

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAAGUAZÚ

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

SANTO TOMÁS DE AQUINO



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES CON LA ATENCIÓN
ODONTOLÓGICA EN LAS CLÍNICAS DE LA FACULTAD DE
ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE
CAAGUAZÚ DE AÑO 2019**

TANIA LICETTE PEDROZO SAMUDIO

Coronel Oviedo-Paraguay

Julio, 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAAGUAZÚ

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

SANTO TOMÁS DE AQUINO



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES CON LA ATENCIÓN
ODONTOLÓGICA RECIBIDA EN LAS CLÍNICAS DE LA
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CAAGUAZÚ DEL AÑO 2019**

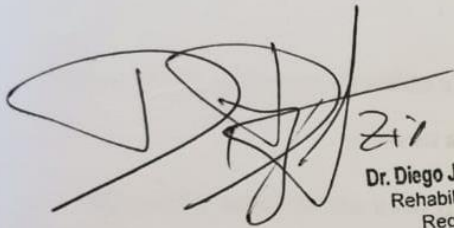
Autor: Tania Licette Pedrozo Samudio

Tutor: Dr. Diego Defazio

Coronel Oviedo-Paraguay

Julio, 2020

El/la que suscribe **Dr. Diego Defazio**, TUTOR, hace constar a la Coordinación de TRABAJO FIN DE GRADO de la Facultad de Odontología "SANTO TOMÁS DE AQUINO", que ha acompañado el proceso de investigación y revisión del protocolo de investigación titulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES CON LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA RECIBIDA EN LAS CLÍNICAS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CAAGUAZÚ DEL AÑO 2019", del tutorando TANIA LICETTE PEDROZO SAMUDIO y que, encontrándolo de acuerdo con las Normativas y exigencias establecidas, da la autorización para su revisión y posterior defensa oral, a mi cargo.



Dr. Diego J. Defazio Nuñez
Rehabilitación Bucal
Reg. N° 3150

NOMBRE Y FIRMA DEL TUTOR

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES CON LA
ATENCIÓN ODONTOLÓGICA RECIBIDA EN LAS
CLÍNICAS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAAGUAZÚ DEL AÑO 2019**



**Trabajode Fin de Grado sometido a consideración de la Mesa Evaluadora
para su aprobación**

MIEMBROS DE LA MESA EVALUADORA

Calificación _____

Coronel Oviedo, Caaguazú, Paraguay

01/ 07/2020

SE DEDICA ESTE TRABAJO A:

A mis padres por el apoyo constante.

A mis hermanos por acompañarme en todo momento.

A Miguel Valinotti por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

- A mi orientador de Tesis, Dr. Diego Defazio por el apoyo recibido durante todo el desarrollo del trabajo.
- A la Dra. Diana Candia por la paciencia y el apoyo.
- A la prestigiosa Facultad de Odontología "Santo Tomás de Aquino", por abrirme sus puertas y contribuir a mi formación profesional.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	12
1. INTRODUCCIÓN	20
1.1. Planteamiento del problema	22
1.2. Pregunta de investigación	24
1.3. Objetivos.....	25
1.3.1. Objetivo General	25
1.3.2. ObjetivosEspecíficos.....	25
1.4. Justificación	26
1.5. Antecedentes.....	29
2. MARCO TEORICO	32
2.1. Calidad de atención y la satisfacción del usuario	32
2.2. Evaluación de la calidad en la atención odontológica.....	32
2.3. Satisfacción en servicio de salud.....	36
2.4. Relación entre calidad y satisfacción.....	37
2.5. Calidad de los Servicios	40
2.5.1. Calidad de servicio en la atención odontológica.....	40
2.5.2. Calidad de servicio de equipos, instalaciones y materiales..	41
2.5.3. Eficiencia y eficacia	43
2.5.4. Evaluación de la calidad de Servicios Odontológicos.....	43
2.6. La complejidad del proceso de satisfacción	44

2.7. Fuentes que generan insatisfacción	46
2.8. El cumplimiento de los indicadores de eficiencia en la atención odontológica.....	47
3. METODOLOGIA	49
3.1. Tipo de estudio	49
3.2. Localización, población y muestra	49
3.3. Criterios de inclusión y exclusión.....	50
3.4. Operacionalización de las variables.	50
3.5. Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	54
3.6. Análisis Estadísticos.	55
3.7. Consideraciones Éticas.	55
4. RESULTADOS.....	56
5. DISCUSIÓN	65
6. CONCLUSIONES	67
7. RECOMENDACIONES	68
8. BIBLIOGRAFÍA	69

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO	PÁG.
1. Distribución numérica y porcentual de la población de estudio respecto a la edad.	49
2. Distribución numérica y porcentual de la población de estudio respecto al sexo.	50
3. Distribución numérica y porcentual de la población de estudio respecto a la satisfacción respecto al trato personal del servicio odontológico.	51
4. Distribución numérica y porcentual de la población de estudio respecto a la satisfacción respecto a la eficacia en la atención odontológica.	52
5. Distribución numérica y porcentual de la población de estudio respecto a la satisfacción respecto a la información que se les brinda en la atención odontológica.	53
6. Distribución numérica y porcentual de la población de estudio respecto a la satisfacción respecto a la accesibilidad y oportunidad para ser atendido.	54
7. Distribución numérica y porcentual de la población de estudio respecto a la satisfacción respecto a la	

seguridad y privacidad en la atención recibida.	55
8. Distribución numérica y porcentual de la población de estudio respecto a la satisfacción respecto a las instalaciones, equipos, y materiales.	56
9. Distribución numérica y porcentual de la población de estudio respecto a la satisfacción respecto a la atención en general.	57
10. Distribución numérica y porcentual de la población de estudio respecto a la satisfacción respecto al nivel de satisfacción del paciente con la atención odontológica recibida en las Clínicas de la Facultad de Odontología en el 2019.	58

RESUMEN

La satisfacción de los pacientes es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad recibida en los aspectos de la estructura, procesos y resultados. Por tanto, actualmente satisfacer las expectativas del paciente es sumamente importante de manera que se hace necesario disponer de la información adecuada acerca de las percepciones que tienen los pacientes de su atención. Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente con la atención odontológica recibida en las Clínicas de la Facultad de Odontología de Universidad Nacional de Caaguazú en el 2019; se realizó un estudio observacional, descriptivo de corte transversal, con una muestra de 270 pacientes durante el año 2019. Como resultado se obtuvo 61% (166) de participación del sexo femenino, donde 36%(97) presentó edad comprendida entre 21 a 30 años; el 46% (126) de la población indicó estar satisfecho con la atención odontológica recibida; 51% (137) indicó estar satisfecho con el trato de personal de servicio; en cuanto a la eficacia de la atención odontológica y la información que se les brinda sobre el mismo 100% (270) de la población indicó estar satisfecho, 52%(136) demostró estar satisfecho con respecto a la accesibilidad y oportunidad para ser atendido; 59% (158) indicó estar satisfecho respecto a la seguridad y privacidad en la atención recibida, 54% (145) indicó estar satisfecho respecto a las instalaciones, equipos y materiales que brinda la Universidad al momento de la atención y en cuanto a la atención en general el 53%(141) se encuentra satisfecho, y el 32% (88) muy satisfecho.

Palabras Clave: Nivel de Satisfacción, Atención Odontológica, Atención General.

ABSTRACT

Patient satisfaction is used as an indicator to evaluate health service interventions as it provides us with information on the quality received in aspects of structure, processes and results. Therefore, currently meeting the expectations of the patient is extremely important, so it is necessary to have adequate information about the perceptions that patients have of their care. This research aimed to determine the level of patient satisfaction with the dental care received at the Clinics of the Faculty of Dentistry of the National University of Caaguazú in 2019; An observational, descriptive cross-sectional study was conducted with a sample of 270 patients during 2019. . As a result, 61% (166) of female participation , where 36% (97) had an age between 21 to 30 years; 46% (126) of the population indicated being satisfied with the dental care received; 51% (137) indicated being satisfied with the treatment of service personnel; Regarding the efficacy of dental care and the information provided on the same 100% (270) of the population indicated to be satisfied, 52% (136) demonstrated to be satisfied regarding accessibility and opportunity to be attended; regarding the security and privacy in the care received 59% (158) indicated being satisfied, 54% (145) indicated being satisfied with the facilities, equipment and materials that the University provides at the time of care and in terms of care in general, 53% (141) are satisfied, and 32% (88) very satisfied.

Key Words: Level of Satisfaction, Dental Care, General Care.

RESUMO

A satisfação dos pacientes é usada como um indicador para avaliar as intervenções do serviço de saúde, porque nos fornece informações sobre a qualidade recebida em aspectos de estrutura, processos e resultados. Portanto, atualmente satisfazer às expectativas dos pacientes é extremamente importante de modo a que se vê a necessidade de ter a informação adequada sobre as percepções que os pacientes têm durante seus atendimentos. Esta investigação visou determinar o nível de satisfação do paciente com os atendimentos odontológicos recebidos nas Clínicas da Faculdade de Odontologia da Universidade Nacional de Caaguazú em 2019; foi realizado um estudo observacional, descritivo de corte transversal, com uma amostra de 270 pacientes no ano de 2019. Como resultado, obteve-se 61% (166) participação feminina, quando 36% (97) tinham idades entre os 21 e os 30 anos; 46% (126) da população indicou estar satisfeito com os atendimentos odontológicos recebidos; 51% (137) indicou estar satisfeito com o tratamento do pessoal de serviço; quanto à eficácia do atendimento odontológico e a informação que lhes foi prestada sobre os mesmos 100% (270) da população indicou estar satisfeito, 52% (136) mostrou-se satisfeito com a acessibilidade e a oportunidade a serem atendidas; 59% (158) indicou estar satisfeito com a segurança e privacidade no atendimento recebido, 54% (145) indicou estar satisfeito com as instalações, equipamentos e materiais fornecidos pela Universidade no momento dos atendimentos e em termos dos cuidados globais 53% (141) está satisfeito, e 32% (88) estão muito satisfeitos.

Palavras-chave: Nível de Satisfação, Atendimento Odontológico, Atenção Geral.

