



FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE LA CLÍNICA INTEGRAL
ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos
para optar por el título de Odontóloga

Profesora Guía
Dra. Gabriela Fernanda Balarezo Lasluisa

Autora
Karina Mishell Viscaíno Salem

Año
2016

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con la estudiante orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”

Gabriela Fernanda Balarezo Lasluisa

Especialista en Rehabilitación Oral

C.I.1718904848

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

Karina Mishell Viscaíno Salem

C.I. 172503734-3

AGRADECIMIENTOS

Agradezco siempre al cielo, a mi papito Dios y a mi mamita María: por haberme permitido llegar a cumplir mi meta, sin ellos nada de esto hubiera sido posible

A mi madre y mi abuelita quienes me inculcaron sus valores de amor, bondad, y generosidad para servir a los demás

A mi padre, quien creyó en mí en todo momento

A mi esposo y mi hijo, por su apoyo y paciencia en cada momento de mi carrera.

A mi hermana y su familia, a mi hermano, mis tíos y tías, primos y primas, amigos y amigas quienes pusieron toda su confianza en mí siendo mis primeros pacientes

A mi facultad y a mis maestros, quienes me supieron impartir conocimientos de tan bella y noble carrera.

Gracias a todos ellos por formar

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen, porque
están conmigo en cada
instante de la vida

A mi hijo Gabrielito, quien es
mi inspiración para seguir
adelante

A mi madre quien es mi guía y
mi ejemplo a seguir.

A mi esposo quien es mi
compañero y amigo en todo
momento.

A mi familia y amigos quienes
aportaron con un granito de
arena para mi formación
académica

RESUMEN

La investigación: Grado de Satisfacción de los usuarios del servicio de la Clínica Integral Odontológica de la Universidad de las Américas realizado por Karina Viscaíno en el periodo de verano correspondiente a Julio-Agosto 2015, tiene como objetivos identificar el nivel de satisfacción de los pacientes, identificar los problemas de insatisfacción del usuario, Identificar los tiempos de espera de los pacientes durante el proceso de la atención odontológica y caracterizar el contexto poblacional que acude a la atención. Es un trabajo de tipo descriptivo, analítico, de corte transversal y retrospectivo, la muestra es de 179 pacientes, se excluyen menores de edad, personas analfabetas, con incapacidad de leer o escribir por sí mismos, y pacientes que no desean llenar la encuesta y se analiza mediante de hoja de cálculo de excel, y sppss version 2.0.

El grado de satisfacción de los pacientes está en el nivel 4, según la escala de Likert (alto), el contexto poblacional se caracteriza por ser mujeres, mestizos, solteros, de residencia urbana mayoritariamente de 18 a 49 años. El tiempo de espera que manifiestan los usuarios está en el nivel 4 según la escala de Likert, (alto). Identifican como situaciones de insatisfacción la ubicación de baños y caja, tiempo de espera mientras el estudiante busca a docente-tutor, siguieren extensión en el horario de atención (tarde y sábados) y cambio de color a atractivos. Concluyendo que la atención que se brindó en el periodo de verano, la satisfacción es muy buena y para llegar a la excelencia se sugiere los cambios indicados.

Palabras claves: satisfacción, clínica integral, escala de Likert

ABSTRACT

The objectives of this research, made by Karina Viscaíno at the Integral Dental Clinic of the University of the Americas, are to identify the level of satisfaction dissatisfaction of the patients, identify waiting times of patients during dental care and describe the population setting that comes to the dental clinic. It is an analytic, descriptive, transversal and retrospective work. The sample is 179 patients, children, illiterate people, people with inability to read or write themselves and patients who do not wish to complete the survey are excluded. The survey will be analyzed with Excel spreadsheet, and spss version 2.0.

The degree of satisfaction is at level 4, according to the Likert scale (high), the population setting is characterized by women, mestizos, single 18 to 49 years. The waiting time is at level 4 as the Likert scale (high). The situations of dissatisfaction that were identified were the location of bathrooms and different attention schedule, e.g. evenings and Saturday.

KEY WORDS: satisfaction, Integral Dental Clinic, Likert scale

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Justificación	2
2. MARCO DE REFERENCIA.....	5
2.1 SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICO... 5	
2.1.1. Clínica odontológica integral	5
2.1.2 Calidad de Atención	6
2.1.3 Satisfacción	7
2.2 INFRAESTRUCTURA	8
2.2.1 Sala de espera.....	8
2.2.2 Recepción.....	8
2.2.3 Cubículos.....	9
2.2.4 Sala de Rayos X	9
2.2.5 Lavabos	9
2.2.6 Caja	10
2.3 COLOR	10
2.4 EXCELENCIA PROFESIONAL.....	10
2.5 USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS	11
2.5.1 Recursos <i>humanos</i>	11
2.5.2 Profesionales Odontólogos (Docente-Tutor)	11
2.5.3 Estudiantes	11
2.5.4 Secretaria.....	12
2.5.5 Personal de entrega de materiales	12

2.5.6 Personal de caja,	12
2.5.7 Personal de Rx.....	12
2.5.8 Recursos tecnológicos:	12
2.6 ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS SANITARIOS	14
2.6.1 BIOSEGURIDAD.....	14
2.6.1.1 Uniforme y mandil	15
2.6.2.1 Protección personal	15
2.7 GRADO DE SATISFACCIÓN.....	17
2.8 ESCALA DE LIKERT	18
2.9 IMPACTO FINAL EN LA SALUD.	23
3. OBJETIVOS	24
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	24
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	24
4. METODOLOGÍA.....	25
4.1 DISEÑO DE ESTUDIO	25
4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	25
4.2.1 Criterios de inclusión.....	25
4.2.2 Criterios de exclusión.....	25
4.3 ÉTICA.....	25
4.4 RECOLECCIÓN DE DATOS	26
5. RESULTADOS.....	27
5.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	27
5.1.1. Características Socio-Demográficas	28
5.1.2. Preguntas Cerradas	33

5.1.3. Grado de satisfacción	43
5.1.4. Motivos del paciente para no estar satisfechos.....	59
5.1.5.-Tiempo de espera	61
5.1.6. Otros	63
6. DISCUSIÓN.....	66
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68
7.1 CONCLUSIONES.....	68
7.2 RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS	71
ANEXOS	73

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

La percepción sobre la atención de Salud que brinda una Institución tiende a ser subjetiva y depende de las necesidades y aspiraciones que tiene cada usuario.

En algunos casos, la satisfacción es valorada por el trato que ha recibido, costos, tiempo, limpieza, aspecto 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.

Es por ello que los enfoques para asegurar la satisfacción difícilmente pueden cumplir con las expectativas de cada uno de los usuarios.

Últimamente se ha observado que el usuario es cada vez más exigente con lo que recibe por parte de las instituciones, éste evalúa la eficacia y eficiencia de las instituciones de Salud. Por lo que el objetivo primordial de la Tesis es identificar el grado de satisfacción de los usuarios que reciben atención en el Centro de Atención Odontológica de la Universidad de las Américas

Desde Marzo 2011, en la UDLA, se ha integrado en la Carrera de Odontología, el Centro de Atención Odontológico para la formación clínica de estudiantes y para brindar atención integral a usuarios de diferentes edades, sexo, raza, cultura.

Ofrece tratamientos vanguardistas con el fin de entregar calidad y calidez de atención a sus pacientes, que satisfagan sus necesidades, ya que la atención integral de la salud bucal es significativa para mejorar la calidad de vida de las personas (sanas o enfermas), por lo cual, la actitud de los profesionales, personal administrativo y de apoyo; así como, infraestructura y organización empresarial, deben ir enfocadas a la atención en promoción, prevención, tratamiento y recuperación.

Para la investigación se aplica encuestas a usuarios con el fin de tener una amplia base de información que permite elaborar cuadros estadísticos, la cual es el instrumento que permite sacar conclusiones del tema.

Finalmente se da a conocer conclusiones y recomendaciones con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios y así tener más acogida por parte de pacientes.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La satisfacción del cliente toma cada vez más fuerza en las instituciones. Por el simple hecho de que los usuarios exigen siempre lo mejor. Antes la oferta era limitada, pero con el desarrollo de las Universidades que brindan atención al cliente en el área Odontológica, este se ha vuelto de gran importancia, ya que es considerada un elemento fundamental para destacar y dar un valor agregado a las Instituciones.

El usuario se focaliza en lo que lo rodea y en la institución que propone valorarlo más como individuo y el que va a estar más pendiente de sus necesidades, emociones y actitudes. Siendo así la satisfacción del cliente una herramienta de diferenciación fundamental en técnicas de marketing.

Si el usuario es atendido como sus expectativas lo dictaron, este recomendará a sus amigos, familiares, vecinos, entre otros a probar y a hacerse atender en dicha institución, y así podrá tener un elemento de diferenciación sobre la competencia; siendo lo contrario, si las necesidades del usuario no se satisfacen, automáticamente se da fuerza a la competencia.

Es por eso que la satisfacción del cliente puede ser de gran utilidad para la Universidad de las Américas y el Centro de Atención Odontológico, ya que con la gran cantidad de demanda de pacientes los estudiantes podrán realizar sus prácticas más efectivamente.

Desde el año 2010 la Universidad de las Américas (UDLA) cuenta con la Carrera de Odontología, la misma que pone a disposición un área especializada como es el Centro de Atención Odontológico (CAO). para

beneficio de pacientes, no solo de la atención brindada sino también de los costos bajos y accesibles.

Desde su apertura (marzo del 2011) a pacientes no se ha tenido un registro sobre la satisfacción que ha logrado en los clientes.

Por lo que es de vital importancia conocer si los usuarios están o no satisfechos y el grado de satisfacción con respecto a la atención brindada en el Centro de Atención Odontológico de la Universidad de las Américas.

Los resultados a más de servir como parte de la Titulación de Odontóloga, también se entregará a las autoridades de la Carrera de Odontología como informe, la cual valdrá de línea de base para futuras investigaciones respecto al tema descrito.

El estudio se desarrolla en el periodo de verano (21 de julio-21 de agosto del 2015).

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1 SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICO

2.1.1. Clínica odontológica integral

El CAO-UDLA es un servicio docente-asistencial, en el que alumnos de la Facultad de Odontología de los diferentes niveles académicos realizan sus prácticas pre profesionales con los conocimientos anteriormente aprendidos y con docentes responsables que dedican tiempo para impartir su conocimiento según normas académicas, éticas y humanas.

El Centro de Atención Odontológico de la UDLA se caracteriza por ofrecer servicios de promoción, prevención, diagnóstico y tratamientos integrales, tanto a la comunidad Universitaria como a la sociedad en general, en un ambiente de calidad con calidez con precios cómodos.

El CAO-UDLA cuenta con profesionales preparados en las diferentes especialidades: Operatoria, Periodoncia, Endodoncia, Odontopediatría, Implantología, Patología Clínica y Cirugía Máxilo Facial, entre otras con el objetivo de devolver salud y belleza al individuo.

En el año 2012 se atendió a 2.600 pacientes realizando promoción de salud oral, enseñanza del cepillado, aplicación de flúor, aplicación de sellantes en fosas y fisuras por parte de los alumnos con la tutoría de docentes.

Otra de las funciones del CAO-UDLA se capacita a los estudiantes en diferentes especialidades como: operatoria, periodoncia, endodoncia, odontopediatría y cirugía menor, entre otras.

La Facultad de Odontología y el CAO ha dividido la atención en 5 clínicas, siendo este los 5 semestres de prácticas que debe cumplir el estudiante para aplicar lo aprendido con un mínimo de pacientes, y de trabajos anexos a la práctica.

El seguimiento de las prácticas pre-profesionales se realiza a través de historias clínicas.

2.1.2 Calidad de Atención

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de los servicios de Salud deben ser de alto nivel, caracterizado por: excelencia profesional, uso eficiente y eficaz de los recursos y mínimo de riesgo. (Álvarez , 2008)

La calida de la atención Odontológica que se brinda en las Instituciones Dentales y en Centros de Salud se ha vuelto en la actualidad de gran necesidad para todo profesional de salud, tanto en la práctica privada y en la pública, (Álvarez , 2008)

El paciente tiene presente aspectos importantes a la hora de valorar su satisfacción, como: amabilidad y disponibilidad de tiempo de todo el personal que trabaja en la Institución, características físicas, tiempo que transcurre desde su llegada y el tiempo, los resultados del tratamiento que recibe. (Centro de Gestión Hospitalaria, 2008)

Es importante tener en cuenta seis elementos fundamentales de la calidad de atención: a) infraestructura; b) excelencia profesional; c) uso eficiente y eficaz de recursos; d) mínimo riesgo para el paciente; e) alto grado de satisfacción; y f) impacto final en salud. (Álvarez , 2008)

Existen varias cualidades necesarias para brindar un buen servicio de Salud, entre las cuales tenemos:

1. Accesibilidad: posibilidad de acceso a una Institución de Salud, no solo en lo geográfico, sino también en lo económico, según las posibilidades del paciente.
2. Oportunidad: satisfacer las necesidades de los pacientes en el momento oportuno.
3. Continuidad: atención que se le brinda al paciente en varias citas según el tratamiento que el usuario requiere y con el cuidado necesario de profesionales.

