asume el rol de enfermo, decide buscar ayuda y acude a un servicio para solicitar su atención”, sin embargo, la utilización menciona que “Un individuo demandante de los servicios es cuando recibe realmente asistencia”. Para esto Donabedian lo menciona como el grado de “unión-ligadura” entre el usuario y el sistema de salud, de tal forma que la utilización se integra al de demanda efectiva (10, 16, 17).

En el área odontológica Brown y Lazar mencionan que la utilización en el servicio dental es cuantas personas pudieron acceder a estos servicios en un lapso de tiempo. Se sugiere que la utilización este descrita por tres distintas dimensiones:

1. Tipo: siendo este que servicio es el usado, pueden ser públicos, priva la seguridad social.
2. Propósito: el motivo por el cual se recurre al servicio este pueden ser por prevención, urgencia o tratamiento.
3. Volumen: cuantos servicios odontológicos han sido solicitados de acuerdo al número de consultas en un lapso de tiempo determinado (10).

También se ha analizado que en la utilización de los servicios odontológicos hay elementos importantes que influyen como son: sexo, edad, educación, ingresos, ocupación, valores y actitudes, estatus socioeconómicos, disponibilidad de servicios, ubicación geográfica, aspectos culturales, valores, estilo de vida, experiencias previas de atención, presencia o ausencia de síntomas entre otros (16, 18, 19).

1.5.1 Sexo y edad

Anderson nos muestra en el caso de sexo que hay mayor cantidad de mujeres que de hombres que suelen ir a consulta con el odontólogo durante el periodo de un año en

pacientes de edad adulta, y en adolescentes siendo una frecuencia del 89% en mujeres contra un 81% en hombres mostrando que pacientes de estatus bajo visitaban en menor medida al odontólogo (18, 19).

Gift hace referencia en cuanto a la edad encontrando que los niños y los adultos mayores son los que menos visitan al odontólogo, realizando una curva en forma de pera invertida siendo estos los extremos (10).

1.5.2 Educación

Se descubrió que en pacientes con mayor nivel académico tienden a tener mayor utilización de los servicios odontológicos, Blinkhorn encontró a un grupo de madres las cuales realizaban más visitas al odontólogo para que sus hijos estuvieran familiarizados con el dentista (18, 20).

En pacientes adultos estudios demostraron que pacientes edentulos presentaban bajo nivel escolar y socioeconómico siendo decreciente las visitas al dentista, demostrando que esta variable es también una creciente de actitudes eficaz hacia la salud bucodental (14, 20).

1.5.3 Actitudes Y Valores

El miedo o la ansiedad son una causa subjetiva que se ha relacionado con la limitación en el uso de servicios dentales, los factores que se asocian con las actitudes de la población con respecto a la atención dental van de la mano de sus principios y costumbres cuya importancia recae en como utilizan los servicios dentales, ya que los pacientes también suelen recurrir a tratamientos alternativos para solucionar sus problemas de manera temporal (10, 12, 21).

1.5.4 Estatus Socioeconómico

Aquí se integran aspectos referentes a ingreso, ocupación y educación, considerando estos aspectos se observa que los pacientes que demandan un servicio dental son frecuentemente de estatus media- alta (11, 16, 21).

Gift menciona que de acuerdo a la clasificación de la población en rangos por diferentes niveles, los que se encuentran en un nivel profesional o ejecutivo hacen uso de servicios dentales con mayor frecuencia, aquellos que se encontraban en un rango medio o más bajo (10).

1.6 Características De Los Servicios Odontológicos

En relación a la accesibilidad los servicios dentales se encontró que si el servicio brindado es bueno, la distancia no influye de manera importante, pero en situaciones de mayor dificultad para la movilidad (zonas rurales) los pacientes adultos mayores tienen menor acceso a los servicios dentales (15, 22).

Kronnenfeld demostró que no tiene mucha importancia el acceso geográfico al servicio dental, si no que los pacientes cuenten y tengan fácil acceso a los servicios ya sea mediante algún seguro médico o que donde habiten se encuentre cerca un servicio dental siendo esto más importante que las limitaciones económicas y todavía más importante que la educación (10).

1. Planteamiento del problema

Actualmente un reto del sector salud es el interés creciente en la evaluación y mejora de la calidad de servicios de salud otorgados es un tema de preocupación de todas las instituciones prestadoras de servicio de salud, entre ellas los servicios odontológicos (9, 18, 23).

En México la calidad de la atención en salud gira entorno a un eje central que es la satisfacción de los pacientes, esto es una ventaja competitiva para los prestadores de servicio ya que el objetivo es satisfacer las expectativas del paciente.

El odontólogo tiene que poseer la habilidad de atender y entender las necesidades del usuario. Entre sus propósitos se encuentra lograr servicios más confiables a un costo razonable, así como con una mejor imagen de la organización; en el mismo sentido, además del óptimo nivel profesional exigido para brindar la mejor calidad es urgente mejorar la accesibilidad, la continuidad, la eficiencia, la eficacia y la oportunidad en el servicio (4, 9, 19).

Los usuarios de los servicios de salud constituyen un proceso complejo de intersubjetividades, el fin de la prestación de los servicios de salud no se diferencia de la de otro tipo de servicios: satisfacer a los usuarios. En este sentido solo se puede satisfacer a los usuarios si los trabajadores que brindan el servicio también se encuentran satisfechos, lo cual hace más complejo. Aún las acciones encaminadas por los gestores de estos servicios, para lograr un funcionamiento que cumpla con todas las condiciones necesarias hasta llegar a la excelencia (24, 25).

Las instituciones odontológicas dependen en gran medida de sus usuarios, por lo que se hace importante el conocimiento de sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requerimientos como atención respeto, comodidad, empatía, apoyo entre otras y tratar de superar sus expectativas (9, 26).

La Universidad de Ixtlahuaca CUI es una institución comprometida en formar profesionales capacitados para desempeñarse en un modelo de asistencia que se oriente hacia el paciente y la comunidad, centrado en brindar una atención de calidad y en satisfacer las expectativas del paciente tanto en conocimientos científicos, infraestructura, tiempo de espera y de trabajo bajo el marco ético de responsabilidad social, cumpliendo con la normatividad vigente en materia de salud y de protección al ambiente, así mismo, deberá estar comprometido a mantenerse actualizado permanentemente.

Por lo anterior este proyecto respondió la siguiente pregunta de investigación; ¿Cuál es la satisfacción de los usuarios que acuden a las clínicas Odontológicas de la Universidad de Ixtlahuaca CUI de diciembre 2017 a febrero 2018?.