ÑEMOMBYKY

Osê ramo torýpe tapichakuéra ohóva tâikuaaty rendápe ha'e pe ojehechakuaava'erâ omba'apópa hekoitépe upe tenda há avei ome'êpa marandu ha mba'apo añeteguávama mayvépe tendarâvoña, mba'eapopyrâ ha osêva ipahápe chugui. Upévare ko'ága peve iporâ oñemoñeñandu porá tapicha ohóva tâikuaatýpe ñeñangarekorâ komba'e ha'e PE omongakuaatáva ikuaapykuéra avei ha â mba'e ha'e PE omokyre'ýva tapichápe ohose jey hağua. Ko tembiapo jeporeka oguereko jehupytyrâ ramo ojehechakuaa maymave tapicha ohóva tâikuaaty rendápe ñeñangarekorâ oguerekópa tory oñeñangareko rire hese Tasyo Tâikuaaty Facultad de Odontología Universidad Nacional de Caaguazú ary 2019-pe; oñemba'apo tembikuaaty jesareko, jehaipy oykeguáva, tembiecharâ ojeuereko 270 tapicha hasýv aary 2019 javeve. Osêva tembiapógui ha'e 61% (166) kuñamemete, upeagui 36% (97) oguerekóva 21 ary guive 30 ary peve; 46% (126) upe atýgui omombe'u oñeñandu porâha mba'éicha oñemba'apo porá hâinguérare; 51% (137) ohechauka oñeñangareko porâha hese; péicha avei ñeñangareko porá ha kuaapy añetegua oguereko maymave omba'apóva hesekuéra 100% (270) he'i upéichaha osê porâha, 52%(136) ohechauka ndahetaiha ohupyty chupe há oñemba'apo porá hâinguérare; 59% (158) ohechauka oguerekoha jerovia ha avei omba'apo ñemi hikuái hâinguérare; 54% (158) ohechauka oguerekoha tory ohechágui oi porâiterei upe tenda Mbo'ehaovusúpe ñeñangarekoha ha opaite tembipuru oíva ipype oñemba'apo hağua maymavére ha ñeñangareko porá maymavaitére 53% (141) oñeñandu porâ ha 32% (88) oñeñandu porâitereive.

Ñe'ê Okêndavoka: Tory Mbojojaha, Ñeñangareko Tâikuaaty, Ñeñangare Maymavaitére.

1. INTRODUCCIÓN

La facultad de odontología ofrece servicios de la salud oral accesible y económica que atribuyen al bien estar de un gran parte de la población.

La misión de una institución académica en el área odontológica es combinar educación, investigación y la atención de pacientes para desarrollar un programa mediante el cual los estudiantes pueden servir a la población de pacientes. Las instituciones académicas tienen una gran responsabilidad para que estos servicios respondan a las necesidades y expectativas de los pacientes.

El objetivo de la atención dental no consiste solamente en tratar enfermedades orales y el mejoramiento de la salud oral, sino también debe responder a las necesidades y expectativas de los pacientes para asegurar la satisfacción con el tratamiento.

En los últimos años el tema de la calidad ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud tanto a nivel nacional como internacional. En nuestro país, uno de los principios rectores de la atención a la salud como un derecho en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios. El desarrollo alcanzado en los últimos tiempos por los servicios odontológicos ha sido de tal envergadura y velocidad que ha forzado a realizar cambios profundos en la estructura y organización de los mismos.

Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos

proporciona información sobre la calidad recibida en los aspectos de la estructura, procesos y resultados.

Como toda organización prestadora de servicios las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Caaguazú, siguieron propuestas de control de calidad de los servicios a partir de la opinión de los usuarios que lo utilizan.

Por tanto, satisfacer las expectativas del paciente es tan importante como se ha dicho entonces se hace necesario disponer de la información adecuada acerca de las percepciones que tienen los pacientes de su atención.

1.1. Planteamiento del problema

La satisfacción del usuario es un aspecto de la salud pública que ha venido cobrando mayor atención, representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que él mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad.

En algunos casos, la satisfacción es valorada por el trato que ha recibido, costos, tiempo, limpieza, aspectos de los especialistas y o estudiantes y de la institución o grado de salud que se le ha devuelto desde su primera consulta y en otros casos es influenciada por comentarios de amigos, vecinos, pacientes entre otros.

El paciente que acude a la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Caaguazú, llega con una necesidad de atención, expectativas y deseos, característica propia de cualquier paciente que solicita un servicio de salud bucal y que espera que su motivo de consulta sea solucionado para recuperar su salud bucal.

Sin embargo, el marco de su atención va a ser diferente y desencadena otros retos adicionales; es recibido en una clínica de la facultad, donde está inmerso en un modelo de atención docencia-servicio, en el cual intervienen el estudiante y el profesor en la prestación del servicio. Esto hace que la relación que se establezca y los procesos que se efectúen tengan unas características diferentes a las de cualquier otro servicio en salud; la atención por personal en formación hace que este modelo de atención influya de modo importante en la

calidad, dado que es diferente que el procedimiento odontológico lo haga un profesional a que intervengan el estudiante y el profesor.

Últimamente se ha observado que el usuario es cada vez más exigente con lo que recibe por parte de las instituciones, este evalúa la eficacia y la eficiencia de las instituciones de salud. A partir de esta situación surgió la inquietud de medir el nivel de satisfacción de los usuarios. Por lo que el objetivo primordial de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción de pacientes con la atención odontológica que acuden en la facultad de odontología, en las clínicas Santo Tomas de Aquino y Justo Dionisio Balbuena

1.2. Pregunta de investigación

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente en cuanto a la atención odontológica en las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Caaguazú en el año 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción del paciente con la atención odontológica recibida en las Clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de Caaguazú del año 2019

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Identificar la satisfacción respecto al trato personal del servicio odontológico.
2. Identificar la satisfacción respecto a la eficacia de la atención odontológica.
3. Identificar la satisfacción respecto a la información que se les brinda en la atención odontológica
4. Identificar la satisfacción respecto a la accesibilidad y oportunidad para ser atendido.
5. Identificar la satisfacción con respecto a la seguridad y privacidad en la atención recibida
6. Identificar la satisfacción de los pacientes respecto a las instalaciones, equipos y materiales
7. Identificar la satisfacción de los pacientes respecto a la atención en general

1.4. Justificación

Es de suma importancia la orientación de los servicios hacia las necesidades de los pacientes, con el fin de ofrecer nuevos enfoques y soluciones a los entornos sociales y tecnológicos. Por ello, la evaluación de la calidad en la prestación de los servicios de salud desde la percepción del usuario es un campo de estudio que ha cobrado mucho interés en las investigaciones de mercado, en la administración sanitaria y dentro del ambiente académico.

La satisfacción del paciente es un concepto multidimensional, en el que se evalúan de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de la salud para llegar a hacer una evaluación global de la misma. Algunas dimensiones de la satisfacción asociadas al cuidado dental han sido identificadas y son relacionadas a aspectos asociados al diagnóstico y tratamiento, relaciones interpersonales, accesibilidad/disponibilidad, costos, eficacia/ resultados, facilidades y actitudes acerca de la atención en general

La Universidad Nacional De Caaguazú por medio de las clínicas odontológicas Santo Tomas de Aquino y Justo Dionisio Balbuena brindan atención en el área de salud bucal, con relativa accesibilidad a la población, los servicios brindados representan un punto fundamental de las actividades de proyección social, por lo que esta investigación se enfocó en el nivel de satisfacción de pacientes con la atención odontológica que acuden en la facultad de odontología.

La satisfacción por parte de los usuarios es un buen predictor del cumplimiento de un adecuado servicio. Toda esta información recaudada ha

demostrado que la opinión del paciente puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios, por esa razón es importante conocer si se alcanzó las expectativas de los pacientes y una forma de alcanzar este conocimiento es en parte, a través de los análisis de satisfacción.

Las clínicas de Facultad de Odontología se caracterizan por brindar atención de las necesidades de la salud bucal de todo tipo de población. Los servicios brindados representan un punto fundamental de las actividades de proyección social de la institución, que proporciona el nivel de satisfacción de los pacientes en los diferentes servicios odontológicos.

Siendo la FOUNCA, una institución de educación superior en la formación de recursos humanos en el área dental, esta investigación es útil desde el punto de vista educativo, odontológico y administrativo porque los resultados obtenidos al medir el grado de satisfacción del paciente con la atención dental proveen información de gran utilidad para poder entender y/o predecir el comportamiento del paciente lo que permite no solo una relación más estrecha con el paciente sino también contribuye a identificar y analizar los problemas o situaciones que generen insatisfacción del proceso de atención dental y a definir y promover las medidas preventivas y/o correctivas necesarias a fin de mejorar la calidad y eficacia con que se presentan los servicios odontológicos.

Con este trabajo se logró conocer la satisfacción de los pacientes, para a partir de eso mejorar las condiciones de acceso a la salud bucodental, la satisfacción del paciente odontológico, el reconocimiento y prestigio de la institución de salud. Lo cual generará como resultado final que el alumno al

egresar busque la satisfacción de sus pacientes, obteniendo con ello mayor éxito en su práctica profesional.

1.5. Antecedentes

En el 2008, realizó un estudio para comparar los diversos patrones dirigidos a los pacientes, para así evaluar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en pregrado y postgrado de la Facultad Odontológica de la Universidad Autónoma Nueva León (UANL). Compuesto por grupos de diez y cuarenta personas atendidos en ambas clínicas; los cuales fueron seleccionados de una residencia infinitiva pertenecientes en ambos servicios. Dando como resultado un valor insatisfactorio elevado de la atención técnica, nivel medio de satisfacción en la relación interpersonal entre alumno y pacientes; siendo mayor en la clínica de postgrado (88.6%) que la de pregrado (73.8%). Al análisis de las comparaciones del nivel “muy satisfactorio” de los indicadores, se observó una diferencia significativa de la atención en las clínicas de postgrado, mostrando ser mayor que la agrupación de pregrado (1).

En el 2013, realizaron un estudio que permitió evaluar los factores influyentes en la satisfacción de pacientes que recibían atención de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia, este estudio se dio mediante encuestas telefónicas a 55 pacientes y 8 entrevistas. En el cual se obtuvo el 78% de pacientes mujeres mayores de 55 años con estrato socioeconómico bajo; refiriendo una valoración positiva del servicio, así mismo mediante las entrevistas se resaltó la información de las expectativas del paciente; cuyos datos nos evidencian que es importante, que las instituciones encargadas de formar a los profesionales de salud y las que prestan servicios a la comunidad, puedan continuar realizando dichos estudios; ya que contribuye a saber que

variables influyen en la calidad y satisfacción del usuario, dando un mejor valor a la expectativa del paciente según el talento del profesional y los recursos físicos que posee dicho servicio las que prestan servicios a la comunidad, puedan continuar realizando dichos estudios; ya que contribuye a saber que variables influyen en la calidad y satisfacción del usuario, dando un mejor valor a la expectativa del paciente según el talento del profesional y los recursos físicos que posee dicho servicio (2).

En el 2014, realizó un estudio la cual se enfocó en describir el grado de satisfacción en pacientes que acudieron por atención odontológica en el Establecimiento de Salud I-4 San Marcos, Provincia de San Marcos, Región de Cajamarca; la investigación fue trabajada con una base de datos que se incluyó a 100 personas que habían sido atendidas anteriormente en el servicio, a partir de la base de datos se depuró del estudio aquellos datos incompletos y pacientes menores de edad. Con respecto al ítem de atención global en comparación al grado de instrucción del encuestado, se encontró varios casos de pacientes con grado de instrucción primaria que estaban poco satisfechos con el servicio (61.5%), así mismo se mostró que existe diferencia estadística entre el nivel de satisfacción y el tipo de aseguramiento; ya que los pacientes que cuentan con Seguro Integral de Salud presentaban 100% de satisfacción en el servicio a comparación de los autofinanciados que presentan un 3.1% de satisfacción; pero en general se obtuvo un valor regular de satisfacción en la observación odontológica dirigida a los pacientes (3).