4. Suficiencia e Integridad: atención en el momento que el paciente necesita, para devolver el estado óptimo y de manera integral por medio de la promoción, prevención, curación y rehabilitación de su salud.
5. Racionalidad lógico-científico: solución a problemas de salud uniendo conocimientos odontológicos y tecnológicos.
6. Efectividad: realización de tratamientos en el grado máximo de mejora en la salud con una buena atención brindada.
7. Eficiencia: el servicio de salud brindado al paciente debe ser bueno y a costos accesibles.
8. Eficacia: es satisfacer los requerimientos de los pacientes que necesitan el servicio de salud.
9. Satisfacción de usuario: agrado que tiene el paciente con respecto a sus necesidades.
10. Atención Humanizada: es tener en cuenta la religión, estilos de vida e índole cultural del paciente para brindar una atención con respeto y dignidad.

2.1.3 Satisfacción

La satisfacción se alcanza cuando la calidad de las características del servicio cubre las necesidades y requerimientos del usuario. Es la razón que impulsa a regresar siempre al mismo lugar, ya que el paciente experimenta un sentimiento de bienestar o placer con respecto a las expectativas que él dispone.

Cuando una parte o la totalidad de la atención resultan fallidas a las expectativas del paciente, el servicio resulta insatisfactorio. (Jaime Varo, 1994)

2.2 INFRAESTRUCTURA

El diseño de una clínica odontológica integral universitaria o docente-asistencia debe proporcionar un ambiente viable no solo para el paciente sino también para el profesional Odontólogo y el estudiante. Así mismo, debe permitir que las necesidades de los usuarios sean satisfechas.

El esquema de la Institución debe permitir el flujo del personal que labora en la clínica y del paciente y asegurar el rendimiento del equipo dental

2.2.1 Sala de espera

Es la primera impresión que tiene el paciente. Este deberá sentirse cómodo, confiado y a gusto con el entorno que lo está rodeando, lo cual ayudará a que tome la decisión de volver o no a la clínica. Por esta razón debe ser diseñada para que no existan amenazas inmediatas contra el paciente. (Jane , 2013)

Deberá ser confortable, higienizada, alegre, con temperatura ideal para los pacientes. Se colocarán muebles como sillones, sillas que sean cómodas y agradables y que hagan armonía con los colores de paredes, para lograr un ambiente satisfactorio, también deberá tener una mesa donde se podrá situar diferentes revistas o una televisión que servirán para entretenimiento de los pacientes de las diferentes edades que acuden al Centro Odontológico.

Es recomendable incluir en dicha sala de espera plantas, pinturas o juguetes neutrales para los pacientes odontopediátricos. Debe tener un baño privado para uso del paciente. (Red dental, 2005)

2.2.2 Recepción

Debe ser el lugar más externo de la clínica, donde está el personal capacitado para la atención tanto al usuario como también al estudiante que acude a sus turnos de práctica.

2.2.3 Cubículos

Deben estar limpios, ordenados, con todos los equipos funcionando correctamente.

En estas áreas se debe contar con pisos y paredes lavables; alimentación de aire y agua para el equipo dental, ventilación y para el espacio de lavado,

2.2.4 Sala de Rayos X

Debe estar en un lugar alejado tanto para pacientes como para el personal (docente, tutor o estudiantes) y así evitar las complicaciones que generan las radiaciones. La señalización tiene que ser adecuada y visible, que indique claramente su acceso restringido y por lo tanto debe contar con uno solo. (Andrade, 2008)

Cada equipo debe tener separada su conexión eléctrica para evitar algún tipo de fallo. Además debe contar con dispositivos de seguridad que interrumpan el funcionamiento al detectarse algún error, siendo dirigidas desde la consola de comando. La sala de Rayos X debe estar recubierta a fin de evitar la radiación directa y la radiación dispersa, el piso debe ser lavable. (Precauciones Servicio Rayos X, 2011)

Dicha sala debe estar equipada con un sillón dental para colocar al paciente y poder tomar las radiografías, chalecos de plomo para pacientes y personal de manipulación para evitar contaminación radioactiva.

El equipo de Rx debe ser operado por personal capacitado para evitar accidentes o empleo de técnicas incorrectas. (Precauciones Servicio Rayos X, 2011)

2.2.5 Lavabos

Deben ser de porcelana o acero inoxidable, proporcionado de agua potable. Puede o no tener llaves activadas por pie o por codos para evitar contaminación cruzada.

Deben siempre estar limpios y ordenados y contar siempre con toallas desechables para la correcta aplicación de normas de bioseguridad tanto para docente-tutor, estudiante y paciente. (León Nancy, 2008)

2.2.6 Caja

Lugar donde se realiza los cobros de los tratamientos que ofrece el Centro de Atención Odontológico.

2.3 COLOR

Los colores son utilizados para fines terapéuticos, orientados hacia la psiquis del usuario, (Belaude G. 2005)

Debe estar pintado con tonos claros que reflejen la luz y brinden un ambiente tranquilo, relajado y amable en el tratamiento odontológico. (Belaude G. 2005)

2.4 EXCELENCIA PROFESIONAL

El profesional es quien práctica una profesión o un trabajo, el cual necesita de conocimientos tanto formales como especializados. Este tiene que cursar por estudios universitarios, los mismos que deben ser finalizados para poder abalar sus conocimientos con un título o diploma y los mismos hacen un compromiso de ética y excelencia de cada una de sus actividades en el desarrollo laboral.

El profesional debe estar capacitado para que sus conocimientos puedan ser transmitidos al estudiante. (Yarce, 2014)

Dicho profesional juega un papel muy importante en la educación del estudiante y debe estar comprometido con los usuarios (internos y externos). En el primer caso debe trabajar conjuntamente con el estudiante para dar un buen diagnóstico y tratamiento, enseñando la correcta manera de diagnosticar con una buena actitud y paciencia sin que llame la atención del paciente; en segundo caso debe estar ligado a él ya que en sus manos esta devolver la salud a su sonrisa y autoestima para que vuelva satisfecho y prolongue más años de vida a sus órganos y tejidos dentarios.

Un profesional debe siempre contar con vocación, es decir elegir sanamente y libremente lo que desea ser como profesional, ya sea médico, psicólogo, profesor, etc., En este caso el odontólogo debe sentirse satisfecho consigo mismo y con la sociedad, para poder brindar su ayuda y apoyo a pacientes y estudiante, tal es el caso del docente-tutor, para así, alcanzar el bien común.

Este debe capacitarse constantemente para estar al día con los nuevos conocimientos y estar orientado a un mejor rendimiento y desenvolvimiento dentro del área que practica.

También debe estar plenamente consciente de las destrezas y habilidades que posee para elegir correctamente la profesión adecuada. (Serratto, 2001)

Al estar preparado y tener las cualidades anteriormente mencionadas el profesional podrá brindar una atención de calidad con eficacia, eficiencia y efectividad.

2.5 USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS

2.5.1 Recursos *humanos*

El Centro de Atención Odontológico cuenta con el personal capacitado en las diferentes áreas:

2.5.2 Profesionales Odontólogos (Docente-Tutor)

Son especialistas capacitados en las diferentes áreas de Odontología como Odontopediatría, Endodoncia, Rehabilitación Oral, Operatoria, entre otros. Son los encargados de orientar a los estudiantes en cada paso o requerimiento que necesite.

2.5.3 Estudiantes

Personal capacitado para la prevención, diagnóstico y tratamiento de las patologías del aparato estomatognático (dientes, encía, lengua, paladar, mucosa oral labios, amígdalas, glándulas salivales, orofaringe y articulación temporomandibular). (Hugo, 2009)

2.5.4 Secretaria

Personal a cargo de la recepción. Tiene la responsabilidad de entregar citas previas a estudiantes y conseguir la atención a pacientes que acuden por primera vez a la consulta, de manera eficaz con un trato cortés y amable. Así mismo lleva un registro de las diferentes historias clínicas de los pacientes para su registro y sus patologías.

La persona encargada de la secretaría debe mantener siempre puntualidad, inteligencia, amabilidad, discreción, responsabilidad, adaptabilidad, interés y pulcritud en cada uno de los diferentes turnos tanto para los pacientes como para los estudiantes, (Andrade J, 2008)

2.5.5 Personal de entrega de materiales

Capacitado y orientado para la entrega de recursos materiales e insumos que necesite el estudiante en el momento de realizar su tratamiento, de manera eficaz y eficiente.

2.5.6 Personal de caja,

Capacitado para recibir y cobrar dinero por los servicios que proporcionará brinda el Centro de Atención Odontológico.

Debe estar capacitado para orientar al paciente en los requerimientos que necesite con respecto al costo de los diferentes tratamientos.

2.5.7 Personal de Rx

Es el encargado del correcto manejo del radiovisiógrafo, el mismo que se encargará de evitar accidentes o exámenes incorrectos. (Precauciones Servicio Rayos X, 2011)

2.5.8 Recursos tecnológicos:

Cada cubículo debe contar con:

- Un sillón dental por cada cubículo con turbina, micro-motor y jeringa triple.
- Sistema de aspiración
- Mueble lo suficientemente grande para guardar ordenadamente y protegidos los instrumentos.
- Recipientes de basura con sus respectivas señalizaciones para poder clasificar los diferentes desechos.
- Computadoras para que reciba y procese datos para convertirlos en información útil, que en este caso sirven para dar educación sobre el correcto aseo bucal, mantener distraído a pacientes siendo el caso de niños y para ver las radiografías que serán tomadas desde el radiovisiógrafo para el mejor diagnóstico de la patología presente y para tratamientos de conductos con su respectivo programa. Permitirá dar medidas a los conductos, una mejor vista. jugando con las diferentes gamas de grises que nos aporta el programa.

Los estudiantes deben contar con:

- Mínimo 2 turbinas, 2 contra-ángulos, 1 pieza de mano recta y un aparato de ultrasonidos
- Cuando se practique la rehabilitación dental, deberá contar con un articulador semi-ajustable por paciente.
- Una Lámpara de luz halógena por cada estudiante o cubículo para utilizarla en fotopolimerización de los diferentes materiales usados en la clínica odontológica como es la resina.(Soto Mirella, 2013)

2.6 ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS SANITARIOS

El Centro de Atención Odontológico deberá disponer de un área destinada para el almacenamiento de biomateriales, claramente identificados y en condiciones adecuadas.

Se debe tener en cuenta las propiedades y aplicación de los compuestos y sustancias que se utiliza en la clínica para la ejecución de los procesos odontológicos, considerando siempre la exactitud y fidelidad del material ya que no deben ser irritantes ni tóxicos, no deben poseer olor y sabor desagradable, fácil de usar, con la resistencia adecuada y que no afecte con el pH ni la temperatura bucal.

Dentro de estos materiales tenemos los de impresión que pueden ser Elásticos hidrocoloides reversibles hidrocoloides irreversibles, rígidos, yesos, ceras, etc.

2.6.1 BIOSEGURIDAD

La necesidad de una mayor cobertura para la prevención de los riesgos involucrados en la práctica odontológica es importante para lograr la excelencia en atención al paciente. Por lo tanto es mucho lo que debe tenerse en cuenta para lograr la satisfacción en el cliente ya que los riesgos que afectan a esta práctica médica en particular involucran tanto el bienestar físico como emocional de la persona.

Debemos tomar en cuenta que el paciente al acceder a nuestra atención odontológica hace un voto de confianza en nuestros profesionales, la misma que no debe ser traicionada siempre teniendo presente que la atención sea lo más personalizada y comprometida lo que provocará que los riesgos se reduzcan sustancialmente y que el paciente se encuentre satisfecho.

El usuario también toma en cuenta aspectos como, la vestimenta, su aseo y presentación tanto del profesional como del alumno (Elizondo, 2008)

2.6.1.1 Uniforme y mandil

Debe ser utilizado únicamente dentro del Centro de Atención Odontológico para evitar contaminación dentro y fuera del mismo. Cuenta con una bata de mangas largas, puño elástico y cuello alto para evitar que entren los microorganismos al medio del profesional o en este caso del estudiante o docente tutor.