3. Justificación

La satisfacción del usuario es el principal elemento para calificar la calidad de las instituciones prestadoras de servicios odontológicos. La satisfacción va relacionada con la experiencia del paciente quién busca mejoras en el tratamiento y calidad en el servicio. Las Instituciones prestadoras de servicios odontológicos encuentran en la calidad de atención un elemento para fortalecer su competitividad (27, 28).

En las clínicas de la Licenciatura de Cirujano Dentista de la Universidad de Ixtlahuaca CUI, al ser una institución prestadora de servicios de salud odontológicos, se hace de vital importancia evaluar la calidad de la atención, englobando infraestructura, ambiente de atención, accesibilidad y relación interpersonal. Debido a la poca información de la calidad de la atención, se desconoce la imagen que ha generado la Institución en los pacientes ya atendidos (29).

Los resultados que se obtengan del presente estudio permitirán evaluar la satisfacción del paciente, así como el reconocimiento y prestigio de la UICUI, con fines de generar propuestas para la mejora de las diferentes áreas, que repercutirán en una cartera mas amplia de pacientes para los servicios dentales provistas por el alumno (30).

Por lo anterior el objetivo de esta investigación fue evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a las clínicas odontológicas de la Universidad de Ixtlahuaca CUI.

4. Hipótesis

4.1 Hipótesis de trabajo

Los pacientes que acuden a las clínicas de la Universidad de Ixtlahuaca se encuentran satisfechos con los servicios que se otorgan dentro de la institución.

4.2 Hipótesis nula

Los pacientes que acuden a las clínicas de la Universidad de Ixtlahuaca se encuentran poco satisfechos con los servicios que se otorgan dentro de la institución.

4.3 Hipótesis alterna 1

Los pacientes que acuden a las clínicas de la Universidad de Ixtlahuaca se encuentran muy satisfechos con los servicios que se otorgan dentro de la institución.

4.4 Hipótesis alterna 2

Los pacientes que acuden a las clínicas de la Universidad de Ixtlahuaca se encuentran medianamente satisfechos con los servicios que se otorgan dentro de la institución.

4.5 Hipótesis alterna 3

Los pacientes que acuden a las clínicas de la Universidad de Ixtlahuaca se encuentran nada satisfechos con los servicios que se otorgan dentro de la institución.

5. Objetivos

5.1 General

- Evaluar la satisfacción de los usuarios en las clínicas odontológicas de la Universidad de Ixtlahuaca CUI diciembre 2017 a febrero 2018

5.2 Específicos

- Conocer la relación interpersonal entre alumno y paciente
- Verificar la accesibilidad en la atención dental de las clínicas
- Conocer si las clínicas odontológicas de la UICUI cuentan con el ambiente en la atención para satisfacer a los usuarios
- Conocer si los prestadores de servicio fueron amables durante la consulta odontológica
- Conocer si los usuarios que acuden a las clínicas de la UICUI los recomendaron
- Identificar si los usuarios que acuden a las clínicas de la UICUI recomendarían los servicios odontológicos
- Identificar si el usuario recibió la atención odontológica como él lo esperaba
- Identificar si el paciente regresaría en otra ocasión a la UICUI en caso de requerir algún otro tratamiento
- Promover proyectos de mejora de calidad continua de atención odontológica en la UICUI

6. Material y métodos

6.1 Diseño del estudio

Observacional, transversal, comparativo, descriptivo y prospectivo

6.2 Muestra

Está integrado por pacientes mayores de 18 años que acuden a la atención odontológica en las instalaciones de las clínicas odontológicas de la UICUI durante el periodo de diciembre 2017 a febrero 2018

6.4 Criterios de inclusión

- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes atendidos en las clínicas odontológicas de la UICUI
- Pacientes que acepten ser encuestados y participar en el estudio

6.5 Criterios de exclusión

- Pacientes analfabetas
- Pacientes que sean alumnos o maestros de la facultad de odontología.

6.6 Criterio de eliminación

- Cuestionarios no concluidos

6.7 Variables del estudio

Variables dependientes

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Tipo de variable	Escala de medición
Atención técnica	Otorgamiento de la atención oportuna al usuario; conforma los conocimientos médicos, y principios éticos vigentes con la satisfacción de las necesidades de la salud y las expectativas del usuario, del prestador del servicio de la institución	Mediante la aplicación del cuestionario de satisfacción en la atención del usuario 1) Nada satisfecho 2) Poco satisfecho 3) Medianamente satisfecho 4) Satisfecho 5) Muy satisfecho	Cualitativa	Ordinal
Relación interpersonal	Dimensión interpersonal que significa la relación entre el personal médico, con el paciente y/o usuario	Mediante la aplicación del cuestionario de satisfacción en la atención del usuario 1) Nada satisfecho 2) Poco satisfecho 3) Medianamente satisfecho 4) Satisfecho 5) Muy satisfecho	Cualitativa	Ordinal
Accesibilidad	Tiempo estimado para el otorgamiento de la cita, tiempo de espera, duración de la consulta	Mediante la aplicación del cuestionario de satisfacción en la atención del usuario 1) Nada satisfecho 2) Poco satisfecho 3) Medianamente satisfecho 4) Satisfecho 5) Muy satisfecho	Cualitativa	Ordinal
Ambiente de atención	Calidad de los servicios según la implementación de condiciones, comodidad, higiene, iluminación, ventilación, que constituyen el confort	Mediante la aplicación del cuestionario de satisfacción en la atención del usuario 1) Nada satisfecho 2) Poco satisfecho 3) Medianamente satisfecho 4) Satisfecho 5) Muy satisfecho	Cualitativa	Ordinal
Satisfacción	Es la relación que existe entre la percepción que tiene el paciente de la atención recibida, el grado de cumplimiento terapéutico, la frecuencia con la que utiliza los servicios, y el interés por la condición de la salud.	Mediante la aplicación del cuestionario de satisfacción en la atención del usuario 1) Si 2) No	Cualitativa	Nominal

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Tipo de variable	Escala de medición
Servicio	Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades del cliente	Mediante la aplicación del cuestionario de satisfacción en la atención del usuario 1) Si 2) No	Cualitativa	Nominal
Recomendación	Consejo que se da una persona para considerarse ventajoso o beneficioso, misma acción para recomendar.	Mediante la aplicación del cuestionario de satisfacción en la atención del usuario 1) Si 2) No	Cualitativa	Nominal

Variables Independientes:

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Tipo de variable	Escala de medición
Edad	Tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta el instante o periodo que se estima de la existencia de una persona	Edad en años cumplidos	Cuantitativa	Razón
Género	Clasificación de sujetos identitarios	a) masculino b) femenino	Cualitativa	Nominal
Grado de estudios	Numero de grados cursados	a) Primaria b) Secundaria c) Preparatoria e) Técnica f) Profesional g) Posgrado h) Ninguno	Cualitativa	Ordinal
Ocupación	Función que desempeña	a) Hogar b) Estudiante c) Empleado d) Comerciante e) Profesionista f) Desempleado	Cualitativa	Nominal
Ingresos	Ingresos que recibe por actividades productivas	Cantidad total mensual	Cuantitativa	Razón

6. Resultados

Las encuestas se aplicaron a 301 pacientes, de los cuales 9 fueron excluidos ya que no contestaron correctamente el cuestionario, teniendo un total de 292 pacientes encuestados. Todos los encuestados con mayoría de edad. El género masculino presentó un promedio de edad de 36.41 ± 14.41 y el género femenino de 39.97 ± 13.16 , se presentó mayor número de pacientes femeninos con un 61%, en la tabla 1 se muestran otros datos descriptivos. Los resultados no mostrarán diferencias estadísticamente significativas, al correlacionar género y nivel de escolaridad según el nivel de satisfacción (gráfica y tabla 2).

Tabla 1. Análisis descriptivo de la muestra

Variables	Hombres	Mujeres	Total
n=	115	177	292
Edad	36.45 ± 14.41	39.97 ± 13.16	38.57 ± 13.75
Escolaridad			
Nivel básico	43	105	148
Nivel media superior	35	50	85
Nivel superior	37	22	59
Ocupación			
Hogar	7	106	113
Estudiante	27	22	49
Empleado	37	26	63
Comerciante	21	11	32
Profesionista	17	11	28
Desempleado	6	1	7

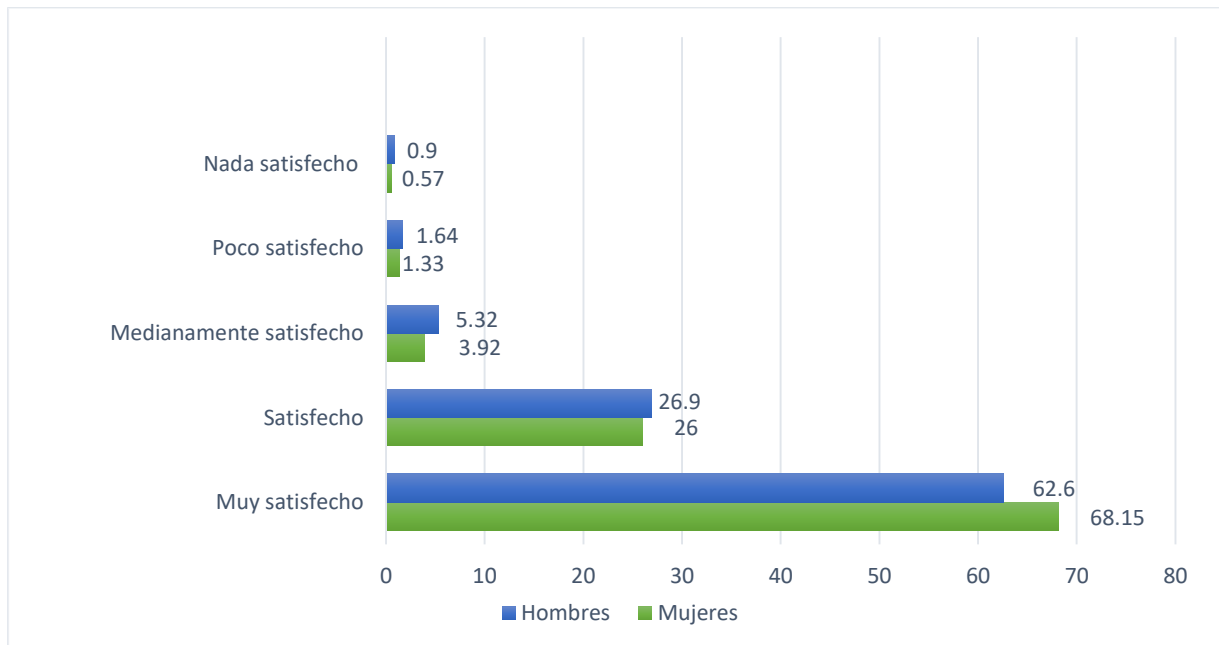
Fuente: propia

Tabla 2. Nivel de satisfacción de acuerdo al género y grado de escolaridad

	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Género					
Mujeres	40(0.57)	92(1.33)	271(3.92)	1795(26)	4705(68.15)
Hombres	44(0.9)	76(1.64)	246(5.32)	1246(26.9)	2894(62.6)
Escolaridad					
Nivel Básico	50 (0.88)	52 (0.91)	171 (3.02)	1657 (29.32)	3723 (65.85)
Nivel Media Superior	27 (0.85)	69 (2)	227 (6.85)	841 (25.37)	2151 (64.9)
Nivel Superior	5(0.2)	27 (1.2)	119 (5.2)	539 (23.42)	1611 (70)