En el 2015, realizó un estudio para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes de pregrado atendidos en la clínica dental docente de la

Universidad Peruana Cayetano Heredia; para el cual incluyó a 296 participantes mayores de 18 años, cuyos participantes desarrollaron la encuesta otorgada con previa autorización; en la encuesta de dicho estudio se tomó en cuenta las variables: edad, sexo, año del operador, subvención del paciente y familiaridad del operador con el paciente. Se consideró solo evaluar dos niveles, es decir “Muy satisfecho” y “No muy satisfecho”, para así poder realizar la comparación como en los artículos relacionados al estudio. Finalmente el estudio evidencio un 98.3% de satisfacción que corresponde a 291 pacientes y 1.7% que se encuentran “No muy satisfechos” correspondientes a 5 pacientes. Es decir que los pacientes de pre grado atendidos en la clínica dental docente Cayetano Heredia presentan buena percepción de la calidad de servicio(4).

2. MARCO TEORICO

2.1. Calidad de atención y la satisfacción del usuario

La satisfacción es una actitud positiva, producto de la interacción de las expectativas del paciente ("usuario") y la atención recibida. Dentro de la Psicología, define a la satisfacción dentro de los servicios de salud, como "el desarrollo alcanzado por las ciencias médicas". Los instrumentos más difundidos para medir la satisfacción, son las encuestas.

Existen "Múltiples teorías, representaciones empíricas, aproximaciones metodológicas desde finales del siglo pasado e inicio del presente, han confirmado la importancia de la dialéctica satisfacción/satisfacción, en la comprensión del comportamiento humano convirtiéndose en algunos casos, en el núcleo central de todas las comprensiones psicológicas, de la dinámica del comportamiento mental", esto conlleva, a la satisfacción individual del "sentirse bien", por ello, la satisfacción se considera como un punto de partida, mucho más allá de la satisfacción humana, considerada como parte de un instrumento y una función del logro de la excelencia (5).

2.2. Evaluación de la calidad en la atención odontológica

Según Blumenthal, para la evaluación de la calidad en la atención odontológica se deben de tener en cuenta los siguientes parámetros:

Es importante realizar una evaluación acerca de la calidad en la atención odontológica. La evaluación es un medio por el cual un programa o un proceso es examinado y un juicio es emitido, en lo concerniente al grado de éxito en alcanzar predeterminadas metas. La evaluación nos permite conocer en qué

aspectos estamos fallando y así poder aplicar los correctivos necesarios para brindar una mejor atención. La calidad técnica de la atención tiene 2 dimensiones: lo apropiado de los servicios prestados y la habilidad con la que la atención apropiada es desempeñada. La técnica de alta calidad consiste en “hacer lo correcto correctamente”. Hacer lo correcto requiere que el profesional tome las decisiones correctas sobre la atención para cada paciente (toma de decisión de alta calidad), y para hacerlo bien se requiere habilidad, juicio y ejecución expedita (desempeño de alta calidad). Además considera que la calidad de la interacción entre odontólogos y pacientes depende de varios elementos en su relación: la calidad de su comunicación, la capacidad del odontólogo de mantener la confianza del paciente, y la capacidad de tratar al paciente con “preocupación, empatía, tacto y sensibilidad”. El enfoque en sistema, planteado desde hace años por Donabedian, es aceptado en forma generalizada. De acuerdo con ese enfoque la calidad se estudia y se mide teniendo en cuenta 3 componentes esenciales: estructura, proceso y resultados.

Estructura: Este componente se refiere a la cantidad y calificación del personal, los equipos e instrumentos disponibles, los recursos financieros, las instalaciones y otros recursos materiales, las normas y reglamentos existentes, así como la formulación de políticas y estrategias y la aplicación de técnicas de dirección por objetivos y de planificación estratégica. Constituye lo que en sistema se llama insumos o entrada. En otras palabras, se refiere al conjunto de características o atributos de índole organizativa o material que se mantienen con relativa estabilidad temporal (6)

Proceso: Se refiere al conjunto de actividades que se realizan en la atención y aquellas que se desarrollan para asegurar la ejecución del propio proceso. Dentro de este componente se incluye no sólo las acciones ejecutadas por el personal de salud con el nivel de destreza y habilidad de que dispongan, sino también las que pueden desplegar los propios pacientes (6).

Resultado: En última instancia es la consecuencia que tiene el proceso de atención con el subsiguiente cambio en el estado de salud. Por otra parte, incluye el análisis del nivel de impacto; el cumplimiento de indicadores y de los gastos efectuados; la satisfacción de los usuarios, prestadores y decisores; la certificación y acreditación institucional con la subsiguiente estimulación de la calidad técnica y gerencial basada en el desempeño, así como la identificación de nuevos problemas que llevan a un perfeccionamiento continuo (7)

Satisfacción: La satisfacción del paciente representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que él mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad. La satisfacción del paciente tiene también limitaciones como medida de la calidad. Los pacientes por lo general tienen un conocimiento incompleto de las bases científico-técnicas de la atención odontológica por lo que sus juicios en relación con estos aspectos pueden no ser válidos; en algunos casos esperan y exigen cosas que sería incorrecto que el profesional proporcionará. Estas limitaciones no necesariamente restan validez a la satisfacción del paciente como una medida de la calidad de la atención. Por ejemplo, si el paciente está insatisfecho porque sus altas expectativas sobre la eficacia de la atención no se han

cumplido, es evidente que el profesional falló en la educación de su paciente y no supo transformar las expectativas del mismo en función de sus reales necesidades de salud.

Generalmente, el paciente no puede valorar con justeza si el aspecto técnico científico funcionó adecuadamente en la atención recibida; él no sabe si una intervención quirúrgica o un examen complementario se realizó con la calidad requerida o si el diagnóstico es acertado o no, pero él sí sabe qué tipo de asistencia recibió, qué grado de calor humano sintió en la relación que estableció con el profesional y el resto del personal del equipo de salud; él sabe si fue tratado como una persona o no. De modo general el criterio que se forma el paciente de la competencia técnica de la asistencia recibida está correlacionado positivamente con el grado de satisfacción general que el mismo sienta en la relación interpersonal que establece con el odontólogo

Satisfacción del paciente: La satisfacción de los usuarios depende tanto de la atención brindada como de la percepción del individuo acerca de los servicios recibidos, y que existe relación con el cuidado previo, la conducta individual acerca de la salud, la tolerancia al tratamiento, el estado de salud del individuo. La satisfacción del paciente y el cuidado de la salud están indicados como un importante factor asociado con los conocimientos de salud, las indicaciones, los resultados de tratamiento, entre otros. En odontología son encontrados varios factores de los pacientes relacionados con la salud dental y los dentistas. La relación dentista-paciente, la competencia técnica, accesibilidad, costo y ubicación, experiencias dolorosas y la ansiedad dental

tienen que ser previamente encontradas para determinar los parámetros de la satisfacción del paciente (6).

Kotler citado por González, define la satisfacción como "sentimiento de placer o decepción que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o de una persona, en relación a sus expectativas". Como con toda organización que se ocupe de satisfacer a los usuarios de sus productos o servicios, los proveedores de servicio dental se están involucrando mucho más con la satisfacción de sus pacientes. Esto se da debido al incremento de las evidencias que están asociadas entre la satisfacción, la conformidad del paciente y los sucesos del tratamiento que determinan la calidad del cuidado dental. En informes recientes, la satisfacción del paciente es definida como la evaluación cognoscitiva basada en el cuidado dental y la respuesta afectiva basada en los aspectos importantes de la estructura, proceso y los resultados de la experiencia de estos servicios (8).

2.3. Satisfacción en servicio de salud

Para alcanzar la satisfacción dentro de los servicios de salud, se consideran algunos aspectos esenciales:

a. Se considera como satisfecho cuando existe una necesidad y se consigue una respuesta a sus requerimientos.

b. El sentimiento de satisfacción dentro de un sujeto, es cuando existe al menos la intención del otro, de realizar una acción determinada o provocadora, que genere un resultado, sea positivo o negativo, conocido como "satis-factor"; por lo tanto, la satisfacción no es solo una sensación o estado de un individuo, sea personal como único (considerada como la esencia), sino que se considera

como el estado que se repite una y otra vez en el sujeto dentro del proceso mismo, en la cual se desarrolla un complejo proceso denominado “intra subjetivo” e “intersubjetivo”, además esta concepción no solo incluye el aspecto personal, sino también el contexto social, considerando al ser dentro de un grupo social determinado, al que pertenece o forma parte de él.

Dentro de este referente se encuentra, el ser que llega al centro asistencial, en donde el llamado sujeto es el paciente o usuario externo, que busca dentro de esta institución de salud, la solución a un problema denominado dolencia, y al ser evaluado, se considera si lo que esperaba es lo que obtuvo o no, “esto constituye la medida de su satisfacción, que incide cíclicamente en el próximo dar, que brindan al próximo paciente que espera, estructurándose un usuario interno que es el personal que labora dentro de este centro de salud y que es el que brinda el servicio, llamado sujeto demandante, que es el interno de esta institución, en la cual el sujeto deviene con una expectativa, llamado sujeto expectante” (5).

2.4. Relación entre calidad y satisfacción

La satisfacción está relacionada a la efectividad en la atención odontológica; esto se debe al grado de satisfacción del paciente; es decir si este disminuye, el paciente acude con menor frecuencia a los controles, reduce su interés por el tratamiento que necesite; lo cual conlleva a tener pobres resultados en su salud y pobre valor de la calidad de servicio (9).

Es importante diferenciar la calidad de un producto y la de un servicio. La de un producto responde a las características externas del mismo y a su efectividad aislada para un fin determinado. La de un servicio, reúne gran

cantidad de factores, o componentes que no pueden dissociarse; en una palabra, prevalece la impresión de conjunto y no del éxito de una u otra acción específica.

"Diferentes estándares se han establecido para medir la calidad de un servicio. Aun cuando en muchos de estos hay criterios diversos, según la cultura de los países, se pueden aceptar los siguientes como los aceptados más comúnmente: puntualidad, prontitud, atención, amabilidad, cortesía, honestidad, rapidez a la respuesta, precisión de la respuesta, respeto al cliente"

La creencia de que la calidad se construye solo a expensas de la buena voluntad del recurso humano es un error. Este puede estar suficientemente motivado y comprometer todo su esfuerzo individual o el de su equipo, pero para que su actitud no resulte estéril, se requiere de toda una estructura que debe ser diseñada, con la debida planeación, con el fortalecimiento de las áreas críticas, con la garantía de proporcionar felicidad, pero sobre todo con la preparación y motivación adecuadas del personal, al que fundamentalmente se le debe introducir dentro del necesario esquema de educación continua hacia la calidad, sin discriminación de clase o de nivel (10).