El mandil y el uniforme deben estar en óptimas condiciones tanto de higiene como de estética. Es recomendable que se cambie a diario para evitar cualquier falta y que sea guardado en una bolsa plástica para que no contamine al medio exterior, para que posteriormente sea lavado y desinfectado. (MSP, 2009)

2.6.2.1 Protección personal

- Guantes de látex que pueden ser de uso estéril o no, esto depende del tratamiento a seguir.
- Uso de gafas protectoras que protejan a los ángulos externos de los ojos para evitar patologías directas. El uso de lentes correctivos no sustituyen a estos.
- Uso de mascarilla desechable y con adaptación nasal para evitar la contaminación mediante la salpicadura de agua hacia la boca del profesional.
- Gorro, preferiblemente desechable para cubrir el cabello, tanto para la propia protección así como para evitar incomodidad hacia uno mismo y al paciente.

También debemos tener en cuenta que es indispensable el lavado y secado de manos antes y después de la atención a pacientes para evitar contaminaciones cruzadas. El lavado se lo debe realizar con jabón líquido y el secado con toallas desechables. (MSP, 2009)

Las joyas como aretes largos, pulseras y/o collares no deben estar presentes en la consulta. Ya que podrían contaminarse y estorbar tanto a pacientes como al operador durante el tratamiento.

Tanto el Docente-Tutor como el estudiante deben tomar en cuenta la correcta clasificación de desechos para evitar multas y/o contaminación

Por esto es importante mencionara a continuación los diferentes tipos de desechos que se debe tomar en cuenta.

- **Desechos especiales:** como es el caso de la amalgama y sus capsulas, líquidos tóxicos deben ser colocadas en fundas de color amarillo
- **Desechos infecciosos corto-punzantes:** en estas encontramos agujas, cárpales, hojas de bisturí, envases de vidrio o cualquier material corto-punzante que pueda hacer daño al personal capacitado para recoger los desechos. Este debe ser colocado en envases de plástico con boca angosta correctamente identificados.
- **Desechos infecciosos:** como sol gasas, algodones contaminados con cualquier tipo de secreción como por ejemplo saliva o sangre, deben estar en un contenedor con funda de color rojo.
- **Desechos comunes:** como son los desechos comunes no contaminados (papeles, plástico, entre otros) que no representen riesgo de infección deben ir en un contenedor respectivamente identificado con una funda de color negra. (MSP, 2009)

Es importante mencionar que no se debe fumar dentro del establecimiento de la universidad y mucho menos dentro del Centro de Atención Odontológico ya que el humo del tabaco pueda afectar la salud de pacientes que están en trascurso de ser atendidos en el Centro Odontológico volviéndolos fumadores pasivos.

No se debe consumir alimentos ni utilizar celulares dentro del Centro de Atención Odontológica y menos durante el tratamiento a pacientes ya que existe la contaminación no solo de paciente a operador sino también de operador a paciente (Flores Venegas , 2009)

2.7 GRADO DE SATISFACCIÓN

Es de gran importancia evaluar el desempeño de una empresa, para utilizar dicho resultado como herramienta para su mejoramiento, tomando en cuenta que preguntas hay que hacer para medir la satisfacción, ya que no todos son distintos y no todos responden con la sinceridad que se espera.

En encuestas realizadas se demostró que un paciente que no se queja no siempre se encuentra satisfecho con el tratamiento (50% de pacientes no se queja, 45% se queja con el personal de orden, los cuales no siempre comparten la queja y un 90% de pacientes únicamente deciden cambiarse de Centro de Atención). (Flores Venegas , 2009)

El grado de satisfacción de un paciente está influido por razones variadas, en algunos casos se valora su satisfacción por el trato, información o grado de salud que se le devuelve en la primera consulta.

Otros pacientes valoran la limpieza o aspecto de los especialistas, estudiantes y/o instalaciones, y también se ven influenciados por los comentarios de amigos, vecinos e incluso del paciente que se encuentra a su lado esperando a ser atendido.

Tomando en cuenta lo mencionado anteriormente se puede medir en escalas el grado de satisfacción de un paciente (alto, medio o bajo), elaborando una encuesta, por ejemplo del 1 al 5 siendo el 1 el valor más bajo e inconforme para la satisfacción del paciente encuestado y el 5 el más alto siendo la excelencia, una vez hecha la encuesta se debe tomar en cuenta el resultado si la respuesta está correctamente llena, es decir sin correcciones o doble marca.

Una de las escalas utilizadas para medir la satisfacción del paciente, es la llamada SERVQUAL que enfoca cinco puntos.

1. **Elementos Tangibles:** aspecto de instalaciones, equipos y del personal que atiende.
2. **Fiabilidad:** siendo la manera para hacer el tratamiento propuesto de manera fiable y cuidadosa por parte del estudiante y del docente-tutor.
3. **Capacidad** de respuesta: el personal debe tener la disposición y voluntad para ofrecer ayuda al paciente que lo necesita.
- 4.- **Seguridad:** es la confianza y seguridad que se le transmite al paciente desde su primera visita por parte de todos los que hacen el Centro de Atención Odontológico.
- 5.- **Empatía:** es la atención personalizada y agradable que se le da al paciente.

Dentro de estos cinco puntos muy importantes también debemos considerar que puede existir variaciones, ya que hay que tomar en cuenta también el estado de ánimo del paciente, su disponibilidad, accesibilidad, comunicación y cortesía hacia el personal capacitado para atenderlos (Elizondo, 2008)

2.8 ESCALA DE LIKERT

Es utilizada para valorar el grado de satisfacción de usuarios. creada desde 1932

La escala de Likert utiliza 5 ítems, cada uno con puntuación diferente (del 1 al 5), para el análisis de las respuestas obtenidas.

Cada ítem refleja una actitud positiva o negativa acerca de la percepción obtenida del usuario.

Es así que las alternativas de respuesta serán:

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Cada respuesta tiene un valor designado. Este marcará el grado de aceptación o rechazo que percibe el usuario hacia la pregunta propuesta, siendo así los valores:

- Totalmente de acuerdo = 5
- De acuerdo = 4
- Indiferente = 3
- En desacuerdo = 2
- Totalmente en desacuerdo = 1 (Llauradó O, 2014)

Pasos para la construcción de la escala

1. Dar definición a la variable que se desea medir.
2. Hacer operacionalización de las variables.
3. Diseño de una cantidad suficiente de preguntas
4. Depuración de la encuesta a través de prueba piloto
5. Poner en marcha encuesta final
6. Colocar puntuación a cada ítem de las preguntas
7. Puntuación total de cada unidad muestral (García Jaime, 2011)

2.9 IMPACTO FINAL EN LA SALUD.

Una vez cumplido con todos los requisitos para una atención de calidad y calidez al paciente se podrá medir el impacto que tuvo finalmente en su salud como un paciente satisfecho o insatisfecho.

El grado de satisfacción de un paciente se medirá a corto y largo plazo. Por ejemplo si en la primera visita el paciente ha sido tratado de manera incorrecta por parte de alguna persona, por ejemplo en la secretaria, se verá afectado a corto plazo, pero si se muestra al usuario que estará satisfecho desde el inicio y los resultados de tratamiento son los esperados, el paciente se encontrará tan satisfecho que el Centro de Atención será recomendado y esta es la satisfacción a largo plazo.

Los dos van de la mano ya que un paciente insatisfecho desde su primera visita no regresa y esto es un problema, no solo para el Centro de Atención sino también para el paciente ya que no se encuentra motivado para mejorar su salud bucal.

El Centro de Atención Odontológico tiene como competencia que el paciente se encuentre satisfecho no solo por lograr que se recomiende o a la vez tener una buena categoría como centro de estudio universitario, y también para que los pacientes puedan elevar su autoestima, mejorar su estado de salud y así su estilo de vida.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes del Centro de Atención Odontológica de la Universidad de las Américas a partir de la percepción de los usuarios en la CAO de la UDLA en la clínica de verano agosto 2015.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los problemas de insatisfacción del usuario del servicio en el Centro de Atención Odontológico de la Universidad de las Américas mediante la utilización de encuestas.
- Identificar los tiempos de espera de los pacientes durante el proceso de la atención odontológica.
- Caracterizar el contexto poblacional que acude al centro de Atención Odontológico en el periodo de verano 2015.
- Dar a conocer los resultados a las autoridades de la Facultad de Odontología de la Universidad de las Américas a través del trabajo de investigación.

4. METODOLOGÍA

4.1 DISEÑO DE ESTUDIO

El diseño de la investigación es descriptivo y analítico ya que la información recolectada no es modificada y sus resultados se analizarán por medio de tablas o gráficos, de corte transversal y retrospectiva ya que el periodo de estudio es desde el 27 de Julio hasta el 28 de Agosto del 2015.

4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

Universo, constituido por todos los usuarios que asistieron al Centro de Atención Odontológico, del 27 de Julio al 28 de Agosto, tomando en cuenta criterios de inclusión y exclusión Siendo así, la muestra 179 personas.

4.2.1 Criterios de inclusión

Pacientes que acuden al Centro de Atención Odontológica de la Universidad de las Américas en el periodo de verano correspondiente al 27 de Julio- 28 de Agosto del 2015

4.2.2 Criterios de exclusión

- Pacientes analfabetas.
- Pacientes con deficiencia para leer o escribir por sí mismos.
- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes que no desean llenar el cuestionario.

4.3 ÉTICA

En la aplicación de las encuestas, los usuarios fueron informados sobre el instrumento que sirvió para la recolección de datos. Se dio a conocer suficiente información sobre el tema en estudio; esto se lo hizo de igual manera y sin ningún tipo de discriminación hacia los usuarios, quienes tuvieron la decisión libre de participar o no.

Se guardó estricta confidencialidad tanto de las personas encuestadas, como de la información recolectada de los usuarios que acudieron al CAO en verano.

4.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el estudio se utilizaron instrumentos, los cuales describo a continuación:

- Número de estudiantes que asistieron a la clínica de verano (27 de Julio-28 de Agosto) del Centro de Atención Odontológica de la Universidad de las Américas.
- Número de cubículos a ser utilizados en el Centro de Atención Odontológica de la Universidad de las Américas.
- Número de pacientes que asisten al Centro de Atención de la Universidad de las Américas
- Número de pacientes a ser encuestados.
- Uso de la Escala Likert

Para poner en marcha el presente estudio se coordinó con la Dirección de la Facultad de Odontología solicitando autorización previa para la aplicación de encuestas a usuarios del Centro de Atención Odontológico de la Universidad de las Américas; previa autorización del tema a investigar por parte de la Tutora.

La encuesta pre elaborada contó con operacionalización y con validación de tres odontólogos con experiencia en la atención Pública y Privada.

Se realizó una prueba piloto para descartar preguntas que no entendieron los pacientes; se depuró la encuesta, y se realizó nueva prueba piloto.

La entrevista directa entre mi persona (investigadora) hacia el usuario permitió la recolección de la información. La misma que fue realizada de lunes a viernes desde las 8am hasta las 13 horas de la tarde, correspondiente al horario de atención de este periodo.

.

5. RESULTADOS

5.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

A continuación se presentan resultados obtenidos después de la aplicación de encuestas a 179 usuarios en el Centro de Atención Odontológico de la Universidad de las Américas en el periodo de verano, correspondiente al 27 de julio-28 de agosto del 2015.

Se realizó inicialmente una matriz de datos en EXCEL, el mismo que ayudó a la tabulación de datos obtenidos en las encuestas. Posteriormente se realizó el análisis en el programa SPPSS VERSIÓN 2.0 para la elaboración de tablas y gráficos, los que reflejarán resultados obtenidos.