Fuente: propia

Gráfica 1. Satisfacción según género



Fuente: propia

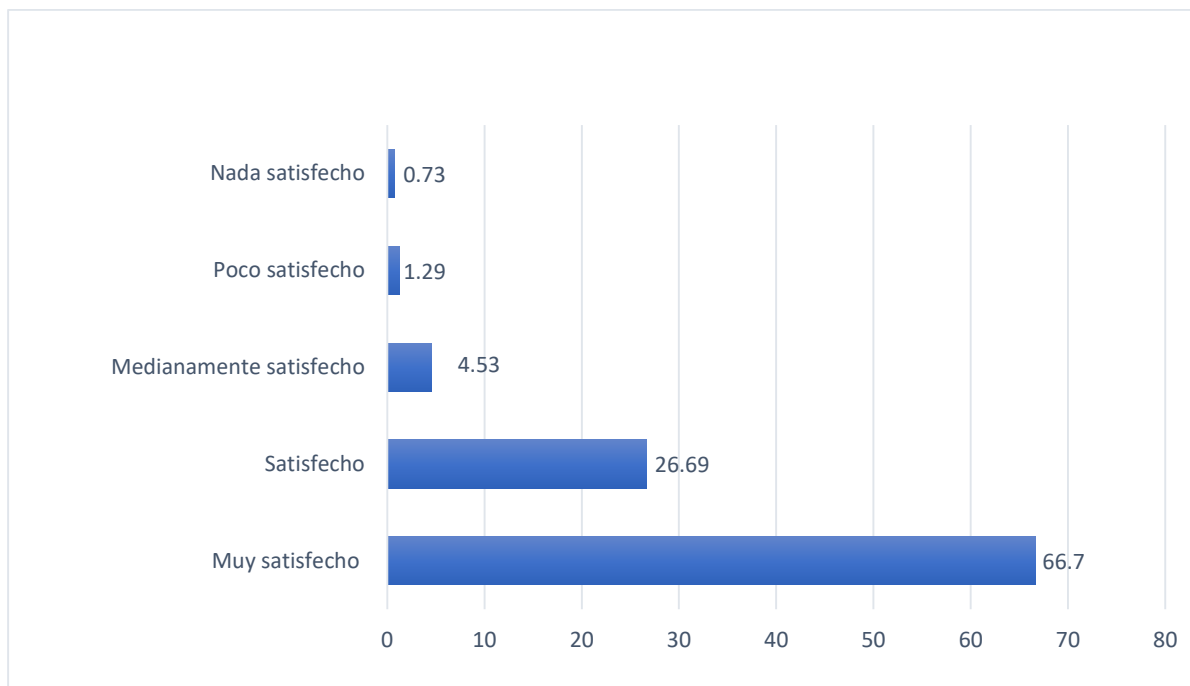
En la tabla número 3 se agrupan totales de satisfacción en general, suman los totales de las 5 evaluaciones. Nada satisfecho (1), poco satisfecho (2), medianamente satisfecho (3), satisfecho (4), muy satisfecho (5). En los totales destaco muy satisfecho con un porcentaje 66.72%, satisfecho 26.69%, medianamente satisfecho 4.53%, poco satisfecho 1.48%, nada satisfecho 0.73%.

Tabla 3. Nivel de satisfacción de los usuarios de las clínicas de la UICUI

	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Atención Técnica	36 (1.23)	61 (2)	147 (5)	724 (24.7)	1952 (66.7)
Accesibilidad	9 (0.34)	34 (1.29)	119 (4.52)	756 (28.76)	1710 (65)
Relación interpersonal	22 (0.75)	13 (0.44)	49 (1.67)	602 (20.61)	2234 (76.5)
Ambiente de atención	17 (0.58)	40 (1.36)	202 (6.91)	958 (32.80)	1703 (58.3)
Total	84 (0.73)	148 (1.29)	517 (4.53)	3040 (26.69)	7599 (66.72)

Fuente: propia

Grafica 2. Satisfacción de los usuarios que acuden a las clínicas de la UICUI



Fuente: propia

La tabla número 4 clasifica las preguntas del cuestionario de acuerdo a los apartados de los ítems, se observa que fue mejor calificada la relación interpersonal con 76.5% con la calificación de muy satisfecho, atención técnica con 66.7% con la calificación de muy satisfecho, accesibilidad con 65% con la calificación de muy satisfecho, ambiente de atención con 58.3% con la calificación de muy satisfecho.

Tabla 4. Nivel de satisfacción por ítems

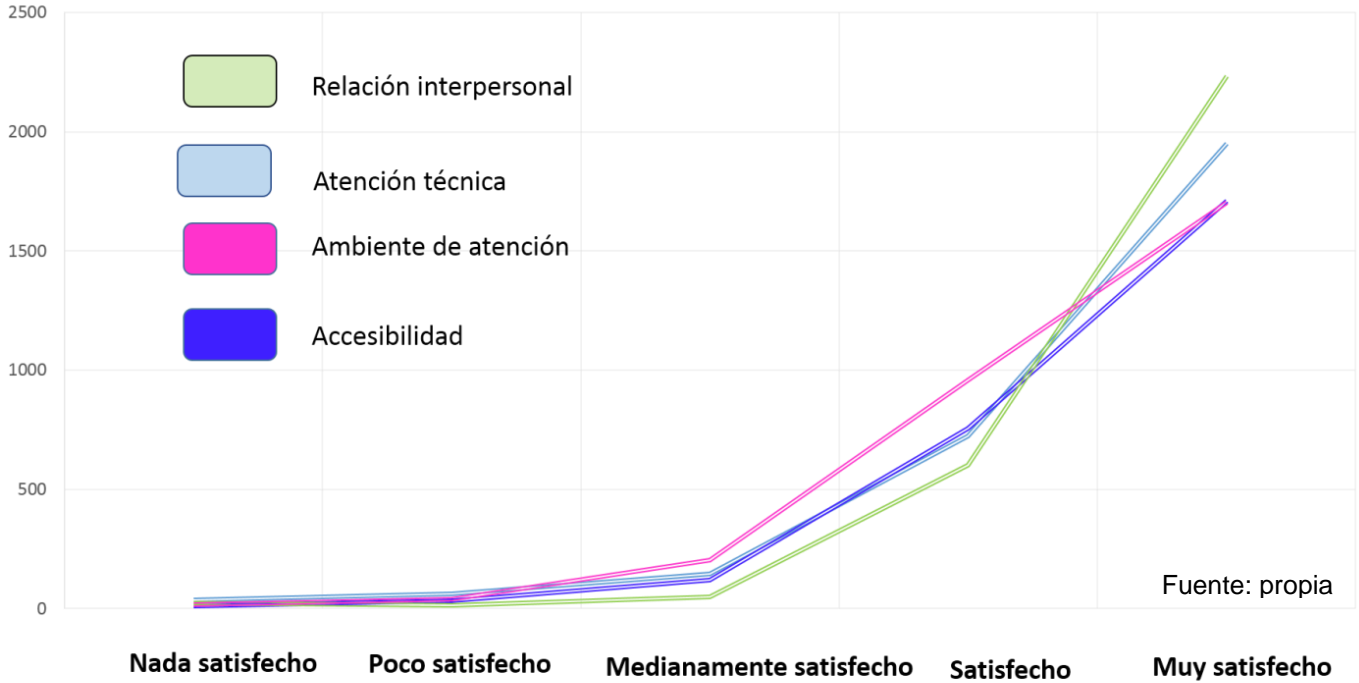
	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Atención técnica					
Pregunta 1	2 (00.6)	4 (01.3)	7 (02.3)	59 (20.2)	220 (75.3)
Pregunta 2	3 (01.0)	2 (00.6)	9 (03.0)	73 (25)	205 (69.4)
Pregunta 3	1 (00.3)	4 (01.3)	11 (03.7)	56 (19.1)	220 (75.3)
Pregunta 4	2 (00.6)	3 (01.0)	7 (02.3)	52 (17.8)	228 (78.0)
Pregunta 5	1 (00.3)	4 (01.3)	8 (02.7)	70 (23.9)	209 (71.5)
Pregunta 6	2 (00.6)	2 (00.6)	8 (02.7)	88 (30.1)	192 (65.7)
Pregunta 7	2 (00.6)	6 (02.0)	19 (06.5)	70 (23.9)	195 (66.7)
Pregunta 8	2 (00.6)	2 (00.6)	12 (04.1)	79 (27)	197 (67.4)
Pregunta 9	8 (02.7)	16 (05.4)	29 (09.9)	89 (30.4)	150 (51.3)
Pregunta 10	13 (04.4)	18 (06.1)	37 (12.6)	88 (30.1)	136 (46.5)
Total:	36 1.23%	61 2%	147 5%	724 24.7%	1952 66.7%
Accesibilidad					
Pregunta 11	1 (0.34)	3 (0.11)	9 (0.34)	108 (4.10)	171 (6.50)
Pregunta 12	2 (0.68)	8 (0.30)	16 (0.60)	92 (31.5)	174 (59.5)
Pregunta 13	1 (0.34)	3 (1.0)	10 (3.42)	85 (29.1)	193 (66.0)
Pregunta 14	0 (0)	5 (1.71)	11 (3.76)	71 (24.3)	205 (70.2)
Pregunta 15	1 (0.34)	3 (1.0)	7 (2.39)	60 (20.5)	221 (75.6)
Pregunta 16	0 (0)	1 (0.34)	10 (3.42)	56 (14.2)	225 (77.0)
Pregunta 17	1 (0.34)	4 (1.3)	18 (6.1)	93 (31.8)	176 (60.2)
Pregunta 18	1 (0.34)	4 (1.36)	15 (5.13)	96 (32.8)	176 (60.2)
Pregunta 19	2 (0.68)	3 (1.02)	23 (7.87)	95 (32.5)	169 (67.1)
Total:	9 0.34%	34 1.29%	119 4.52%	756 28.76%	1710 65.09%