La evaluación de la calidad, es uno de los factores que conducen a la Garantía de Calidad, mide no solo el impacto sino el desenvolvimiento general del programa que comienza en la planeación.

Un aspecto importante que se debe tener en cuenta al evaluar la calidad es la satisfacción de los clientes y de los propios prestadores de la atención, pues sólo cuando seamos capaces de devolver al paciente sus funciones fisiológicas y estéticas y teniendo en cuenta sus criterios sobre

estos aspectos, es que éste se sentirá totalmente satisfecho con nuestro trabajo (11).

Según Marcial Hernández Bustamante, citado por León, para lograr la satisfacción del paciente odontológico, no basta, en la mayor parte de los casos, con lograr unos buenos resultados clínicos. En la práctica observamos que los motivos más frecuentes de insatisfacción poco o nada tienen que ver con la efectividad de las intervenciones. Por esta razón, una gestión eficiente de los recursos sanitarios debe considerar no sólo los aspectos científico-técnicos, sino que además, debe incidir en la organización de las consultas, su accesibilidad, disponibilidad, apariencia física, etc.; así como ser capaz de promover el trabajo en equipo, la creatividad y la motivación de los integrantes del equipo. Detectar las debilidades e ineficiencias de los procesos de atención al paciente es hoy día una necesidad que no siempre es fácil de resolver (12).

El público desea calidad, seguridad y satisfacción en el tratamiento odontológico, así como la actitud de entrega en el cuidado del trabajo efectuado por el dentista (13).

La calidad del paciente es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de salud, ha venido cobrando mayor importancia en salud pública, siendo considerada más de una década uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud (14).

La calidad se relaciona con las instituciones y por otro lado con los factores inherentes al usuario; uno de estos factores es determinar el nivel de percepción que un usuario tiene sobre un servicio de salud, esto es lo que se conoce como "satisfacción del usuario" (15).

También se puede decir que la satisfacción del paciente es un concepto multidimensional, en el que se evalúan de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de la salud para llegar a hacer una evaluación global de la misma (16).

La satisfacción del paciente representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que él mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad (17).

La prestación de servicios de salud no se puede comparar con otros servicios que ofrecen otras entidades ya que no es un producto físico, es intangible, se basa en interacciones humanas y solo deja sensaciones agradables (positivas) o desagradables (negativas) que se traducen en sentimientos de satisfacción o insatisfacción (18).

La satisfacción generada por la calidad de los servicios odontológicos brindados dependerá de la singularidad de cada paciente, como lo son la edad, sexo, nivel educativo y socioeconómico, y el cambio en su estado de salud; así mismo la unión de dichas características va a influenciar en la decisión del tratamiento a sugerir por el profesional tratante, que posteriormente va a repercutir en la satisfacción del usuario (9).

2.5. Calidad de los Servicios

2.5.1. Calidad de servicio en la atención odontológica

La satisfacción generada por la calidad de los servicios odontológicos brindados dependerá de la singularidad de cada paciente, como lo son la edad,

sexo, nivel educativo y socioeconómico, y el cambio en su estado de salud; así mismo la unión de dichas características va a influenciar en la decisión del tratamiento a sugerir por el profesional tratante, que posteriormente va a repercutir en la satisfacción del usuario (19).

Existen tres aspectos claves los cuales son: Ejecución de los conocimientos y la aptitud en la solución de problemas, el médico tratante con sus habilidades se encargará de reducir el miedo, ansiedad y dolor que pueda presentar el paciente. Otro aspecto es el comportamiento expresivo para la relación odontólogo-paciente, ya que es de gran importancia la personalidad del profesional en la relación odontológica. Por último es la capacidad de información, con ello nos referimos a la capacidad del profesional para recibir y facilitar información preventiva y recuperativa al paciente reduciendo con dicha información los problemas bucales (20).

Sin embargo, transmitir información al paciente no siempre va a determinar la satisfacción del paciente; pero los pacientes optan por recibir información que sea motivadora para la cooperación de su tratamiento. Por ello se considera que el profesional está en la obligación de informar sobre los beneficios y riesgos que suelen presentarse en el transcurso del tratamiento (20).

2.5.2. Calidad de servicio de equipos, instalaciones y materiales

Las instalaciones, equipos y materiales son indicadores que incrementan los beneficios otorgados por el servicio, el cual contribuye de manera fundamental, para mejorar los sistemas de las organizaciones en salud (21).

Al evaluar la calidad del servicio de forma integral, se incluyen ciertos recursos físicos, del personal que los atiende, el proceso de atención y los resultados que se obtienen.

El personal encargado de los recursos físicos, evalúa la eficacia en relación a las necesidades de calidad de servicio que existe en la demanda de atención de los pacientes; así mismo, la cantidad y capacidad que se permite en cada unidad de atención médica, característica de los equipos, instrumental disponibles, condiciones de conservación y estado funcional (9).

Ya que se debe tener todo en orden, para que así los pacientes tengan oportunidad a dichos recursos con el propósito de mejorar el proceso de atención, y que sea otorgada de forma continua.

Es importante mencionar la organización de los servicios; ya que dicha información es necesaria para otorgar calidad de servicio a los pacientes, la organización debe incluir una planeación estratégica de trabajo con elementos fundamentales; como, un manual de organización, programa de trabajo y protocolos de los procedimientos solicitados (22).

Para brindar oportunidad al paciente que desee adquirir atención médica; es necesario verificar las áreas donde se otorgan los servicios, y evaluar la disponibilidad de sus recursos (21).

Por ello la oportunidad que tiene el profesional al atender al paciente, debe ser considerado con suma responsabilidad en solucionar los problemas relacionados a la condición de salud y expectativa del paciente; ya que esto influye en su motivación para cumplir con sus citas programadas (9).

2.5.3. Eficiencia y eficacia

Las palabras eficiencia y eficacia son términos que generan varias contradicciones; por ello también son considerados cuando se quiere evaluar la calidad de servicio en instituciones públicas o privadas (23).

La eficiencia trata de hacer algún trabajo o actividad con un costo disminuido y en menor tiempo, ya que nos permite no desperdiciar recursos económicos, materiales y humanos; brindando un trabajo con mayor calidad.

Sin embargo para las organizaciones no es suficiente que sean solo eficientes, ya que en la actualidad se busca más la eficacia. Cuando se alcanza metas y objetivos que son impuestos por la institución, se dice que es eficaz. La eficacia sería lo resultante de las aspiraciones, y la ejecución de dichos objetivos específicos planteados(24).

2.5.4. Evaluación de la calidad de Servicios Odontológicos

La intención de evaluar del nivel de satisfacción adquirido en los servicios odontológicos, está centrado en conocer la realidad; ya que posterior a ello se podrá realizar reformas que nos permitan implementar medidas que sean de ayuda para mejorar la calidad de los servicios brindados.

La percepción de insatisfacción se relaciona a la poca información del padecimiento actual, la omisión de acciones que se realizará a la exploración y diagnóstico, inadecuada relación interpersonal con el médico tratante y lo complicado que es realizar el trámite para lograr tener la consulta inmediata (25).

Todo lo mencionado nos muestra la intención que presenta el paciente para no regresar a solicitar atención del mismo servicio es decir el paciente percibe una pésima calidad de servicio; por ello es importante la opinión del paciente, y con ello mejorar la organización del servicio. En la búsqueda para mejorar el servicio público se encontró diversos parámetros de evaluación, entre ellos tenemos el modelo Servqual, elaborado por Zeithaml, quien tenía como propósito evaluar la calidad de servicio que es ofrecida por alguna organización, la cual se basó en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad empatía y elementos tangibles (26).

En la evaluación de la atención dada por los servicios de salud, se tiene en cuenta la satisfacción del paciente; el cual está basado en la actitud y sentimiento del proveedor, y la atención recibida. Estas actitudes lograrán mejorar la interacción pacienteprofesional, y dar la posibilidad de ser transmitidas hacia sus familiares, amigos u otros; con la finalidad de expandir el deseo de adquirir atención odontológica (26).

2.6. La complejidad del proceso de satisfacción

Todo proceso de satisfacción implica una complejidad, que incluye el conocimiento de al menos cuatro eslabones, que son fundamentales del mismo.

- **Cliente o paciente:** es aquella persona que concurre a un centro asistencial por múltiples razones, pero específicamente llega por un problema de salud; dentro de la búsqueda de solución a sus dolencias, se genera una serie de comunicaciones con el personal que lo atiende, por lo que se genera una comunicación entre el buen o un mal trato, por lo que se establece amores,

odios, esperanzas, frustraciones, soluciona o no soluciona el problema que lo aqueja, pero esto puede ser contradictorio, a pesar de no haber solucionado su problema, puede estar satisfecho por la calidad de atención y buen trato que recibió; es decir, hicieron todo lo humanamente posible para solucionar y quitar su dolencia. Pero en ocasiones, le solucionaron su problema, pero sale insatisfecho porque le cayó mal algo o alguien, o por el tiempo de espera que fue exagerado; es decir, es una persona considerada como protestón o querellante, amargado etc (27).

- **Características del prestador de los Servicios de Salud:** es la persona o grupos de profesionales, que laboran dentro de la institución de salud, quienes son los que solucionan los problemas que busca el paciente ser resueltos, según sus expectativas y necesidades. Para evaluar el estado de satisfacción del usuario externo, es en base a la palabra queja, e incluso permite evaluar la competencia del profesional y trabajadores de salud. La formulación de una queja puede ser estructurada desde diversos enfoques y concepciones individuales del paciente: unos presentan una queja por ser un paciente exigente, por ser un paciente denominado pesado, quejón o simplemente porque no se procedió de un modo correcto o instituido, que no era lo que simplemente esperaba.

Existen profesionales no muy capaces, pero tienen carisma y son simpáticos, sociales y son los que alcanzan los mejores calificativos, aunque cometan una serie de errores, dentro de los distintos procedimientos que están bajo su denominación y simplemente, como se dice vulgarmente: “no pasa

nada” y “todo el mundo sale contento”, y se oye la expresión si el Dr. Es tan buena gente, es cómico, es tan bien parecido. ¿Para qué quejarme?

Un “principio fundamental, dentro del funcionamiento psíquico humano: es muy difícil dar lo que tenemos”; esto quiere decir, si existe insatisfacción dentro de nuestra vida y quehacer diario, trabajo, etc. es difícil que demos solución a los problemas de otros y generemos satisfacción al que viene en busca de nuestra ayuda. Por lo que es importante tener un espíritu de confianza y de conocimiento sobre lo que está bajo nuestra responsabilidad, y esto genera la satisfacción de haber hecho lo correcto, lo justo y se brinda una calidad de atención con la probabilidad de generar una atención satisfactoria y esmerada (27).