5.1.1. Características Socio-Demográficas

Tabla 1: Sexo

SEXO	Frecuencia	Porcentaje
HOMBRE	73	40,8
MUJER	106	59,2
Total	179	100

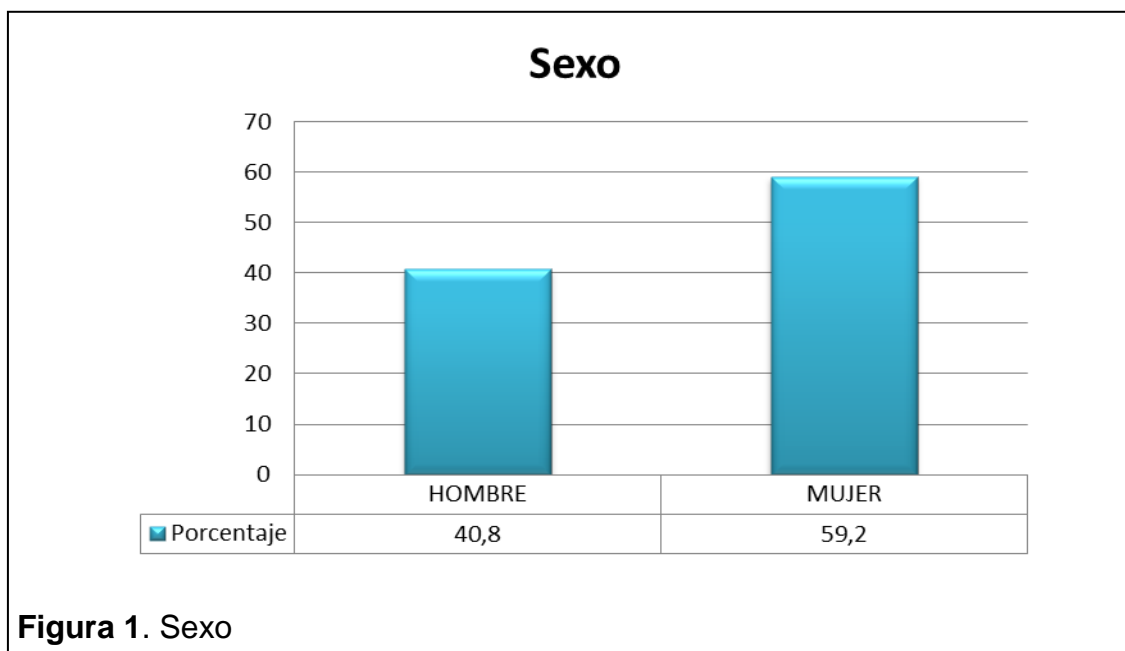
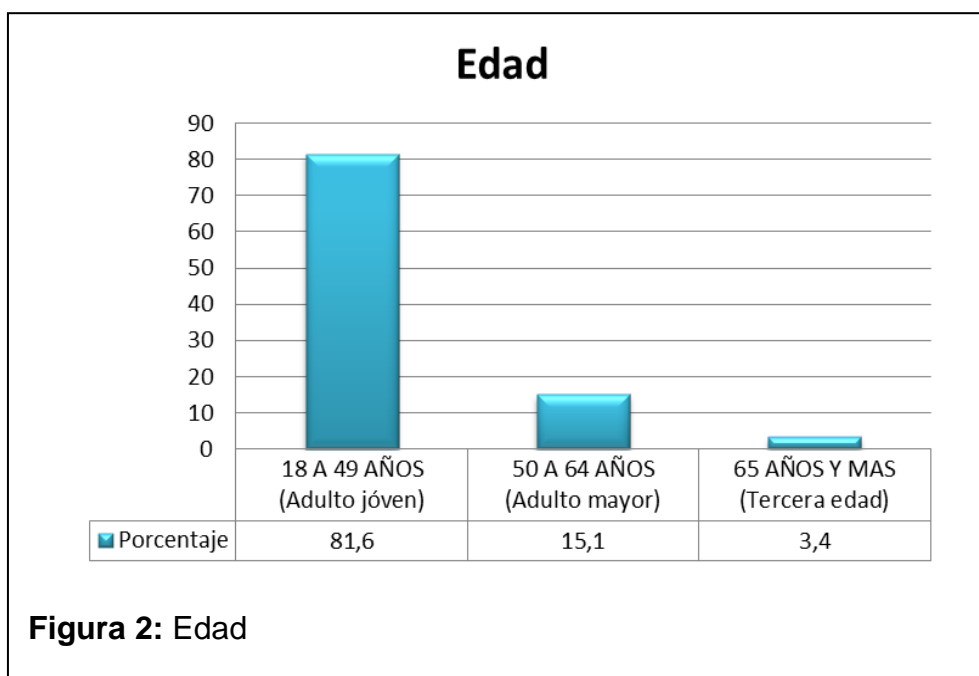


Figura 1. Sexo

INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestados en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. La atención es mayor a pacientes femeninos, ya que corresponde al 59.2% y el 40.8% corresponde a hombres, teniendo así una totalidad de 179 pacientes encuestados que conforman el 100%

Tabla 2: Edad

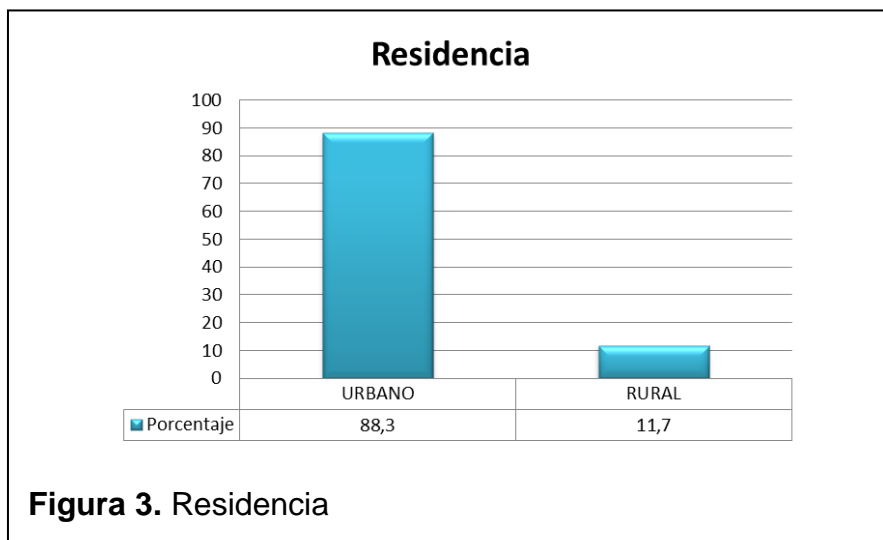
EDAD	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18 A 49 AÑOS	146	81,6	81,6	81,6
50 A 64 AÑOS	27	15,1	15,1	96,6
65 AÑOS Y MAS	6	3,4	3,4	100,0
Total	179	100,0	100,0	



INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestados en el CAO-UDLA en el período de verano 2015, el rango de mayor frecuencia que asiste es de 18-49 años, que corresponde al 81.6%, y los usuarios que acuden en menor porcentaje son los tercera edad con una frecuencia de 3.4%.

Tabla 3: Residencia

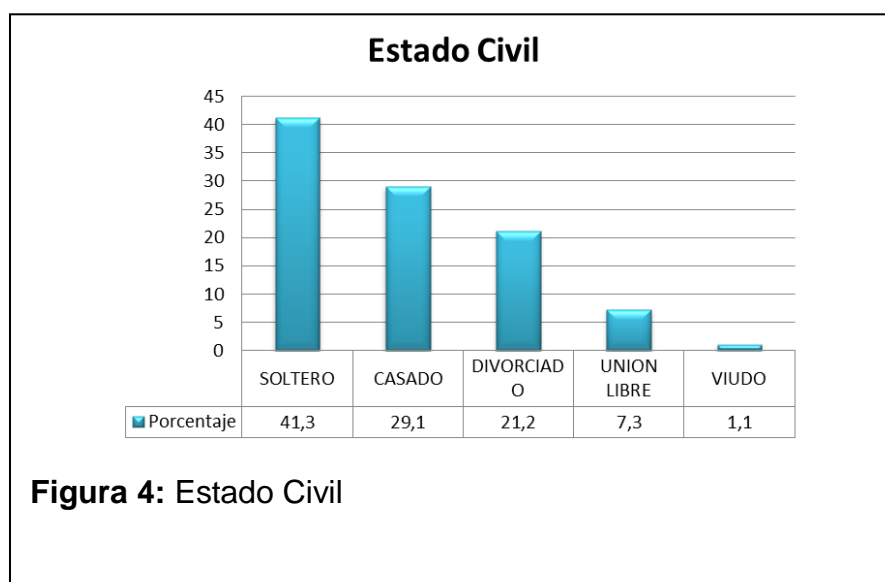
RESIDENCIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
URBANO	158	88,3	88,3	88,3
RURAL	21	11,7	11,7	99,4
Total	179	100	100	



INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestados en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. El 87.7% son de residencia urbana y el 11.7% corresponden a residencia rural.

Tabla 4: Estado Civil

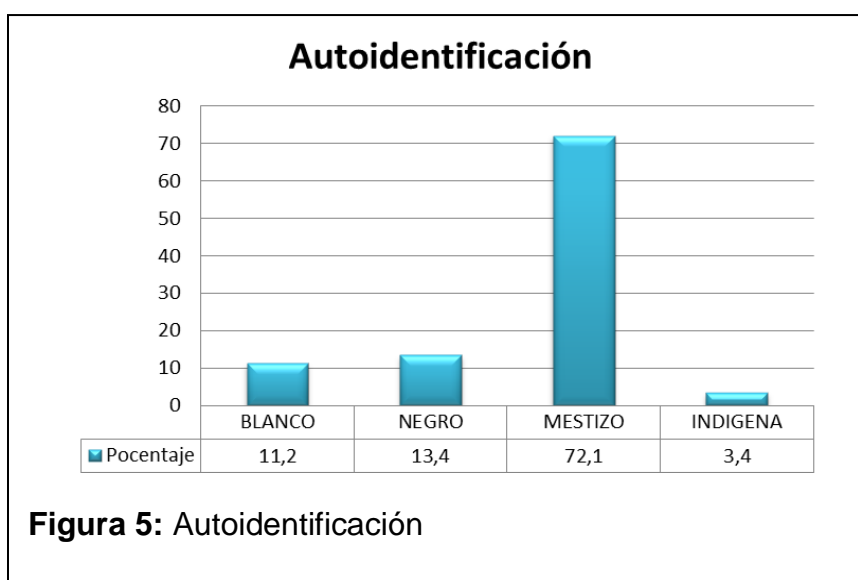
ESTADO CIVIL	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SOLTERO	74	41,3	41,3	41,3
CASADO	52	29,1	29,1	70,4
DIVORCIADO	38	21,2	21,2	91,6
UNION LIBRE	13	7,3	7,3	98,9
VIUDO	2	1,1	1,1	100,0
Total	179	100,0	100,0	



INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015, se evidencia que acuden en mayor frecuencia los usuario de estado civil soltero correspondientes al 41.3% , seguidos de pacientes casados con un 29.1%, un 21.2% en pacientes divorciados. Y en menor proporción, pacientes en estado civil unión libre y viudos, con un 8.4%.

TABLA 5: Autoidentificación

AUTOIDENTIFICACIÓN	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BLANCO	20	11,2	11,2	11,2
NEGRO	24	13,4	13,4	24,6
MESTIZO	129	72,1	72,1	96,6
INDIGENA	6	3,4	3,4	100,0
Total	179	100,0	100,0	

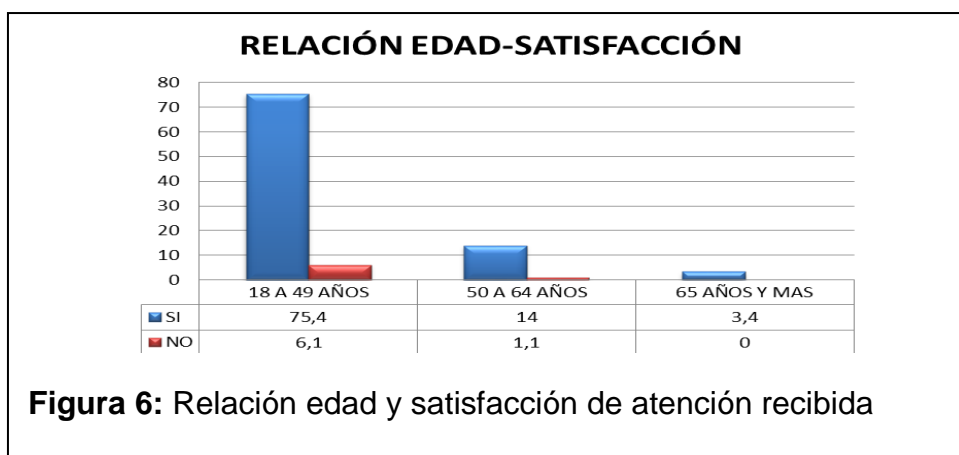


INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. Según la autoidentificación por etnias, acuden en un mayor porcentaje mestizos en un 72.1%, negros 13.4%, blancos 11.2%, indígenas 3.4%.