Fuente: propia

	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Relación interpersonal					
Pregunta 21	2 (0.68)	0	3(1.02)	53(18.15)	234(80.13)
Pregunta 22	3(1.02)	2(0.68)	4(1.36)	57(19.52)	226(77.39)
Pregunta 23	1(0.34)	0	3(1.02)	60(20.54)	228(78.08)
Pregunta 24	2(0.68)	1(0.34)	1(0.34)	57(19.52)	231(79.1)
Pregunta 25	2(0.68)	1(0.34)	5(1.71)	59(20.20)	225(77)
Pregunta 26	2(0.68)	0	5(1.71)	57(19.52)	228(78)
Pregunta 27	3(1.02)	1(0.34)	5(1.71)	73(25)	210(71.91)
Pregunta 28	2(0.68)	3(1.02)	4(1.36)	63(21.57)	220(75.34)
Pregunta 29	3(1.02)	3(1.02)	11(3.76)	63(21.57)	212(72.60)
Pregunta 30	2(0.68)	2(0.68)	8(2.73)	60(20.54)	220(75.34)
Total:	22 0.75%	13 0.44%	49 1.67%	602 20.61%	2234 76.5%
Ambiente de atención					
Pregunta 31	3(1.02)	5(1.71)	27(9.2)	120(41)	137(46.91)
Pregunta 32	1(0.34)	3(1.02)	20(6.8)	105(35.95)	163(55.82)
Pregunta 33	1(0.34)	4(1.36)	25(8.56)	99(33.90)	163(55.82)
Pregunta 34	1(0.34)	1(0.34)	19(6.5)	110(37.67)	161(55.13)
Pregunta 35	3(1.02)	4(1.36)	29(9.93)	102(34.93)	154(52.73)
Pregunta 36	3(1.02)	1(0.34)	14(4.7)	84(28.76)	190(65)
Pregunta 37	5(1.71)	16()	38(13)	101(34.58)	132(45.2)
Pregunta 38	0	5(1.71)	20(6.8)	102(34.93)	165(56.50)
Pregunta 39	0	0	7(2.3)	73(25)	212(72.60)
Pregunta 40	0	1(0.34)	3(1)	62(21.23)	226(77.39)
Total:	17 0.58%	40 1.36%	202 6.91%	958 32.80%	1703 58.3%

Fuente: propia

Gráfica 3. Ítems por nivel de satisfacción



La atención recibida según la percepción del usuario categoriza si la atención recibida cumple con sus expectativas y que tan satisfecho está con los servicios que recibió. Se muestra el concentrado de 98% de pacientes que acudieron a las clínicas; están totalmente satisfechos con la atención recibida por parte del estudiante, 2% no están satisfechos. El 98% recomendarían los tratamientos que ofrece la clínica a tus familiares y amigos, el 2% no recomendaría. El 98% regresaría a consultas subsecuentes o en caso de requerir otro tratamiento, el 2% no regresaría a buscar atención dental. El 84% algún familiar o amigo le recomendó los servicios, el 16% no fue recomendado.

Tabla 5. Satisfacción según expectativas del usuario

Pregunta	SI	NO
¿Está totalmente satisfecho con la atención recibida por parte del estudiante?	287 (98)	5 (2)
¿Recibiste el servicio o la atención requerida como tú lo esperabas?	281 (96)	11 (4)
¿Algún familiar o amigo te recomendó nuestros servicios?	236 (84)	56 (16)
¿Recomendarías los tratamientos que ofrece la clínica a tus familiares y amigos?	286 (98)	6 (2)
¿Regresarías con nosotros en caso de requerir otro tratamiento?	286 (98)	6 (2)

Fuente: propia

7. Discusión

De acuerdo a la categorización realizada en este estudio el 66.7% de los pacientes encuestados refiere estar muy satisfecho, 26.69% satisfecho y ambas categorizan en 93.41% de los encuestados. Estos hallazgos son similares a estudio realizado por Elizondo en la Universidad de Granada España, donde arrojó una muestra similar en la atención de las clínicas con 83.5% de *satisfacción* (9).

En relación a *atención técnica* demostró tener un porcentaje muy satisfactorio del 66.7%, sin embargo, en este ítem arrojó porcentajes de 2% para el nivel *poco satisfecho* y 5% para el nivel *medianamente satisfecho* que sumados ocupan el 7% de la muestra, donde la pregunta relacionada con la funcionalidad de los equipos, presenta valores más bajos, esto podría representar un área de oportunidad para la UICUI. Esto se relaciona con la investigación realizada por García M. y Mendoza E. donde se identificó que los equipos utilizados por los odontólogos no son modernos ni adecuados para la atención de los pacientes ya que hay mucho malestar por la lentitud de estos (31).