2.7. Fuentes que generan insatisfacción

- **La Comunicación.** La comunicación como fuente generadora de insatisfacciones, que generalmente exceso de información al paciente, cuando se le ha dado más información, de lo pertinente para tratar o realizar en su caso, sobre todos los procedimientos posibles, en fin que vayamos sin darnos cuenta aumentando sus expectativas (por pretender ser excelentes), las cuales, luego por alguna razón no llegan a cumplirse y provocan un estado de insatisfacción en el paciente. "Las expectativas afectan los niveles de satisfacción", (27)

- **La imagen del profesional y la institución.** Si uno está ante lo máximo, espera lo máximo, si nos atiende una eminencia de la medicina en el mejor hospital, la atención esperada es también la máxima. A veces un fracaso

puede ser el resultado de una excesiva propaganda. Sería mejor decir: "Somos lo que somos" (27).

2.8. El cumplimiento de los indicadores de eficiencia en la atención odontológica

Se consideran algunos indicadores, que permiten evidenciar el cumplimiento de los mismos dentro de la atención hospitalaria, siendo estos:

a. Disminución de la estadía, o viendo a todos los casos que lo necesitan, a modo de ejemplo, pudiéramos caer en la trampa, de no hacer las cosas como se deben y brindar con ello una atención de menor calidad, y más probable de ser evaluada insatisfactoriamente.

b. Excelencia en satisfacción.- entendiéndose a la satisfacción entonces, como indicador de excelencia, estaría necesitada inevitablemente de un análisis económico con pocos recursos, tenemos más posibilidades de que existan insatisfacciones en el paciente o en el prestador de los servicios de salud. La excelencia en la satisfacción está inevitablemente atravesada por la economía, por ello se considera como la ausencia de la calidad origina un círculo vicioso del cual es muy difícil salir:

a. Servicios de poca o mala calidad, causan insatisfacción de los usuarios.

b. Cuando existen insatisfacción de los usuarios, ante una atención deficiente ocasiona poca demanda de esos servicios, esto se traduce como bajo rendimiento institucional.

c. El hecho de que la población considere, que la prestación de los servicios es de mala calidad y que no responde a sus necesidades, hace que

cada vez menos personas recurran, a los centros de salud o puestos de atención primaria.

d. La baja cobertura y productividad de los programas inciden, en el presupuesto de la institución. Una vez evaluada su producción, el presupuesto asignado será reducido.

e. El bajo rendimiento institucional, significa baja cobertura y productividad de los programas, se debe promover la calidad de los servicios de salud, para mejorar la eficiencia de los servicios en forma inmediata.

f. Un personal desmotivado es poco cooperador, no se apropia de los objetivos de la institución, tiene problemas de actitud, no trabaja en equipo y todo se traduce en mala calidad de la atención.

g. Optimizar la utilización de los recursos existentes (costo – beneficio).

h. Satisfacer las necesidades sentidas de los usuarios internos y externos, asegurando que la organización proporcione al usuario lo que necesita y desea de la institución. 13

i. Motivar al personal.

j. Incrementar la eficiencia y efectividad de los servicios ofertados.

k. Aumentar la utilización de los servicios (28).

3. METODOLOGIA

3.1. Tipo de estudio

Se realizó un estudio con diseño de tipo observacional, descriptivo de corte transversal.

3.2. Localización, población y muestra

3.2.1. Localización:

La investigación se realizó en la ciudad de Coronel Oviedo, en la Universidad Nacional de Caaguazú, Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Caaguazú.

3.2.2. Población:

Pacientes que asistieron a ambas clínicas de la Facultad de Odontología Santo Tomás de Aquino (clínica I y II), durante los meses de septiembre a noviembre del 2019, que totalizaron aproximadamente 910 personas.

3.2.3. Muestra:

El tamaño de la muestra fue de 270 personas, el cálculo fue realizado con el programa Epidat 4.0, con un nivel de confianza del 95% y una precisión del 5%.

El tipo de muestreo fue probabilístico de casos consecutivos.

3.3. Criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión.

- Pacientes que acuden en la clínica Santo Tomas de Aquino y Justo Dionisio Balbuena, en las materias de: Operatoria dental IV y VI, Prótesis Dental IV y VI, Cirugía Bucal II y IV, Endodoncia IV, Periodoncia II y Clínica Integrada II, dichas materias corresponden al tercer, cuarto y quinto año de la Facultad de Odontología, de la Universidad Nacional de Caaguazú.
- Pacientes a partir de los 18 años de en adelante.
- Pacientes que aceptaron participar en el estudio y firmaron el consentimiento informado

Criterios de exclusión.

Cuestionarios incompletos

3.4. Operacionalización de las variables.

Variable de interés: conocimiento sobre el nivel de satisfacción de pacientes

Otras variables: sexo, edad, procedencia, trato personal, eficacia, información, accesibilidad y oportunidad, seguridad y privacidad, instalaciones, equipos materiales, atención en general.

Variable	Tipo de variable	Definición Conceptual	indicador	Código
Sexo	Cualitativa nominal dicotómica	Condición orgánica que diferencia al	Femenino Masculino	P1

		hombre de la mujer.		
Edad	Cualitativa discreta	Tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta el momento de ingresar en el estudio		P2
Procedencia	Cualitativa nominal dicotómica	Hace referencia al origen o lugar de donde nace	Urbana Rural	P3
Año académico del operador	Cualitativa ordinal	Grado de instrucción académica del alumno	Tercer año Cuarto año Quinto año	P4
Trato personal	Cualitativo ordinal	Atención en admisión Interacción docente- estudiante Interacción paciente- estudiante	Insatisfecho Muy insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy satisfecho	P5
Eficacia	Cualitativo	Duración del	Insatisfecho	P6

	ordinal	servicio Atención recibida	Muy insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy satisfecho	
Información	Cualitativo ordinal	Dar y proporcionar explicaciones claras Dar instrucciones pos-atención	Insatisfecho Muy insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy satisfecho	P7
Accesibilidad y oportunidad	Cualitativo ordinal	Horario del servicio Tiempo de espera	Insatisfecho Muy insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy satisfecho	P8
Seguridad y privacidad	Cualitativo ordinal	Adquirir conocimientos claros que inspiren confianza, credibilidad y privacidad en la atención	Insatisfecho Muy insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy satisfecho	P9

		brindada		
Instalaciones, equipos y materiales	Cualitativo ordinal	Habilidades técnicas y destrezas del proveedor para manejar El equipo Equipamientos e indumentaria de las clínicas	Insatisfecho Muy insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy satisfecho	P10
Atención general	Cualitativo ordinal	Comodidad Del proceso de atención y servicios recibidos	Insatisfecho Muy insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy satisfecho	P11
Variable de interés				
Satisfacción de la atención	Cualitativo ordinal	Atención prolija y oportuna	Insatisfecho Muy insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy satisfecho	P12

3.5. Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se procedió a solicitar la autorización de las clínicas donde se realizó el estudio, la recopilación de los datos fue responsabilidad del investigador, y 8 estudiantes (colaboradores), que recibieron previa capacitación.

La técnica utilizada fue la entrevista de los pacientes, se realizó en la sala de esperade cada una de las clínicas que participaron del estudio. Una vez seleccionados los pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión se les invitó verbalmente a participar y se le explicó el objetivo del estudio, su participación consistió en contestar el cuestionario, mencionando que la informaciónera confidencial. Se le aclaróal paciente que posee la libertad de retirarse del estudio en el momento que lo deseara. El instrumento de investigación fue un cuestionario de satisfacción (Anexo 1) que fue validado y utilizado en Perú, 2015(16), el cuestionario como instrumento para el recojo de información fue construido en escala de 16 preguntas y consta de 7 dimensiones de satisfacción: 1. Trato personal. 2. Eficacia en la atención. 3. Información recibida. 4. Accesibilidad y oportunidad (tiempo de espera y horarios de atención). 5. Seguridad (confianza) y privacidad. 6. Instalaciones, equipos y materiales. 7. Atención general. Estas dimensiones se evaluaron con la escala tipo Likert, que califica del 1 al 5, desde muy insatisfecho a muy satisfecho. En el presente estudio, la suma de todas las dimensiones de satisfacción dará como resultado la satisfacción global del paciente.

Escala de Likert para interpretar la satisfacción del usuario

Nivel de Likert	Significado	Rango
1	Muy insatisfecho	0-2
2	Insatisfecho	3-4
3	Indiferente	5-6
4	Satisfecho	7-8
5	Muy satisfecho	9-10

La recolección de datos inició con la aplicación de dicho cuestionario que les fue proporcionado a todos los pacientes a partir de los 18 años de edad y que hayan sido atendidos. Iniciando con el llenado de datos sociodemográficos, para que posteriormente cuenten con el cuestionario de satisfacción y finalmente se le agradeció por su participación.

3.6. Análisis Estadísticos.

Los datos fueron cargados en la planilla electrónica Excel y analizados en software STATA 11; en el manejo estadístico de las variables cualitativas se utilizó estadísticas descriptivas de frecuencia absoluta y de frecuencia, en cuanto a las numéricas el promedio y desviación estándar.

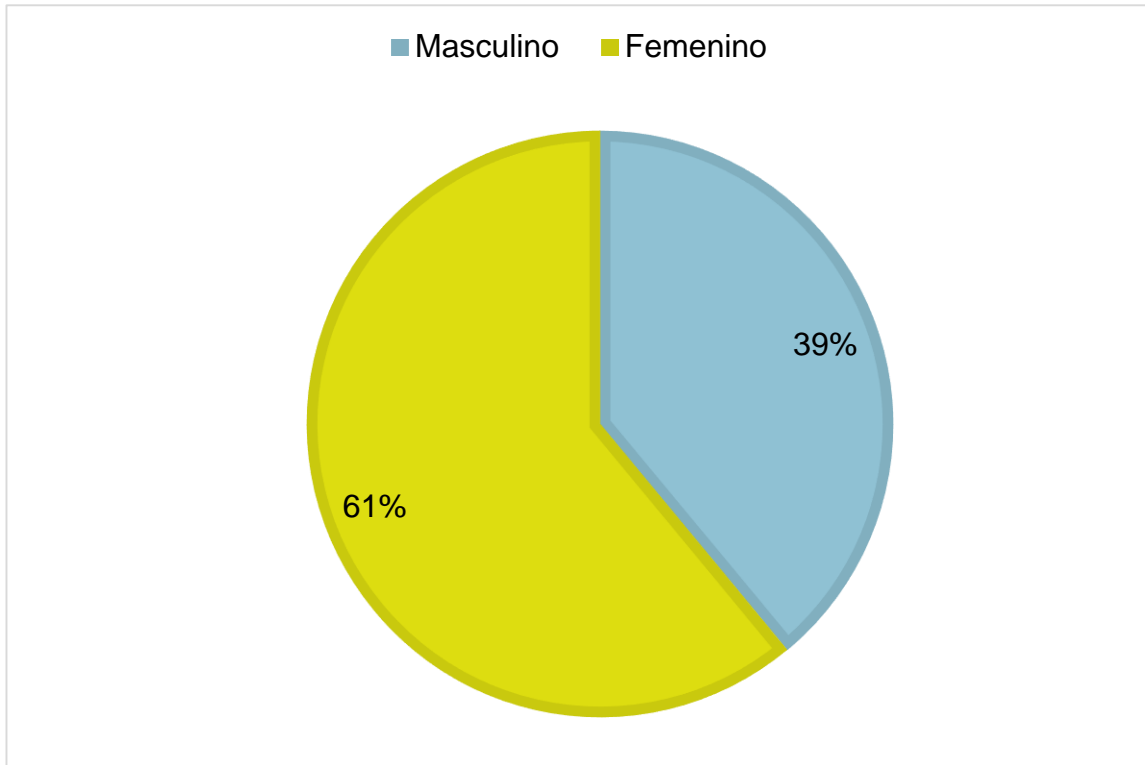
3.7. Consideraciones Éticas.