5.1.2. Preguntas Cerradas

Tabla 6: Relación edad y satisfacción de atención recibida

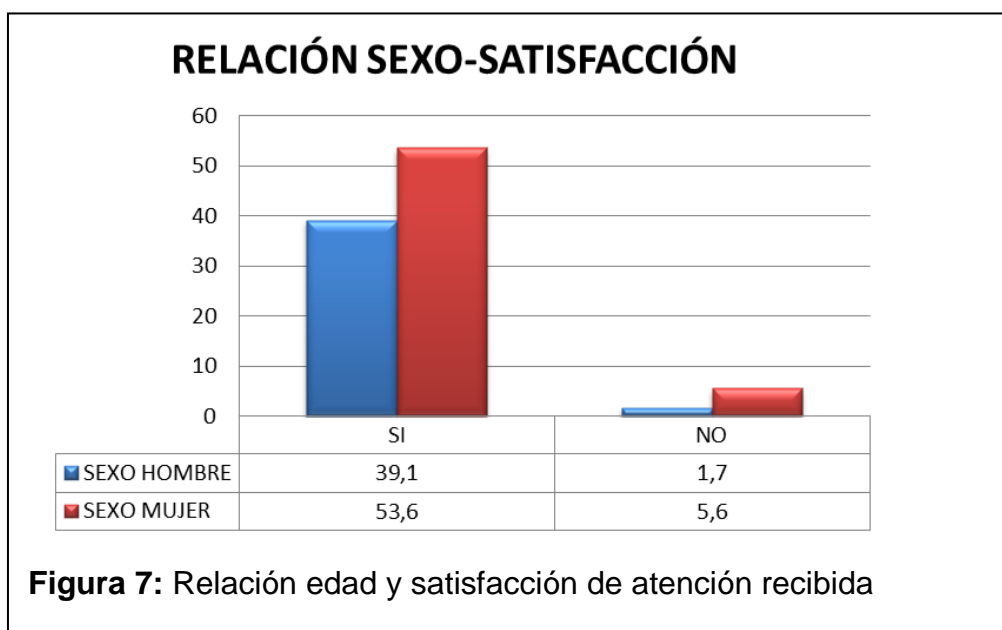
Relación edad y satisfacción de atención recibida		ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION BRINDADA				Total	
		SI		NO		Frecuencia	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
Edad	18 A 49 AÑOS	135	75,4	11	6,1	146	81.5
	50 A 64 AÑOS	25	14	2	1,1	27	15.1
	65 AÑOS Y MAS	6	3,4	0	0	6	3.4
Total		166	166	13	92,8	179	100



INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015, el 92.7% respondieron que se encuentran satisfechos con la atención brindada, divididos en los rangos de 18 a 49 años, 50 a 64 y 65 años y más con 135, 25 y 6 paciente satisfechos, respectivamente.

TABLA 7: Relación sexo y satisfacción de atención recibida

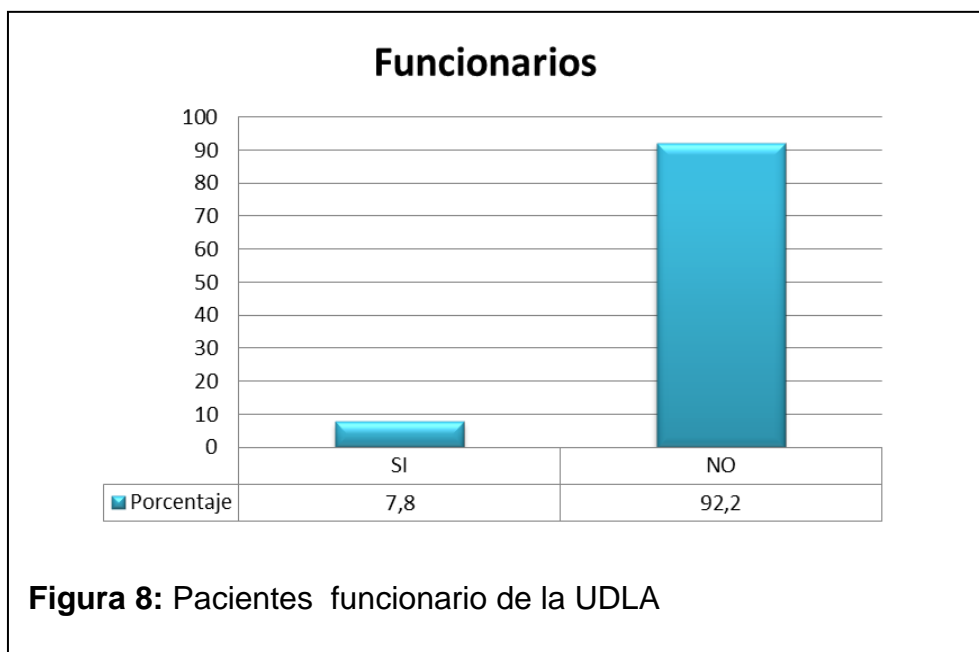
Relación sexo y satisfacción de atención recibida	ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION BRINDADA				Total	
	SI		NO		Frecuencia	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
Sexo HOMBRE	70	39,1	3	1,7	73	40.7
Sexo MUJER	96	53,6	10	5,6	106	59.3
Total	166	92,7	13	7,3	179	100



INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015, el 53.6% corresponde a las mujeres satisfechas, mientras que el 39.1% son hombres satisfechos.

Tabla 8: Pacientes es funcionario de la UDLA

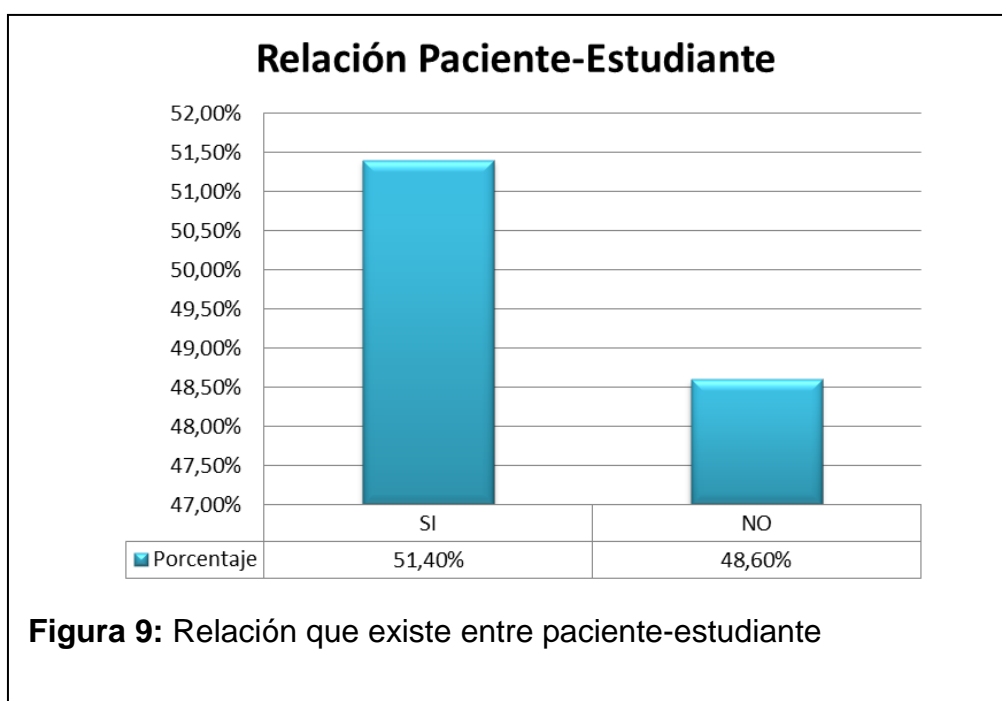
FUNCIONARIO	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	14	7,8	7,8	7,8
NO	165	92,2	92,2	100,0
Total	179	100,0	100,0	



INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. El 7.8% es funcionario de la UDLA, mientras que el 92.2% son usuarios externos

Tabla 9: Relación que existe entre paciente-estudiante

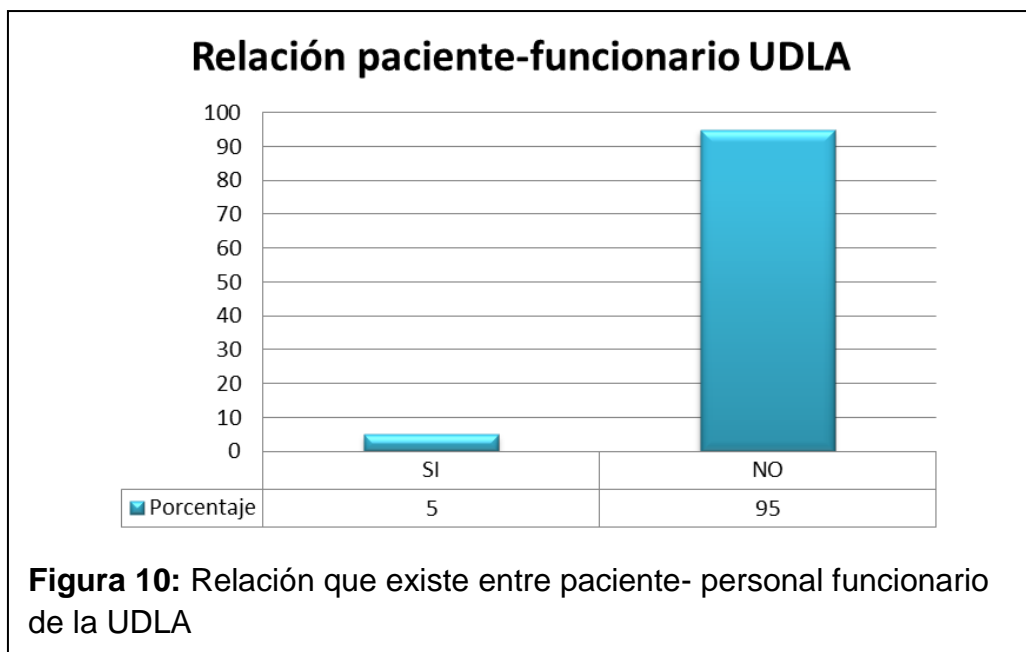
RELACIÓN ENTRE PACIENTE Y ESTUDIANTE		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	92	51,4	51,4	51,4
	NO	87	48,6	48,6	100,0
	Tot al	179	100,0	100,0	



INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015, demuestra que el 51.4% tienen alguna relación con el estudiante.

Tabla 10: Relación que existe entre paciente- personal funcionario de la UDLA

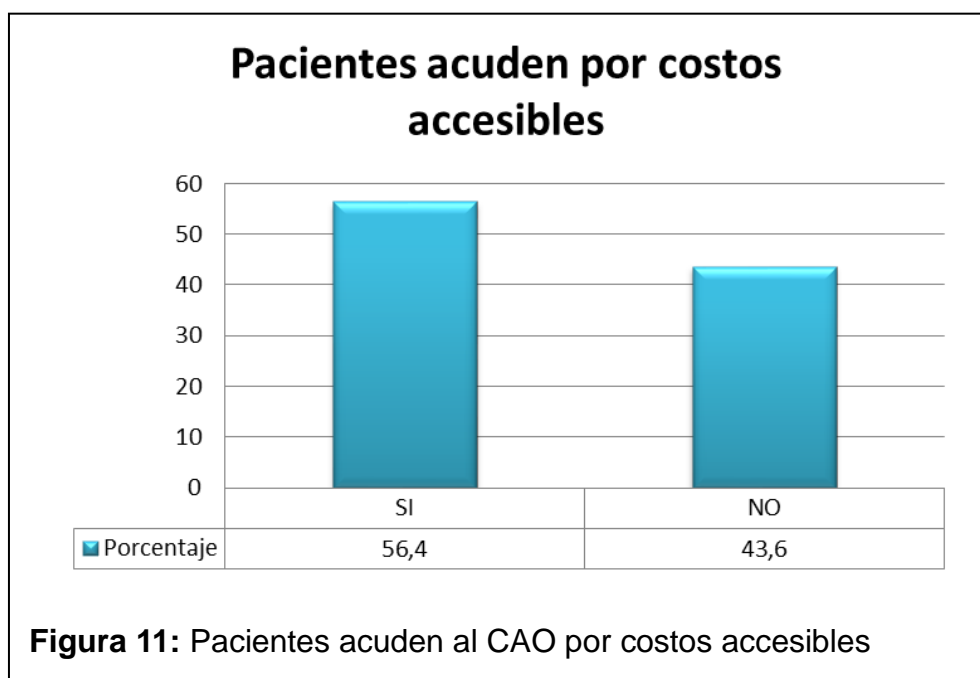
RELACIÓN PACIENTE- PERSONAL	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	9	5,0	5,0	5,0
NO	170	95,0	95,0	100,0
Total	179	100,0	100,0	



INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. El 5% tiene algún tipo de relación con el personal que labora en la UDLA, mientras el 95% de los usuarios son externos.