Con base en los datos obtenidos respecto a la *accesibilidad*, se muestra un porcentaje de *muy satisfecho* con un 65%. En este ítem en comparación con el estudio que realizó Elizondo en la Universidad de Granada España se eliminó la última pregunta referente a los costos del tratamiento ya que en la Universidad de Ixtlahuaca existen algunos convenios en los cuales los pacientes no pagan absolutamente nada por el tratamiento, al igual que hay pacientes que son familiares de los alumnos y de los cuales tampoco realizan algún pago, es por eso que se excluyó de la muestra este dato (9).

Las categorías satisfecho y muy satisfecho suman un 97% en cuanto a *relación interpersonal* adquirida por los alumnos. Según algunos autores como Elizondo, Andrade y Estabrook, existen aspectos que se relacionan directamente con la satisfacción del usuario como: la empatía, cortesía, amabilidad, tranquilidad y

comunicación. Por lo que, futuros estudios podrían evaluar estos valores en los estudiantes de la UICUI, en relación a la atención dental y la satisfacción (32).

El *ambiente en la atención dental*, presentó niveles más bajos, en él se desatacan las condiciones de las unidades, del mobiliario así como de los equipos, en los cuales arrojó un porcentaje del 58% de muy satisfecho, estos hallazgos son similares a lo reportado por Karina M. de la Universidad de las Américas, donde refería que sus equipos eran lentos y causaban malestar a sus pacientes, así como también en el estudio realizado por María R. y Edgardo E. de la Universidad de San Gregorio de Portoviejo donde determinaron que la modernidad y su funcionalidad era regular, reportado que durante la atención dental, el paciente sufre molestias por el mal estado de los equipos en el que se encuentran (31, 33).

Estudios previos han determinado que la premura con la que el usuario consigue una cita y un tiempo de espera cortó en su atención, son factores que influyen en la satisfacción de la consulta dental. En nuestro estudio el 65% está muy satisfecho en relación a la *accesibilidad. Tiempo que tomó para obtener la cita*, obtuvo como resultado (63.15%), por lo que, podemos inferir que el alumno cumple adecuadamente con estos dos rubros (33, 34).

A pesar de no presentarse significancia, los resultados sugieren que el sexo femenino mostró mayor satisfacción que el sexo masculino, cuando se realizó el análisis de satisfacción por ítems. Esto es similar a estudios previos, donde el género femenino categorizó mayor grado de satisfacción en la atención odontológica (9, 35). Sur y Cols reportaron que no existe diferencia entre la *satisfacción* recibida cuando es evaluada por el género, como lo reportado en este estudio (9).

El nivel de escolaridad no es un factor para el grado *satisfacción*, al no presentarse diferencias estadísticamente significativas. En la satisfacción de acuerdo a las expectativas del paciente, el 98% de los encuestados están *satisfechos* con la atención recibida, recomendarían los servicios de la Universidad y regresarían a recibir atención

dental. De lo anterior podemos inferir que las clínicas de la Universidad de Ixtlahuaca CUI ofrecen un servicio de excelencia, esto es similar a lo reportado por Elizondo en la Universidad de Granada, donde se obtuvieron porcentajes del 95% al 100% de satisfacción para estos rubros. (9).

En este estudio el 84% de los usuarios fue recomendado por algún familiar o amigo, este estudio no categorizó que porcentaje de usuarios compartían algún vínculo familiar con los alumnos, por lo que, futuros estudios deberían realizar mayor seguimiento del nivel de *satisfacción*, determinando el nivel de satisfacción de pacientes que comparten algún vínculo familiar con los estudiantes (9, 31, 32).

El 96% de los usuarios refirieron que la atención recibida cumplió con las expectativas, el 4% reportó que la consulta no fue según lo esperado. La Universidad de Ixtlahuaca cumple con altos estándares de atención dental. Al ser una Institución encargada de formar especialistas de alto nivel académico y humano es de vital importancia subir estos estándares, mejorando los servicios que se brindan dentro de la Universidad (10, 33, 36). Los resultados obtenidos sugieren que los usuarios acuden a la UICUI están muy satisfechos con los servicios que se les otorgan, cumpliendo sus expectativas.

8. Conclusiones

Los usuarios que acuden a la UICUI están muy satisfechos con los servicios que se les otorgan ya que estos cumplen con sus expectativas. La mayoría son del género femenino. El nivel de escolaridad y el género no demostraron ser factores para el nivel de satisfacción.

Se concluye que los usuarios que acuden a la UICUI están muy satisfechos con la calidad de sus tratamientos bucales, el acceso a las clínicas, ya que les es fácil adquirir su cita y el desplazamiento dentro de las instalaciones. La relación que mantienen con el estudiante, ya que les explican claramente sus problemas bucodentales, les dan la oportunidad de elegir sus tratamientos, su lenguaje es claro y muestran interés en su tratamiento. Calificaron poco satisfechos a la funcionalidad de los equipos, se sugiere personal capacitado para el mantenimiento, contar con una bitácora de reportes de incidencias.

Los usuarios que acuden a las clínicas de la UICUI están muy satisfechos con el ambiente de las clínicas, la limpieza y amplitud, por lo que, su comodidad es agradable; de igual forma la apariencia e higiene del estudiante, están satisfechos ya que la atención cumple con sus expectativas por lo que, recomendarían los servicios y en caso de requerir algún otro tratamiento regresarían. La mayoría de los usuarios que acuden a las clínicas son recomendados de familiares y amigos.