El presente estudio contó con la autorización de la entidad respectiva de las clínicas odontológicas Santo Tomas de Aquino y Justo Dionisio Balbuena de la FOUNCA.

Se respetó el anonimato de los pacientes, explicándole que la información proporcionada es confidencial y la participación voluntaria.

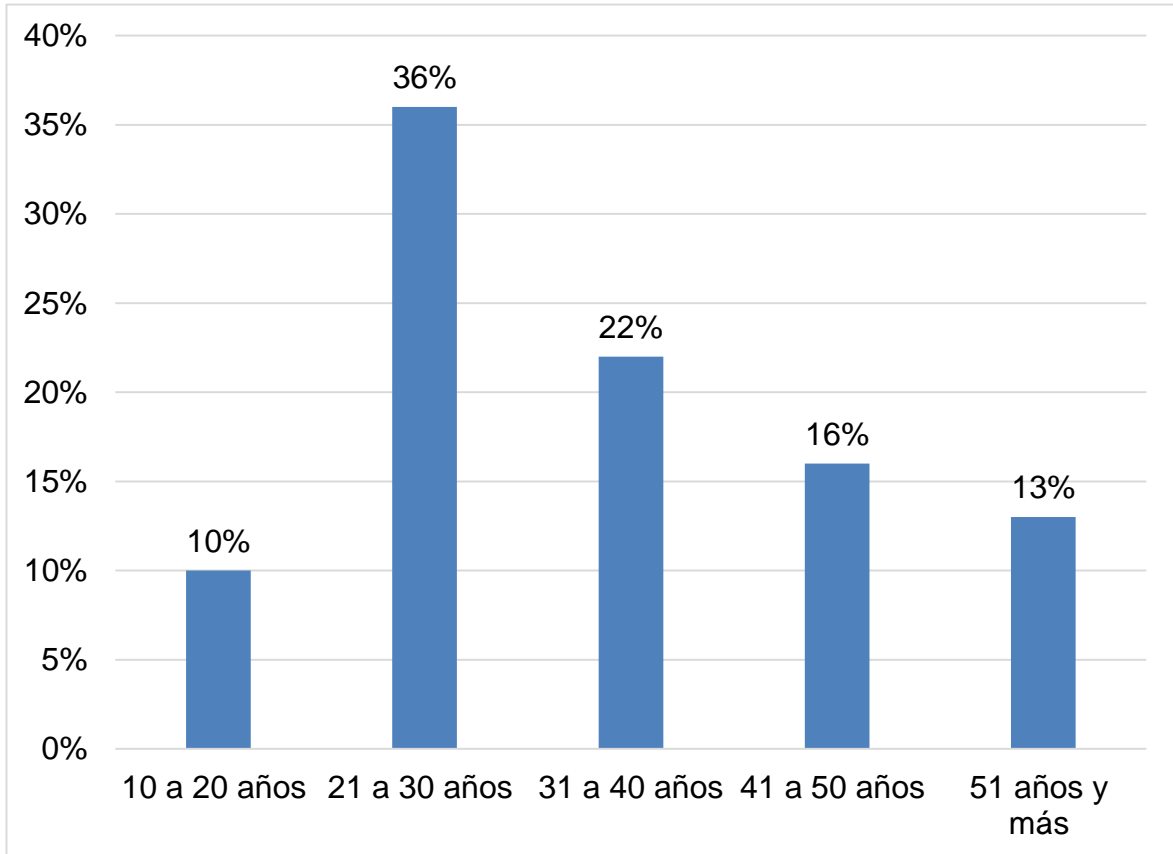
4. RESULTADOS

Gráfico 1. Distribución numérica y porcentual de la población de estudio según el sexo. n=270.



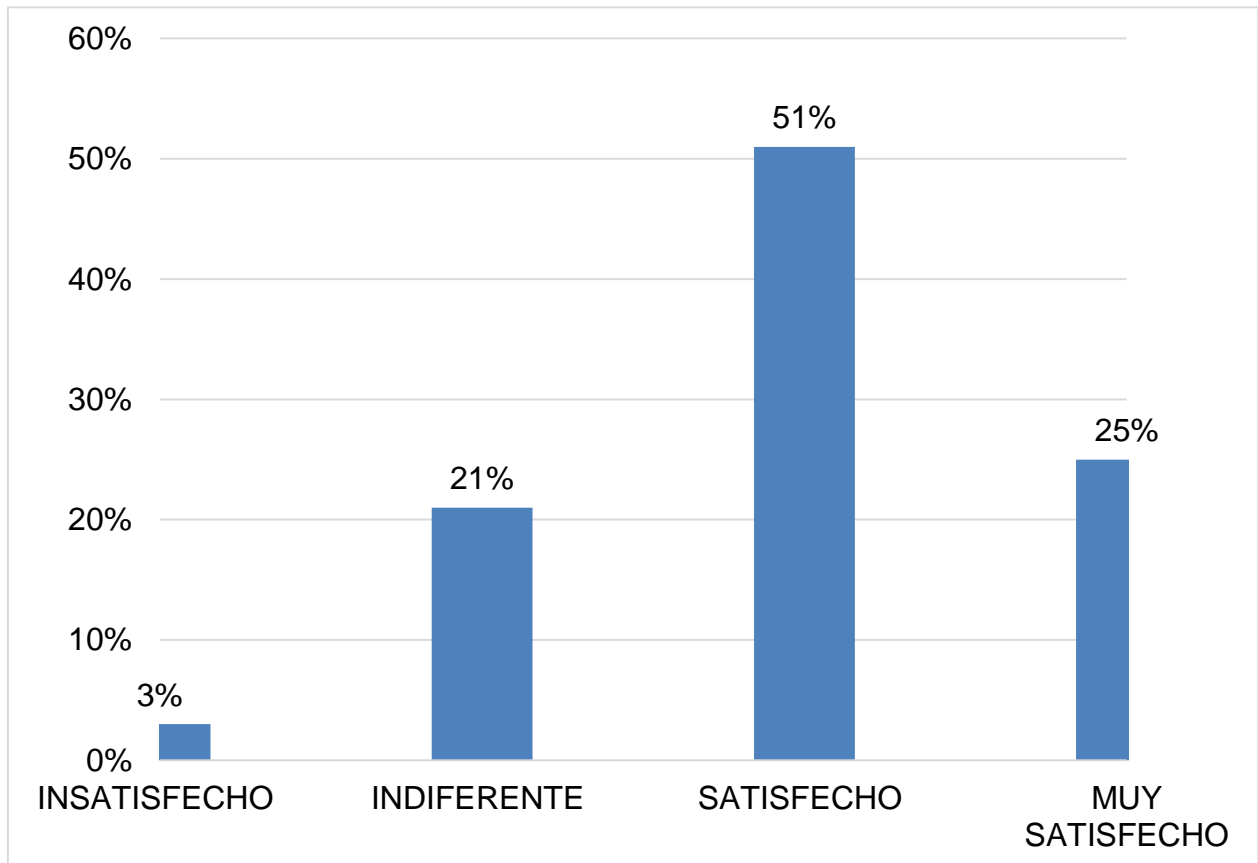
Del total de la población de estudio el 61%(166) de los pacientes eran del sexo femenino, mientras el 39% (104) del sexo masculino.

Gráfico 2. Distribución numérica y porcentual de la población de estudio según la edad.



Se manifestó que en la población de estudio un total de 36%(97) de los pacientes tienen una edad comprendidas entre 21 a 30 años, mientras el 22%(60) 31 a 40 años; 16% (41) 41 a 50 años; 13% (37) 51 años y más y el 10% (28) restantemenor a 20 años.

Gráfico 3. Distribución numérica y porcentual de la población de estudio según la satisfacción del paciente con respecto al trato de personal de servicio odontológico. n=270.

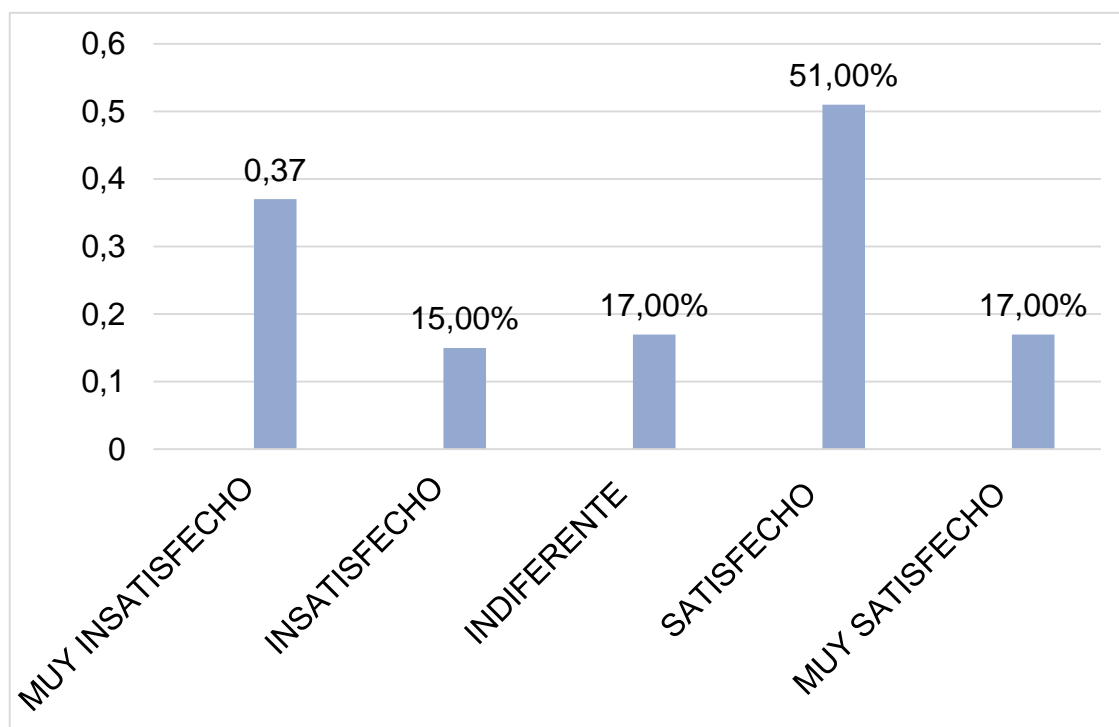


Se pudo observar que 51% (137) de la población de estudio se siente satisfecho respecto al trato de personal de servicio odontológico, mientras el 25% (69) se siente muy satisfecho, el 21% (56) indiferente y el 3% (8) insatisfecho.