Tabla 11: Pacientes acuden al CAO por costos accesibles

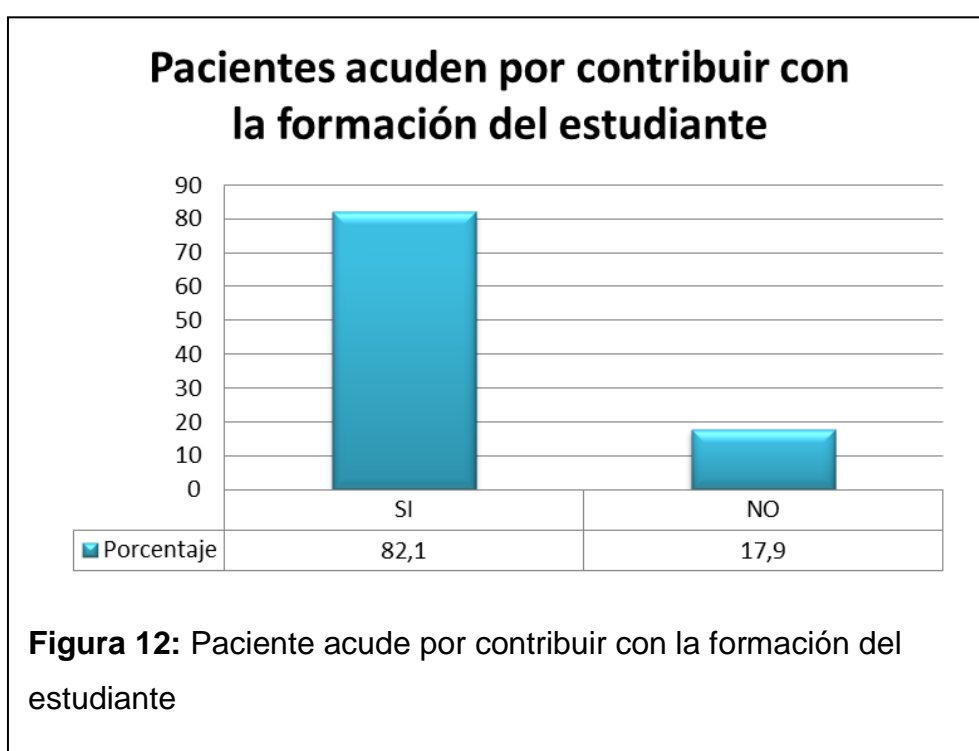
PACIENTE ACUDE AL CAO POR COSTOS ACCESIBLES	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	101	56,4	56,4	56,4
NO	78	43,6	43,6	100,0
Total	179	100,0	100,0	



INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. Manifiesta un 56,4% de usuarios acuden por costos accesibles, mientras un 43,6% no acude a la Centro de atención Oodntológico por sus costos.

Tabla 12: Paciente acude por contribuir con la formación del estudiante

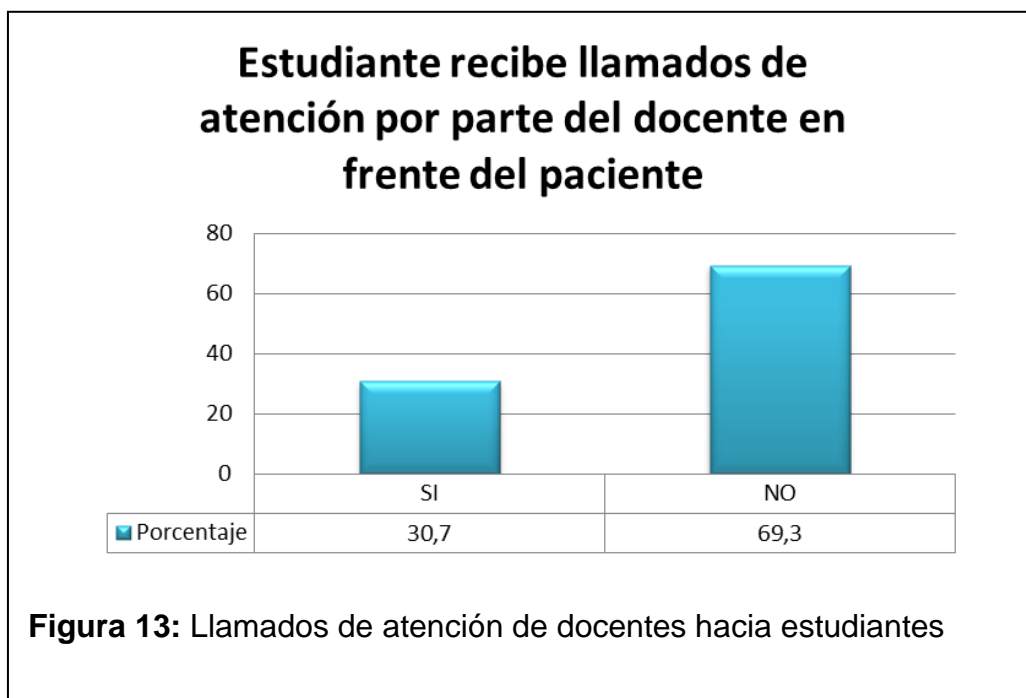
ACUDEN POR CONTRIBUIR CON LA FORMACIÓN DEL ESTUDIANTE	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	147	82,1	82,1	82,1
NO	32	17,9	17,9	100
Total	179	100	100	



INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. EL 82,1% Acude por contribuir con la formación del estudiante, mientras el 17,9% acude por otras razones.

Tabla 13: Llamados de atención de docentes hacia estudiantes

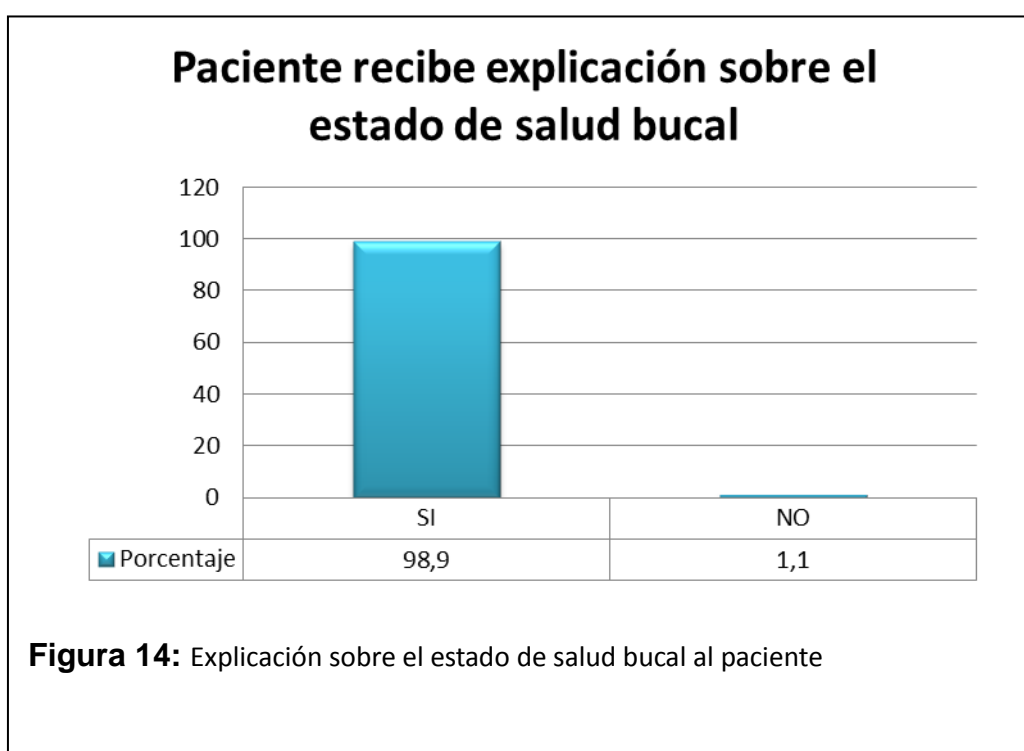
LLAMADOS DE ATENCIÓN DE DOCENTES HACIA ESTUDIANTES	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	55	30,7	30,7	30,7
NO	124	69,3	69,3	100
Total	179	100	100	



INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. 69,3% manifiestan que el estudiante no ha recibido llamados de atención en frente de ellos, mientras un 30,7% señalan que el estudiante fue llamado la atención durante el tratamiento en frente de los usuarios.

Tabla 14: Explicación sobre el estado de salud bucal al paciente

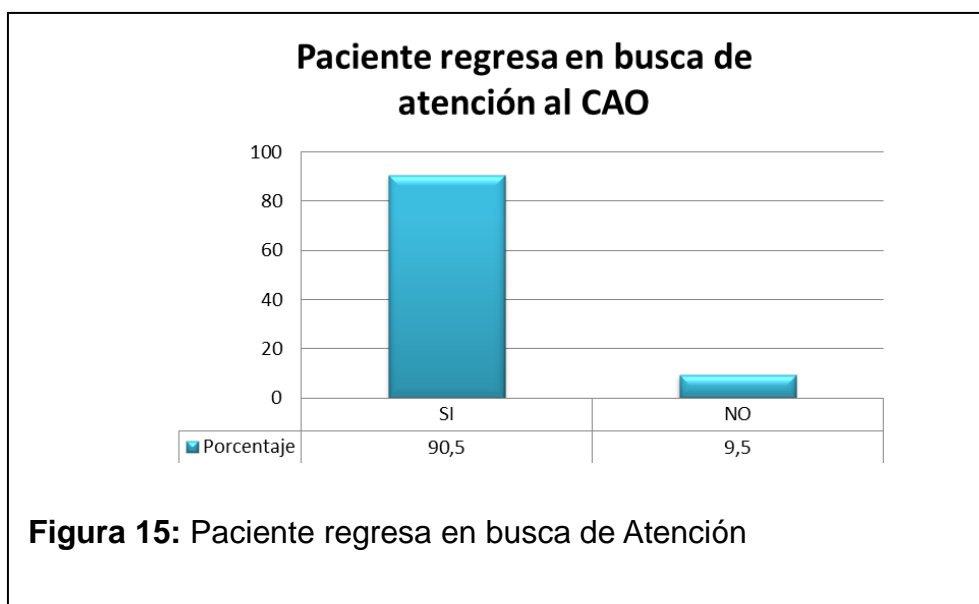
EXPLICACIÓN SOBRE EL ESTADO DE SALUD BUCAL AL PACIENTE	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	177	98,9	98,9	98,9
NO	2	1,1	1,1	100,0
Total	179	100,0	100,0	

**Figura 14:** Explicación sobre el estado de salud bucal al paciente

INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. 98,9% señalan que si han recibido explicación sobre su salud actual y el 1,1% no ha recibido explicación.

Tabla 15: Paciente regresa en busca de Atención

PACIENTE REGRESA EN BUSCA DE ATENCIÓN	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	162	90,5	90,5	90,5
NO	17	9,5	9,5	100
Total	179	100	100	

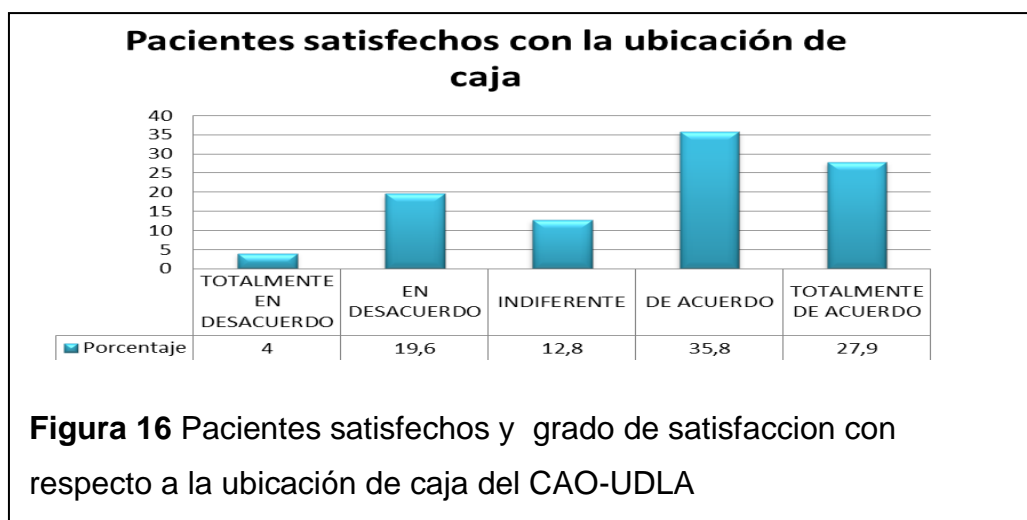


INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. 90,5% manifiestan que regresarían en busca de Atención, mientras 9,5% no.