9. Referencias

1. Moreno-Méndez W, Sánchez-González CL, Orozco-Cuanal L, Álvarez-Herrera ÁF. La calidad de la atención en el servicio odontológico. Factores que la determinan. *Revista Odontología Actual*. 2007-2008;5:52-6.
2. Molina Aviles M. La tutoría. Una estrategia para mejorar la calidad de la educación superior. *Universidades*. 2004(28):35-9.
3. Frenk J. In Memoriam. Avedis Donabedian. M.D., M.P.H. 1919-2000. 2000. 2000;42(6):2.
4. Sosa-Rosales mdlc. ¿Como lograr la calidad en la clinica dental? Escuela nacional de salud publica de cuba
5. Allah MBA, Eltwansy MS, El-Shafei DA. Patient Satisfaction at Dentist Clinic in Zagazig University Hospitals Egypt. *World Journal of Public Health*. October 2017;2(4-1):1-6.
6. Navarro-José A-G-, Esther M-A-, Cristina M-R-. Calidad asistencial. *Capitulo*. 2008;3(8):11.
7. Fernández-López JA, Fernández-Fidalgo M, Cieza A. Los conceptos de calidad de vida, salud y bienestar analizados desde la perspectiva de la Clasificación Internacional del Funcionamiento (CIF). *Revista Española de Salud Pública*. 2010;84:169-84.
8. Díaz Cárden S, Buelvas Montes LA, De La Valle Archibold M, Bustillo Arrieta JM. Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. *Archivo de Medicina (col)*. Julio-Diciembre 2006;16(2):290-303.
9. Elizondo-Elizondo J, Quiroga-García MA, Palomares-Gorham PI, Martínez-González GI. La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. *Universidad Autonoma de Nuevo Leon* 2011;1.
10. Lara Flores N, López Cámara V. Factores que influyen en la utilización de los servicios odontológicos. *Revisión de la literatura*. *Revista ADM*. 2002;59(3):100-9.
11. Riley JL, Gordan VV, Rindal DB, Fellows JL, Qvist V, Patel S, et al. Components of patient satisfaction with a dental restorative visit. *The Journal of the American Dental Association*. 2012;143(9):1002-10.
12. Hamui-Sutton L, Fuentes-García R, Aguirre-Hernández R, Ramírez de la-Roche OF. Un estudio de satisfacción con la atención médica. *Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad*. 2013;22(4):1-201.
13. Belaunde GE. Nuestro paciente, nuestro cliente. *Revista virtual odontología ejercicio profesional*. 2005;6(1):4.
14. López-Portilla JE, Pilataxi-Sánchez S, Rodríguez-Escobar LD, Velásquez-Rivera AC, López-Blandón MA, Martínez-Delgado CM, et al. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. 2013. 2013;12(24).
15. Díaz R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Revista de Calidad Asistencial*. 2002;17(1):22-9.
16. Jesús Aranz JJM. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica*. 2000;114(Suple 3):26-33.

17. Perez-Cuevas R, Libreros V, Reyes S, Santa Cruz J, Analis V, Gutierrez G. Análisis de la satisfacción del usuario y de la productividad de un modelo de atención primaria con la participación de médicos y técnicos. 1994. 1994;36(5):11.
18. Reyes-Fernández S, Paredes-Solís S, Legorreta-Soberanis J, Romero-Castro NS, Flores Moreno M, Andersson N. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. Revista Cubana de Estomatología. 2015;52:255-67.
19. Caminal J. La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. Revista de Calidad Asistencial. 2001;16(4):276-9.
20. Seclén-Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. 2013. 2013;66(2):127-44.
21. Miranda Ortiz JC, Guzmán León R, Morales García MH. Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T. 2014. 2014;13(2):9.
22. Lara Flores N, López Cámara V, Morales Estrella SL, Cortés Velázquez E. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. Revista ADM. 2000;57(2):45-9.
23. Reyes-Morales H, Flores-Hernández S, Saucedo-Valenzuela AL, Vértiz-Ramírez jdj, Juárez-Ramírez C, Wirtz VJ, et al. Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. Salud Pública de México. 2013;55:S100-S5.
24. Reifel NM, Rana H, Marcus M. Consumer satisfaction. Advances in dental research. 1997;11(2):281-90.
25. Mariño-Pardo R. La cultura de la calidad del servicio. Prisma. 2006;3(1):1-6.
26. Agudelo-Suárez A. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la Institución Prestadora de Servicios de Salud "IPS Universitaria" (Medellín)2009. 13-23 p.
27. Vivian DA. Grado de satisfacción de la población en cuanto a los servicios de estomatología que recibe. Sectorial Municipal de Salud Camagüey Clínica Estomatológica "Cerro Pelado". 2004;3:3.
28. Ruelas E, Zurita B. Nuevos horizontes de la calidad de la atención a la salud. Salud Pública de México. 1993;35(3):235-7.
29. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. 1993. 1993;35(3):10.
30. Bronfman-Pertzovsky MN, López-Moreno S, Magis-Rodríguez C, Moreno-Altamirano A, Rutstein S. Atención prenatal en el primer nivel de atención: características de los proveedores que influyen en la satisfacción de las usuarias. Salud Pública de México. 2003;45:445-54.
31. García Espinoza MR, Mendoza Zambrano EE. Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico del centro salud Portoviejo, en el período noviembre 2013 hasta enero 2014. Uiversidad San Gregorio de Portoviejo. 2014:1-130.
32. Sarrazola-Moncada ÁM, Castaño-Tabares ME, Sánchez-Upegui A, García-Moreno MA, Arévalo M, Y. P. Satisfacción de los pacientes atendidos en una clínica

odontológica de la Universidad Cooperativa de Colombia. Rev Nac Odontologica. 2016;12(23):57-62.

33. Viscaino Selem K-M. Grado De Satisfaccion de los usuarios del servicio de la Clinica Integral Odontológica de la Universidad De Las Americas. Universidad De Las Americas. 2016;1:1-75.

34. Sánchez Barrón LA. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institucion de seguridad social en Guadalupe Nuevo León. Universidad Autonoma de Nuevo Leon. octubre 2012:1-79.

35. Salvador Reyes-Fernández, Sergio Paredes-Solís, José Legorreta-Soberanis, Norma Samanta Romero-Castro, Miguel Flores Moreno, Andersson N. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. Revista Cubana de Estomatología. 2015;52(3):1-12.

36. Hincapié R. Alberto, Álvaro Carvajal F., Luis Alejandro Sánchez U., R. OA. Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención en el programa de Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Revista Facultad de Odontología Universidad de Antioquia. 2004;15(2):5-11.

9. Anexos



UNIVERSIDAD DE IXTLAHUACA CUI
LICENCIATURA DE CIRUJANO DENTISTA
INCORPORADA A LA UNAM
No. DE ACUERDO CIRE 12/11 DE FECHA 24 DE MAYO DE 2011
CLAVE 8968 – 22

Ixtlahuaca, Estado de México, a 22 de enero de 2017

M. en C. Elizabeth Sánchez Gutiérrez


PRESENTE:

Por medio del presente nos dirigimos a usted para solicitar su autorización y llevar a cabo la aplicación de encuestas a los pacientes, con la finalidad de recolectar datos a fines a la tesis "SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LAS CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS DE LA UNIVERSIDAD DE IXTLAHUACA CUI" que se realizara por los alumnos egresados de la misma institución, P.C.D. Miriam Becerril Baltazar y P.C.D. Rubén Omar Gómez Cruz dicha investigación se llevara a cabo en las tres clínicas del edificio de odontología, durante los mes de enero- febrero 2018 para poder cumplir con los objetivos.

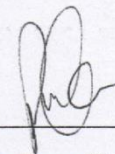
Dicha investigación dirigida por el docente C. D. Julio Cesar Bermúdez Barajas

Agradeciendo de antemano su atención y esperando su autorización.