Con respecto a la satisfacción respecto a la eficacia de la atención odontológica se observó en la población de estudio 100% (270) de satisfacción.

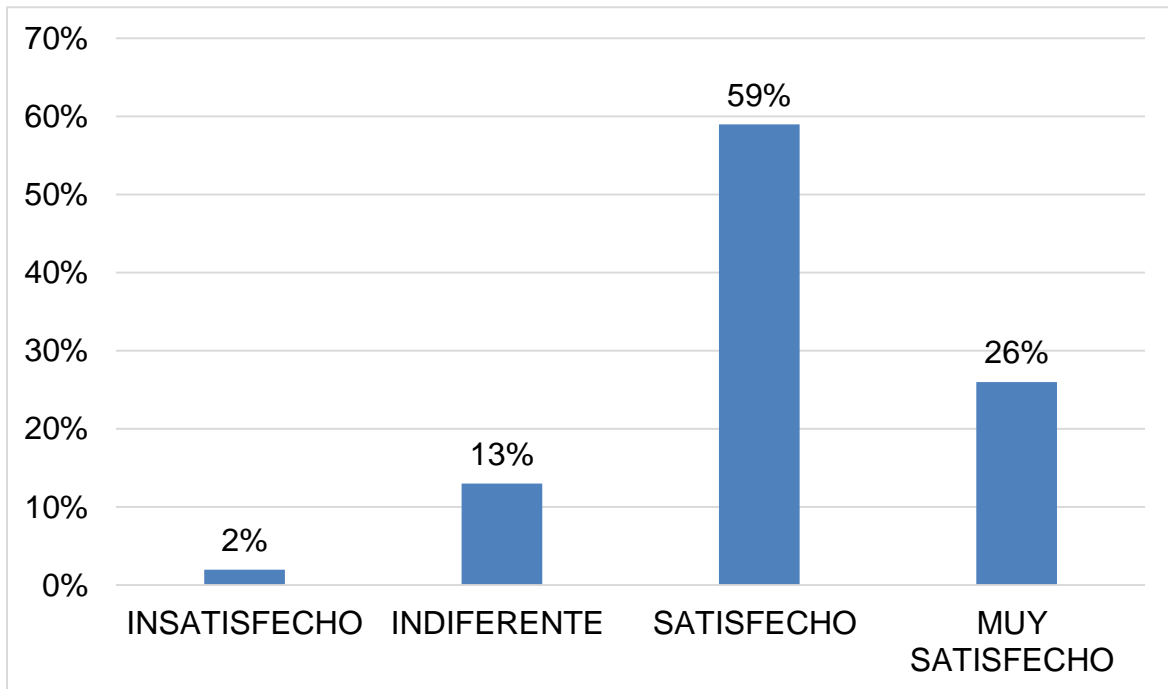
En cuanto a la satisfacción respecto a la información que se les brinda en la atención odontológica se observó 100% (270) de satisfacción en la población estudiada.

Gráfico 7. Distribución numérica y porcentual de la población de estudio según la satisfacción del paciente respecto a la accesibilidad y oportunidad para ser atendido. n=270.



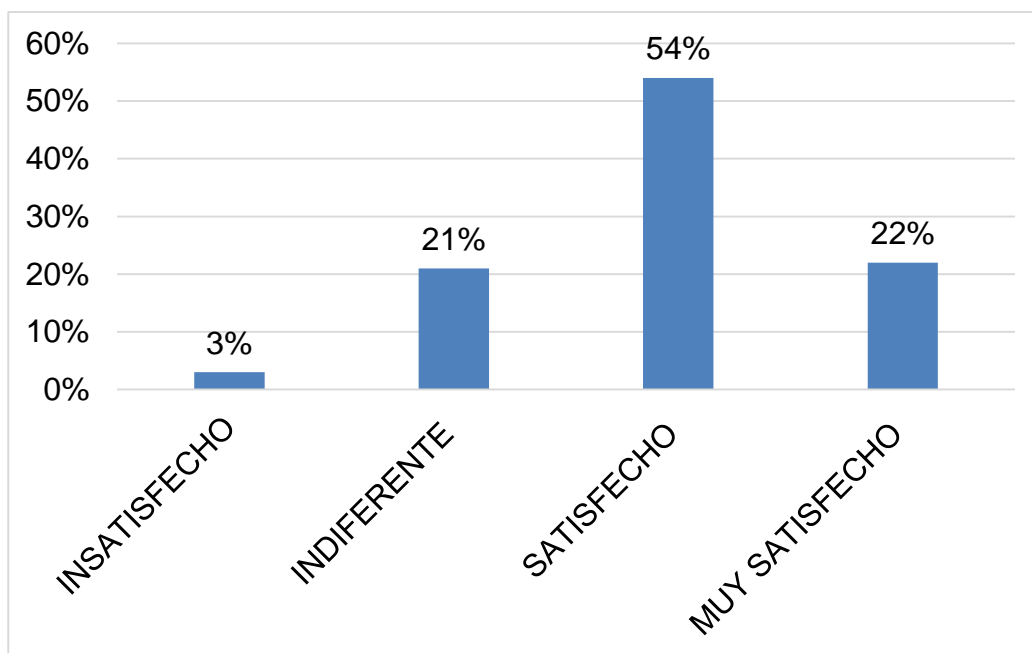
Se reflejó que el 52%(136) de la población de estudio indicó estar satisfecha respecto a la accesibilidad y oportunidad para ser atendido, mientras el 17% (44) indico estar muy satisfecho al igual que otro 17% (44)que indicó estar indiferente; 15%(40) indicó estar insatisfecho y 0,37%(1) muy insatisfecho.

Gráfico 7. Distribución numérica y porcentual de la población de estudio según la satisfacción del paciente respecto a la seguridad y privacidad en la atención recibida. n=270.



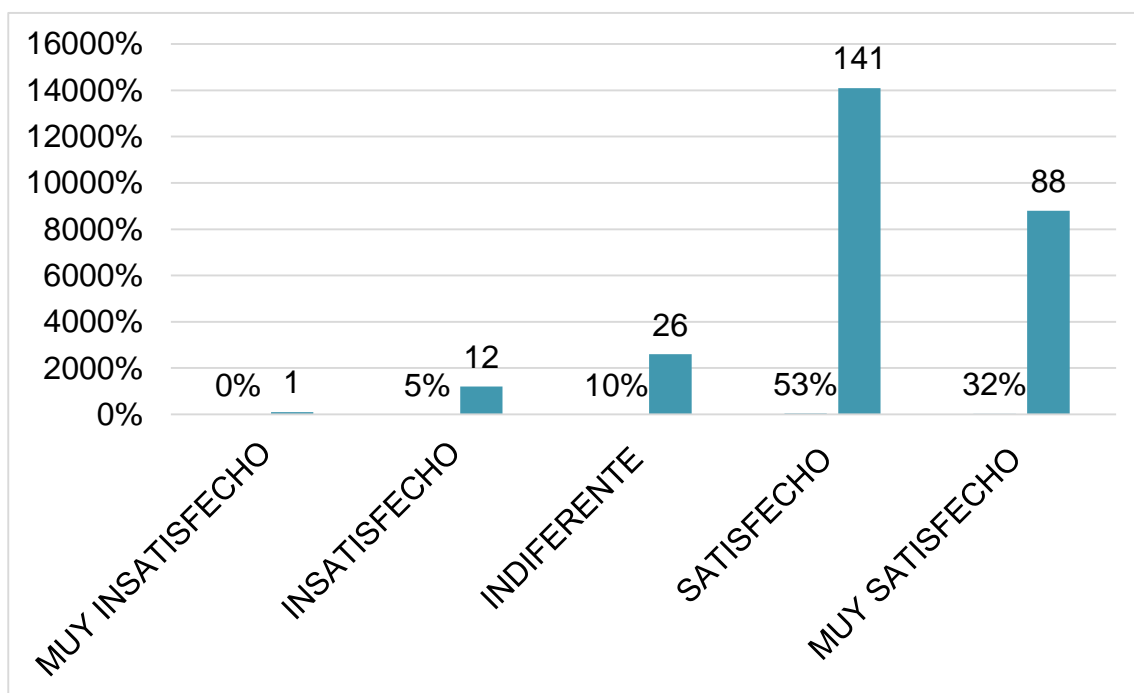
Del total de la población de estudio, se vio reflejada que un total de 59%(158) indicó estar satisfecho con la seguridad y la privacidad en la atención recibida, mientras el 26% (68) indicó estar muy satisfecho, 13%(36) indiferente y el 2% (5) insatisfecho.

Gráfico 8. Distribución numérica y porcentual de la población de estudio según la satisfacción del paciente respecto a las instalaciones, equipos y materiales. n=270



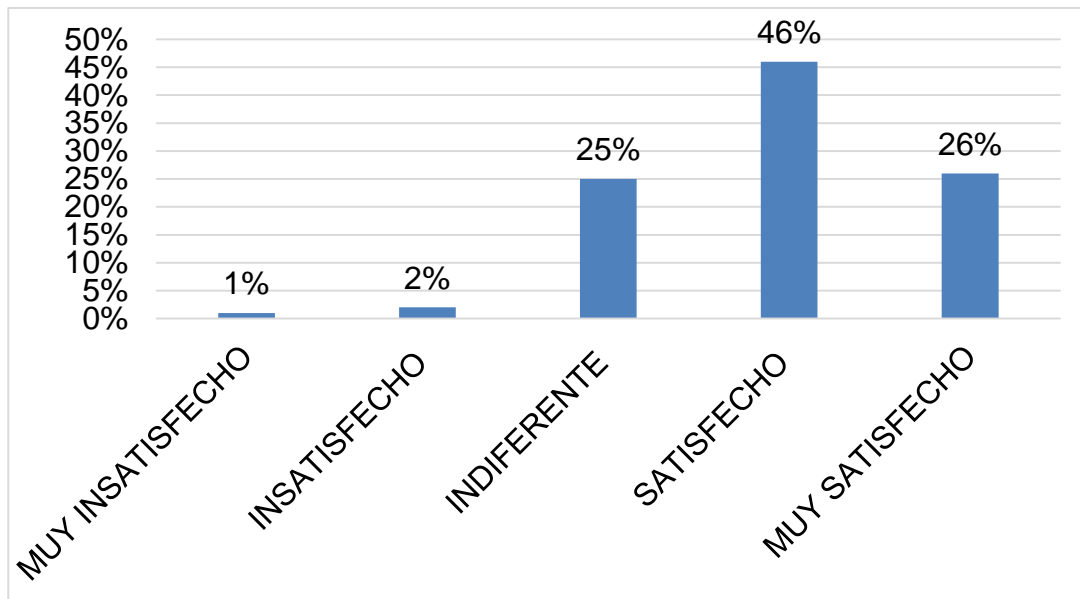
Se manifestó que en la población de estudio un total de 54% (145) se encuentra satisfecho respecto a las instalaciones, equipos y materiales, mientras el 22% (59) indicó estar muy satisfecho, 21%(55) indiferente y 3% (9) insatisfecho.