5.1.3. Grado de satisfacción

TABLA 16: Pacientes satisfechos y grado de satisfacción con respecto a la ubicación de caja del CAO-UDLA

PACIENTE DE ACUERDO CON LA UBICACIÓN DE CAJA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	7	4	4	4
EN DESACUERDO	35	19,6	19,6	23,6
INDIFERENTE	23	12,8	12,8	36,4
DE ACUERDO	64	35,8	35,8	72,2
TOTALMENTE DE ACUERDO	50	27,9	27,9	100
TOTAL	179	100	100	

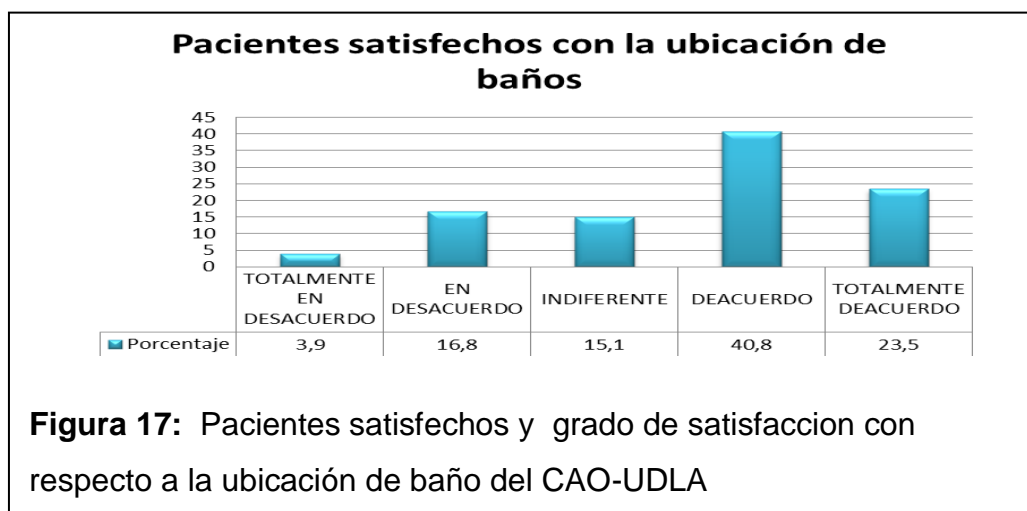


INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. En la tabla se puede observar que el 63.6% se encuentran de acuerdo con la ubicación de la caja, mientras que el 36.4% no están de acuerdo.

Tomando en cuenta la media, el grado de satisfacción de los usuarios está en el grado 4 (de acuerdo).

TABLA 17: Pacientes satisfechos y grado de satisfacción con respecto a la ubicación de baño del CAO-UDLA

PACIENTE DE ACUERDO CON LA UBICACIÓN DE BAÑOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	7	3,9	3,9	3,9
EN DESACUERDO	30	16,8	16,8	20,7
INDIFERENTE	27	15,1	15,1	35,8
DEACUERDO	73	40,8	40,8	76,5
TOTALMENTE DEACUERDO	42	23,5	23,5	100,0
Total	179	100,0	100,0	

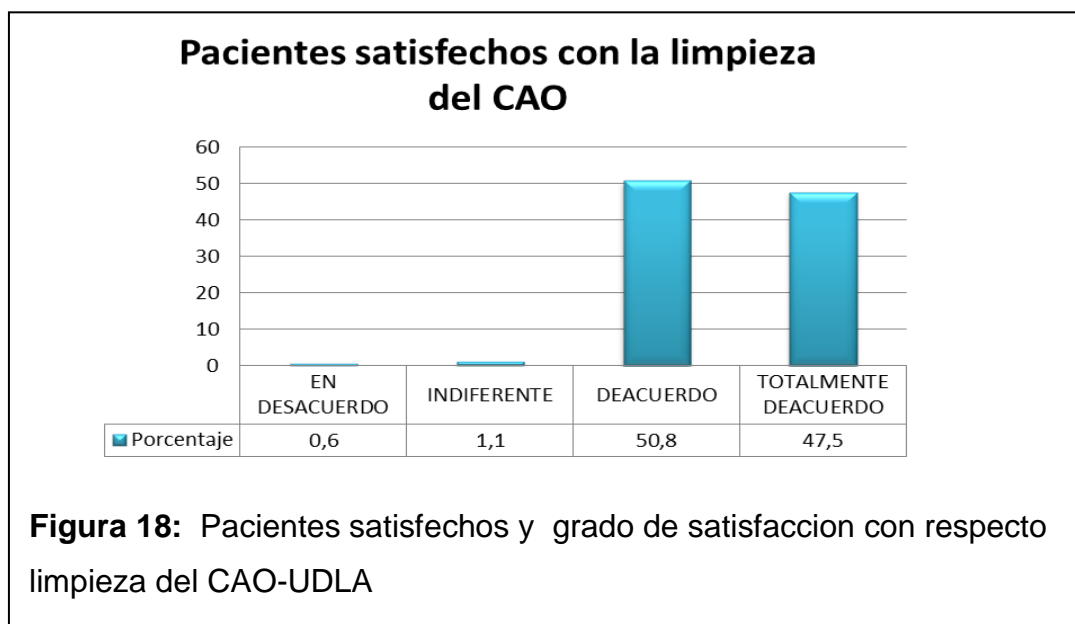


INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. En relación con la ubicación de baño los usuarios responden estar de acuerdo en un 64.3%, mientras que el 35.7% no están de acuerdo.

Tomando en cuenta la media, el grado de satisfacción de los usuarios está en el grado 4 (de acuerdo)

TABLA 18: Pacientes satisfechos y grado de satisfaccion con respecto limpieza del CAO-UDLA

LIMPIEZA DEL CAO	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	1	,6	,6	,6
INDIFERENTE	2	1,1	1,1	1,7
DEACUERDO	91	50,8	50,8	52,5
TOTALMENTE DEACUERDO	85	47,5	47,5	100,0
Total	179	100,0	100,0	

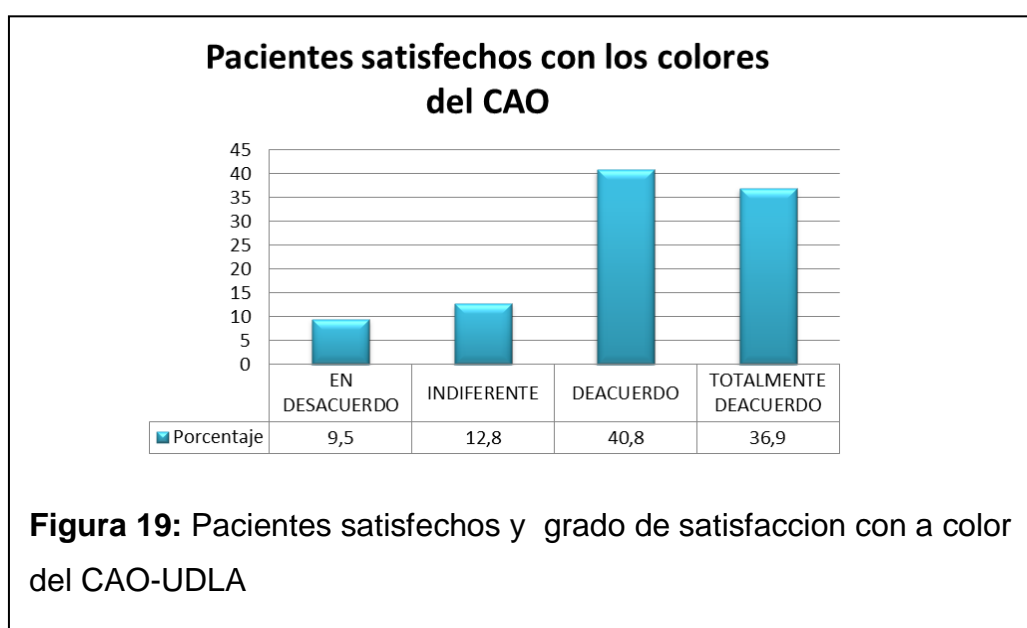


INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. Responde el 98.3% de pacientes estar de acuerdo con la limpieza.

Tomando en cuenta la media, el grado de satisfacción de los usuarios está en el grado 4 (de acuerdo)

Tabla 19: Pacientes satisfechos y grado de satisfaccion con a color del CAO-UDLA

PACIENTE DE ACUERDO CON LOS COLORES DEL CAO-UDLA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	17	9,5	9,5	9,5
INDIFERENTE	23	12,8	12,8	22,3
DEACUERDO	73	40,8	40,8	63,1
TOTALMENTE DEACUERDO	66	36,9	36,9	100,0
Total	179	100,0	100,0	

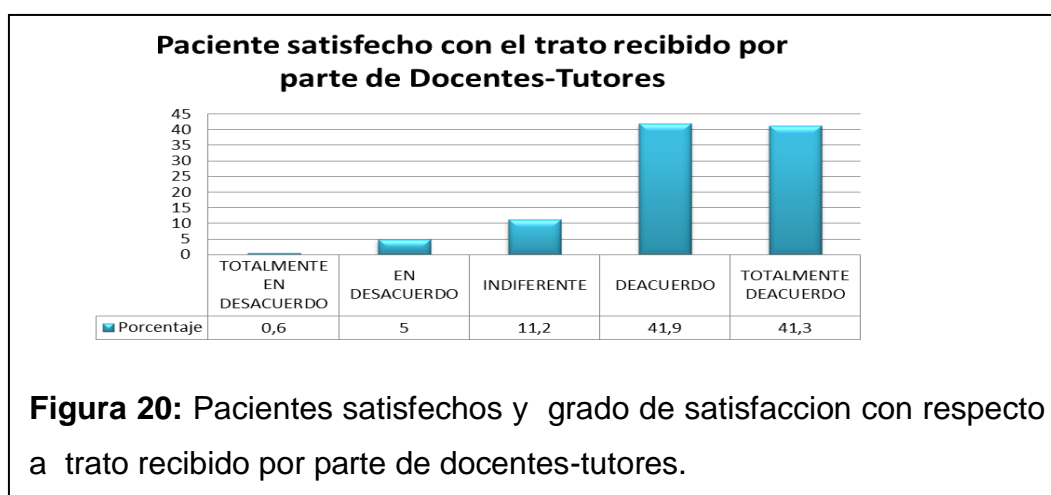


INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. Manifiestan 77.7% estar de acuerdo con los colores aplicados en e CAO-UDLA, mientras 22.3% estan en desacuerdo.

Tomando en cuenta la media, el grado de satisfacción de los usuarios está en el grado 4 (de acuerdo)

Tabla 20: Pacientes satisfechos y grado de satisfaccion con respecto a trato recibido por parte de docentes-tutores.

TRATO A PACIENTES POR PARTE DE DOCENTES TUTORES	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	,6	,6	,6
EN DESACUERDO	9	5,0	5,0	5,6
INDIFERENTE	20	11,2	11,2	16,8
DEACUERDO	75	41,9	41,9	58,7
TOTALMENTE DEACUERDO	74	41,3	41,3	100,0
Total	179	100,0	100,0	

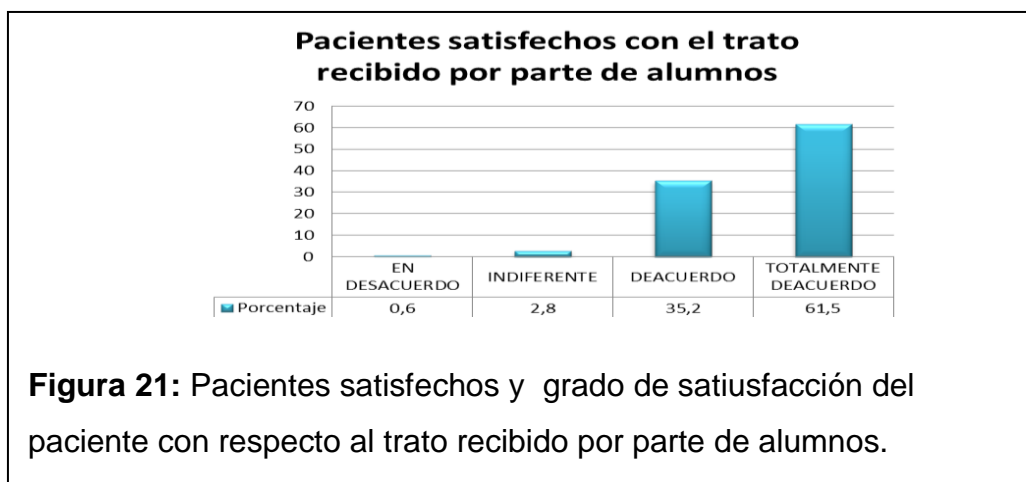


INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. Responden que estan de acuerdo con el trato recibopor por parte de docentes tutores un 83.2%, mientras que el 16.8% de usuarios manifiestan no estar de acuerdo.