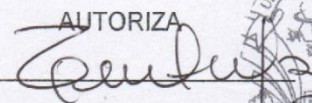
ATENTAMENTE




PCD Miriam Becerril Baltazar



PCD Rubén Omar Gómez Cruz

AUTORIZA


M. EN C. Elizabeth Sánchez Gutiérrez



Este cuestionario forma parte de un estudio destinado a analizar algunos aspectos relacionados con la satisfacción de los pacientes y será presentado como trabajo de investigación. Por lo tanto este cuestionario será de carácter académico, esperando que lo contestes con honestidad y confianza; ya que los resultados obtenidos serán tratados de manera confidencial.

No: _____

1.- DATOS GENERALES:

Subraya la respuesta

1.- ¿Edad en años cumplidos? _____

2.- ¿Cuál es su género?

- a) Masculino b) Femenino

3.- ¿Cuál es el grado máximo de escolaridad que tiene?

- | | |
|-----------------|-----------------|
| a) Primaria | e) Técnica |
| b) Secundaria | f) Licenciatura |
| c) Preparatoria | g) Posgrado |

4.- ¿Cuál es su ocupación?

- | | |
|---------------|--------------------|
| a) Hogar | c) Comerciante |
| b) Estudiante | d) Profesionalista |
| c) Empleado | f) Desempleado |

SECCION 2

INSTRUCCIONES:

Favor de evaluar el grado de satisfacción que tiene para usted uno de los aspectos señalados para las dimensiones (calidad, comunicación interpersonal, accesibilidad, ambiente de atención) de acuerdo a la escala, marcando el cuadro con una (X) siendo el numero 5 la más importante y el numero 0 la menos importante.

No hay respuestas correctas ni incorrectas, solamente se esta tratando de obtener una medición correcta de la satisfacción del paciente que recibe atención en la Facultad de Odontología de la Universidad de Ixtlahuaca CUI, muchas gracias por su participación.

		GRADO DE SATISFACCION DEL PACIENTE				
		Muy Satisfecho	satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
N.	ATENCIÓN TECNICA					
1.	¿El estudiante fue muy cuidadoso con los procedimientos que le realizaba?	5	4	3	2	1
2.	¿El estudiante tenía la habilidad y competencia para realizar el tratamiento?	5	4	3	2	1
3.	¿El estudiante se aseguró que estuviera bien anestesiado?	5	4	3	2	1
4.	¿El estudiante uso procedimientos que me hacían sentir seguro de no contagiarme de alguna enfermedad?	5	4	3	2	1
5.	¿El estudiante soluciona el problema que dio lugar a su visita?	5	4	3	2	1
6.	¿La calidad del tratamiento realizado en su boca?	5	4	3	2	1
7.	¿Sin complicaciones durante y después del tratamiento?	5	4	3	2	1
8.	¿La organización y orden en el proceso de atención?	5	4	3	2	1
9.	¿Está satisfecho con la modernidad de los equipos?	5	4	3	2	1
10.	¿El funcionamiento de los equipos fue adecuado durante su atención?	5	4	3	2	1

		GRADO DE SATISFACCION DEL PACIENTE				
		Muy Satisfecho	satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada satisfecho
N.	ACCESIBILIDAD					
1.	¿El tiempo que tomo para obtener la cita?	5	4	3	2	1
2.	¿El tiempo que espero al estudiante para que lo atendiera?	5	4	3	2	1
3.	¿El tiempo que pase con el estudiante durante mi atención?	5	4	3	2	1
4.	¿El poder localizar o contactar al estudiante?	5	4	3	2	1
5.	¿La disponibilidad del estudiante cuando fuese necesario?	5	4	3	2	1
6.	¿Recibir atención el día que estuvo programada su cita?	5	4	3	2	1
7.	¿La ubicación o localización de la clínica?	5	4	3	2	1
8.	¿El horario y días de trabajo en la clínica?	5	4	3	2	1
9.	¿Es fácil desplazarse dentro de la escuela mediante las rampas y señalamientos?	5	4	3	2	1

		GRADO DE SATISFACCION DEL PACIENTE				
		Muy Satisfecho	satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho
N.	RELACIÓN INTERPERSONAL					
1.	¿Conoce el nombre del estudiante que lo atendió?	5	4	3	2	1
2.	¿El estudiante se comunicó con usted para recordarle su cita?	5	4	3	2	1
3.	¿Los estudiantes lo reciben con cordialidad?	5	4	3	2	1
4.	¿El estudiante mostro interés en su problema?	5	4	3	2	1
5.	¿El estudiante lo animó a preguntar y lo escuchó cuidadosamente?	5	4	3	2	1
6.	¿El estudiante me explicó claramente los problemas que yo tengo en mi boca?	5	4	3	2	1
7.	¿El estudiante le dio a escoger el tratamiento y le permitió tomar la decisión?	5	4	3	2	1
8.	¿El estudiante le explico el tratamiento antes de atenderlo?	5	4	3	2	1
9.	¿El estudiante le explico cómo mantener su boca sana?	5	4	3	2	1
10.	¿El estudiante uso palabras que usted podía entender?	5	4	3	2	1

		GRADO DE SATISFACCION DEL PACIENTE				
		Muy satisfecho	satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho
N.	AMBIENTE DE ATENCIÓN					
1.	¿La limpieza y pulcritud de la clínica?	5	4	3	2	1
2.	¿La amplitud e iluminación de la clínica?	5	4	3	2	1
3.	¿La ventilación de la clínica?	5	4	3	2	1
4.	¿Los colores de paredes y techos de la clínica?	5	4	3	2	1
5.	¿Ausencia de ruidos y olores desagradables en clínica?	5	4	3	2	1
6.	¿Ausencia de moscas, mosquitos cucarachas etc?	5	4	3	2	1
7.	¿Las condiciones del mobiliario y equipos de la clínica?	5	4	3	2	1
8.	¿La comodidad y lo agradable de la clínica?	5	4	3	2	1
9.	¿La apariencia personal y manera de vestir del estudiante?	5	4	3	2	1
10.	¿La higiene personal del estudiante?	5	4	3	2	1

Instrucciones: en esta sección únicamente conteste con una (X) si o no

No.		SI	NO
1	¿Estas totalmente satisfecho con la atención recibida por parte del estudiante?		
2	¿Recibiste el servicio o la atención requerida como tú lo esperabas?		
3	¿Algún familiar o amigo te recomendó nuestros servicios dentales?		
4	¿Recomendarías los tratamientos que ofrece la clínica a tus familiares y amigos?		
5	¿Regresarías con nosotros en caso de requerir otro tratamiento?		