Gráfico 9. Distribución numérica y porcentual de la población de estudio según la satisfacción del paciente respecto a la atención en general.
n=270



Del total de la población de estudio se pudo observar que el 53% (141) indicó estar satisfecho con la atención en general, el 32% (88) muy satisfecho, 10% (26) indiferente y 5%(12) insatisfecho.

Gráfico 10. Distribución numérica y porcentual de la población de estudio según el nivel de satisfacción del paciente con la atención odontológica recibida en las Clínicas de la FOUNCA. n=270.



Se reflejó que del total de la población estudiada el 46%(126) se siente satisfecho con la atención recibida, 26%(72) se encuentra muy satisfecho; 25% (66) indiferente; 2% (%) insatisfecho y el 1% (2) muy insatisfecho

5. DISCUSIÓN

En la población estudiada un 46%(126) de los pacientes indicó estar satisfecho con la atención odontológica recibida en las clínicas de la FOUNCA en el 2019, considerándose este resultado como un nivel de satisfacción bueno.

Esto difiere de lo estudiado en el 2008 en la Facultad Odontológica de la Universidad Autónoma Nueva León, en un estudio para comparar diversos patrones dirigidos al paciente para evaluar la satisfacción de los mismos; obteniendo como resultado un valor insatisfactorio elevado en cuanto a atención técnica, nivel medio de satisfacción en la relación interpersonal ⁽¹⁾.

En el 2013, en un estudio sobre evaluación de los factores influyentes en la satisfacción de pacientes que recibían atención de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia, el 78% de los encuestados eran mujeres mayores de 55 años con estrato socioeconómico bajo; refiriendo una valoración positiva del servicio ⁽²⁾. Esto coincide con los resultados obtenidos en esta investigación, donde el 61% (166) de la población eran del sexo femenino, mientras el 39% (104) eran del sexo masculino. Sin embargo, en cuanto a la edad se pudo observar una discrepancia entre ambos estudios, ya que en ésta investigación 39% (97) pacientes tenían una edad comprendida entre 21 y 30 años al momento de la recolección de datos y el 13% (37) una edad mayor a 51 años.

El estudio realizado reveló que 53% (141) de pacientes indicaron estar satisfechos con la atención recibida en las Clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Caaguazú y el 32% (88) indicó

estarmuy satisfecho, indicando esto un nivel bueno y muy bueno en cuanto a satisfacción de parte de los pacientes. Esto coincide con lo estudiado en el 2015, en un estudio para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica dental docente de la Universidad Peruana Cayetano; donde obtuvieron como resultado final un 98.3% de satisfacción que corresponde a 291 pacientes y 1.7% que se encuentran “No muy satisfechos” correspondientes a 5 pacientes ⁽⁴⁾.

6. CONCLUSIONES

- La satisfacción respecto al trato personal del servicio odontológico, tanto como la eficacia en la atención odontológica en un mayor porcentaje de la población fue buena.
- Tanto la satisfacción respecto a la información que se les brinda en la atención odontológica, accesibilidad y oportunidad para ser atendido fue buena.
- El mayor porcentaje de la población estudiada indicó estar satisfecha con la seguridad y privacidad en la atención recibida con respecto a las instalaciones, equipos y materiales.
- El nivel de satisfacción de los pacientes con la atención odontológica recibida en las clínicas de la Facultad de Odontología en el 2019 en general fue bueno.

7. RECOMENDACIONES

Realizar un estudio que abarque todas las cátedras de la Facultad de Odontología "Santo Tomás de Aquino" de la Universidad Nacional de Caaguazú, a manera de tener datos más extensos.

Realizar capacitaciones que estén dirigidos a los estudiantes para poder ofrecer mejoras en el servicio para así obtener un nivel de satisfacción excelente por parte de los pacientes.

8. BIBLIOGRAFÍA

1. Elizondo, J. La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología de la U.AN.L [Tesis doctoral]. 2008;
2. Portilla, J, y otros. 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. Bogota : s.n., 2013;
3. Tineo, U. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Establecimiento de Salud I-4 San Marcos. Provincia de San Marco-Región de Cajamarca : s.n., 2014;
4. Vargas, S. Satisfacción de pacientes atendidos en el Servicio de Pre grado de la Clínica Dental Docente de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. Peru : s.n., 2015;
5. González, Sonia. MAESTRIA EN GERENCIA Y AUDITORÍA DE SERVICIOS DE SALUD BUCAL. 2014. Disponible: <http://www.mitecnologico.com/Main/MarcoTeorico>.
6. The future of kuality Measurement and mana gement in a trasforming health care system. Jama. Blumenthal, D. 1966;
7. Giancarlo, Salazar. Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana. Lima : s.n., 2006;
8. Gonzalez, Oriana. Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud. tesis para optar el título profesional DE. 2016. Disponible: http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/4383/5/T059_47483711_T.pdf.

9. López A. Garví, Garví A y Montiel, Company j. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario "dental satisfacción questionnaire". Valencia : s.n., 2012;
10. Fierros, Coria. La calidad en la atención odontológica de las clínicas Iztacala, Acatlan y Aragon dependientes de la FES Iztacala. s.l. : Xiomara y col.
11. Feigenbaum, Armand. "Control total de la Calidad". [aut. libro] Mc-Graw Hill Interamerican. Mexico : Segunda edicion , 1996;
12. León, Georgina Corcuera. Tesis de grado:. [aut. libro] Elementos del Marketing en la clínica odontológica de San Marcos. Mexico : s.n., 2002;
13. Voelke, Alan. Estudio Odontológico, calidad, seguridad, satisfacción. 1988;
14. Seclén, J y Darras, C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores socio demográficos y de accesibilidad asociados. Anales de la facultad de medicina. 2000;
15. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la Institución prestadora de servicios de salud "IPS UNIVERSITARIA". Agudel, A. y Valencia, L. Medellin : s.n., Odontología Universidad de Antioquia, 2008;
16. Torres, GC y León, RA. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Perú : Estomatol Herediana, 2015;

17. Salazar, G. Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima. Facultad de Estomatología. Lima : Cayetano Heredia, 2006;
18. Gómez, Alzate J. Mercadeo integral de servicios de salud. Medeillin : CES, 2004.
19. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tháhuac, Distrito Federal. ADM . López, Lara y Morales, S., Revista de la Asociación Dental Mexicana, pág. 45, 2000;
20. Donabedian, A. Una aproximación a la monitorización de la calidad asistencial. 2001;
21. Riveros J y C., Berné. Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos . Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. Universidad Austral de Chile. . Chile : s.n., 2007;
22. Rappaport, TG, Shalish, MH y Gazit, E. Psychosocial reward of orthodontic treatment in adult patients. Eur J Orthod. . 2010;
23. Petracc, i M. La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano-usuario de servicios públicos privatizados. Inst nac adm púb. 1998;
24. RM, Ortiz, S, Muñoz y E., Torres. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo. Rev Esp Salud Pública. Mexico : s.n., 2004;

25. M., Rodriguez y L., Jimenez. Evaluación de la Satisfacción con el Tratamiento en un Centro Ambulatorio de Drogodependencias a través del "Treatment Perceptions Questionnaire" (TPQ). Servicio Vasco de Salud. 2002;
26. Cabello, E y Chirinos, JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. s.l. : Rev Med Hered., 2012;
27. Sheth, J y Lele, M. Atención del paciente. España : s.n., 1989;
28. Publica, Salud. Niveles de satisfaccion en salud. 2014. Disponible: <http://www.tesisymonografias.net/niveles..satisfacci%C3%B3n-en-salud/1/http://www.monografias.com/trabajos14/atenc-publico.shtml>.
29. Torres-González, Grecia Consuelo y León-Manco2, Roberto Antonio. Scielo. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia 2015. disponible: <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v25n2/a05v25n2.pdf>.

ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAAGUAZÚ
Creada por Ley N° 3198 del 4 de Mayo de 2007
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
"Santo Tomás de Aquino"



Misión: "Formar profesionales altamente competitivos en la práctica odontológica con formación técnico-científica, humanística y de gestión, comprometidos con el desarrollo de la salud bucodental de la región y del país."

Yo.....,acepto

responder a las preguntas del cuestionario y colaborar con el presente trabajo de investigación, SATISFACCIÓN DE PACIENTES CON LA ATENCIÓN ODONTOLOGICA RECIBIDA EN LAS CLÍNICAS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAAGUAZÚ, AÑO 2019, cuya finalidad es de recolectar información que podrá ser usada para la generación de conocimientos científico y no afectara mi salud ni calidad de vida.

Responsable del trabajo Tania Licette Pedrozo Samudio

Acepto participar

.....

Firma.....

CI.....

Anexo 2. Cuestionario

DATOS PERSONALES

SEXO	Masculino <input type="checkbox"/>
	Femenino <input type="checkbox"/>
EDAD	
SEDE	

PREGUNTAS PUNTAJE DEL CUESTIONARIO

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Trato personal					
1.- ¿Cómo se siente con la atención recibida de parte del servicio de admisión?					
2.- ¿Cómo se siente con la asesoría que brinda el docente al estudiante que lo atendió?					
3.- ¿Cómo se siente con el trato personal que ha recibido de parte del estudiante de odontología que lo viene atendiendo?					
Eficacia					
4.- ¿Sesiente satisfecho					

respecto al tiempo de duración de la consulta recibida?					
5.- ¿Se siente satisfecho con el servicio recibido?					
Información					
6.- ¿Se siente satisfecho con la explicación del diagnóstico y tratamiento recibido?					
7.- ¿Se siente satisfecho con las instrucciones recibidas después de la atención?					
Accesibilidad y oportunidad					
8.- ¿Cómo se siente con respecto al horario de atención?					
9.- ¿Se siente satisfecho respecto al tiempo de espera para la atención?					
10.- ¿Qué le pareció el tiempo que duró su atención?					
Seguridad y privacidad					
11.- ¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?					
12.- ¿Se siente satisfecho con la privacidad en la atención?					
Instalaciones, equipos y materiales					

13.- ¿Se siente satisfecho con las instalaciones de la clínica?					
14.- ¿Se siente satisfecho respecto a la atención brindada con los equipos de la clínica?					
15.- ¿Se siente satisfecho respecto a la atención brindada con los materiales que se han utilizado para su atención?					
Atención general					
16.- En términos generales, ¿Cómo se siente con la atención recibida y los servicios prestados?					
Puntos	1	2	3	4	5