Tomando en cuenta la media, el grado de satisfacción de los usuarios está en el grado 4 (de acuerdo)

Tabla 21: Pacientes satisfechos y grado de satisfacción del paciente con respecto al trato recibido por parte de alumnos.

PACIENTE DE ACUERDO CON EL TRATO RECIBIDO POR PARTE DE ALUMNOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	1	0,6	0,6	0,6
INDIFERENTE	5	2,8	2,8	3,4
DEACUERDO	63	35,2	35,2	38,5
TOTALMENTE DEACUERDO	110	61,5	61,5	100
Total	179	100	100	

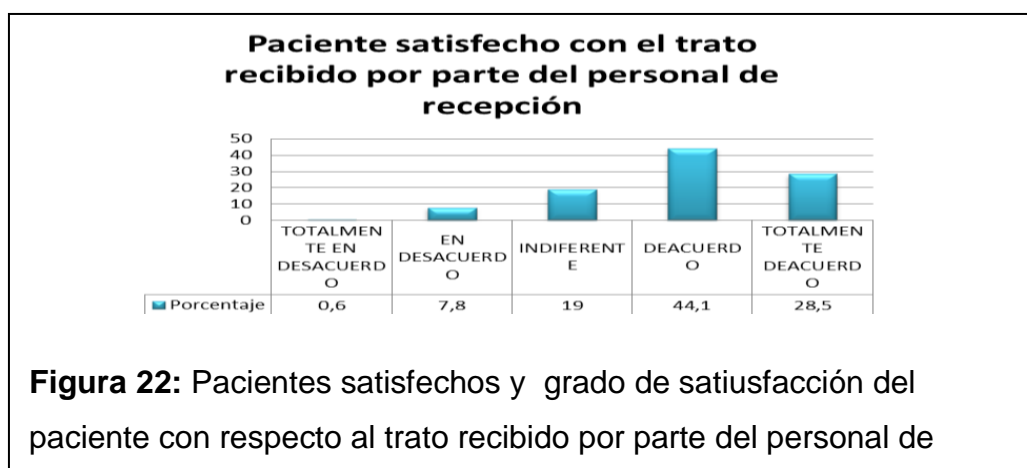


INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. 96,7% manifiestan estar de acuerdo con el trato recibido por parte de alumnos, mientras que el 3.3% no esta de acuerdo.

Tomando en cuenta la media, el grado de satisfacción de los usuarios está en el grado 5 (Totalmente de acuerdo)

Tabla 22: Pacientes satisfechos y grado de satisfacción del paciente con respecto al trato recibido por parte del personal de recepción.

¿ESTÁ DE ACUERDO CON EL TRATO RECIBIDO POR PARTE DEL PERSONAL DE RECEPCIÓN?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	,6	,6	,6
EN DESACUERDO	14	7,8	7,8	8,4
INDIFERENTE	34	19,0	19,0	27,4
DEACUERDO	79	44,1	44,1	71,5
TOTALMENTE DEACUERDO	51	28,5	28,5	100,0
Total	179	100,0	100,0	

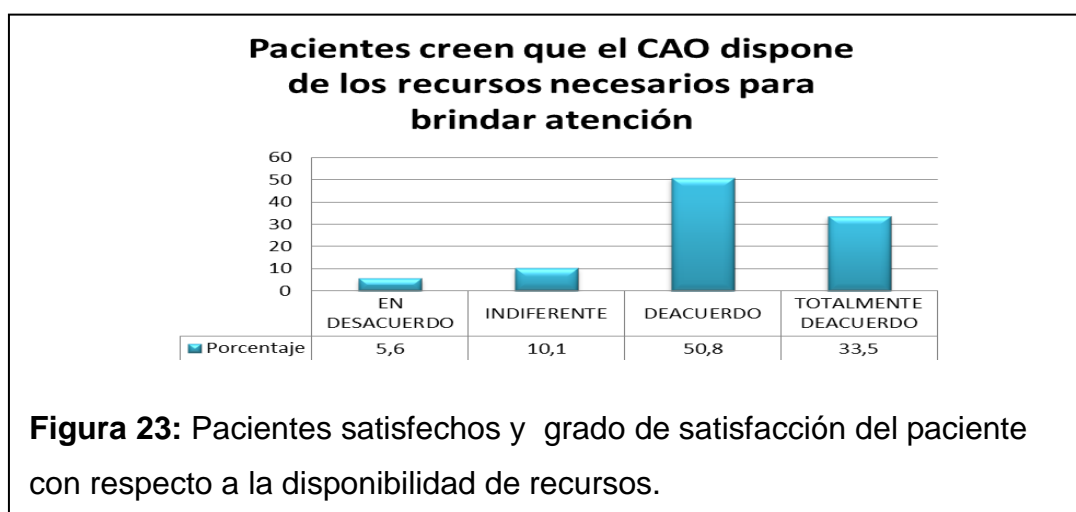


INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. 72.6% manifiestan estar de acuerdo con el trato recibido por parte de funcionarios de la UDLA que laboran en recepción de la CAO, mientras el 27,4% se encuentra en desacuerdo.

Tomando en cuenta la media, el grado de satisfacción de los usuarios está en el grado 4 (De acuerdo)

Tabla 23: Pacientes satisfechos y grado de satisfacción del paciente con respecto a la disponibilidad de recursos.

RELACIÓN ENTRE PACIENTE Y SERVICIO DEL CAO-UDLA CON RESPECTO A LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	10	5,6	5,6	5,6
INDIFERENTE	18	10,1	10,1	15,6
DEACUERDO	91	50,8	50,8	66,5
TOTALMENTE DEACUERDO	60	33,5	33,5	100,0
Total	179	100,0	100,0	

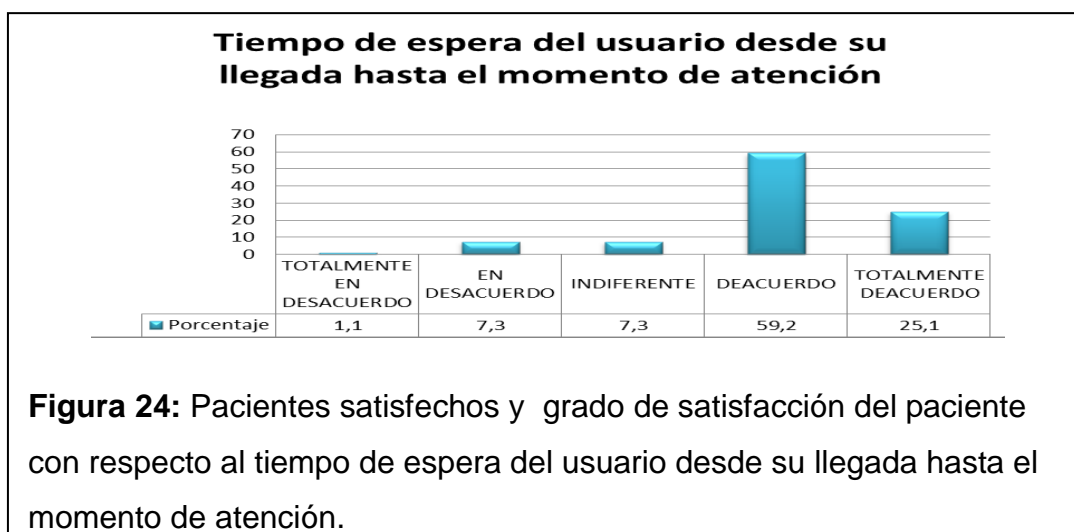


INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. 84,3% señala que el servicio del Centro Odontológico posee los recursos necesarios para brindar atención, mientras el 15,7% no esta de acuerdo.

Tomando en cuenta la media, el grado de satisfacción de los usuarios está en el grado 4 (De acuerdo)

Tabla 24: Pacientes satisfechos y grado de satisfacción del paciente con respecto al tiempo de espera del usuario desde su llegada hasta el momento de atención.

TIEMPO DE ESPERA DEL USUARIO DESDE SU LLEGADA HASTA EL MOMENTO DE ATENCIÓN	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	1,1	1,1	1,1
EN DESACUERDO	13	7,3	7,3	8,4
INDIFERENTE	13	7,3	7,3	15,6
DEACUERDO	106	59,2	59,2	74,9
TOTALMENTE DEACUERDO	45	25,1	25,1	100,0
Total	179	100,0	100,0	



INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. 84.3% señalan estar de acuerdo con el tiempo que esperaron desde su llegada hasta su atención, mientras el 15.7% manifiestan no estar de acuerdo,

Tomando en cuenta la media, el grado de satisfacción de los usuarios está en el grado 4 (De acuerdo).

Tabla 25: Pacientes satisfechos y grado de satisfacción del paciente con respecto al tiempo de espera del usuario mientras el estudiante lo atiende.

TIEMPO DE ESPERA DEL USUARIO MIENTAS EL ESTUDIANTE LO ATIENDE.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	29	16,2	16,2	16,2
INDIFERENTE	10	5,6	5,6	21,8
DEACUERDO	87	48,6	48,6	70,4
TOTALMENTE DEACUERDO	53	29,6	29,6	100,0
Total	179	100,0	100,0	



INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. 78.2% están de acuerdo con el tiempo que transcurre mientras el estudiante lo atiende, mientras el 21.8% no está de acuerdo.

Tomando en cuenta la media, el grado de satisfacción de los usuarios está en el grado 4 (De acuerdo).

Tabla 26: Pacientes satisfechos y grado de satisfacción con respecto a horarios de atención

GRADO DE ACUERDO DE PACIENTES CON RESPECTO A HORARIOS DE ATENCIÓN.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	1,1	1,1	1,1
EN DESACUERDO	29	16,2	16,2	17,3
INDIFERENTE	17	9,5	9,5	26,8
DEACUERDO	77	43,0	43,0	69,8
TOTALMENTE DEACUERDO	54	30,2	30,2	100,0
Total	179	100,0	100,0	

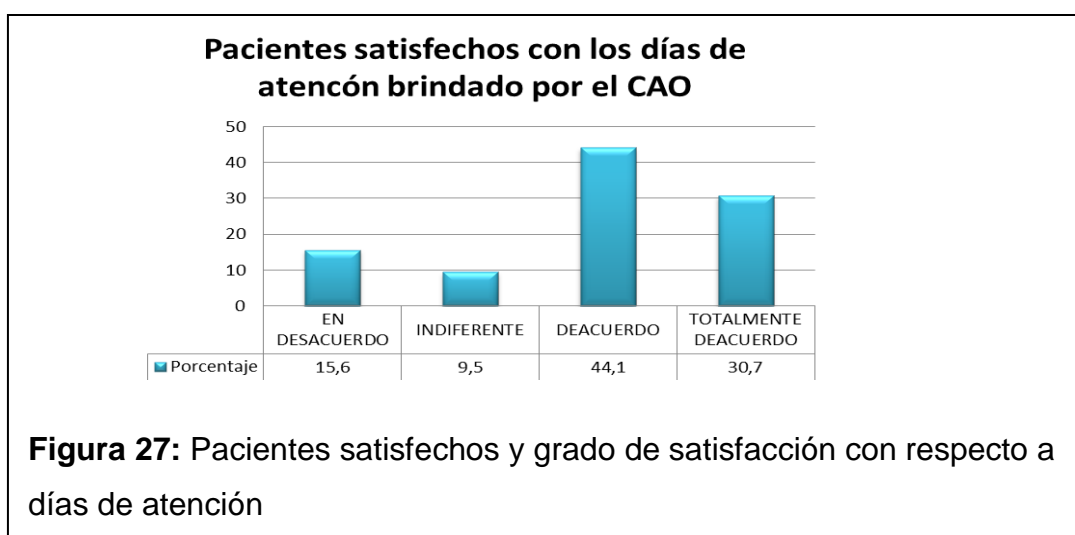


INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. 73,2% señalan estar de acuerdo con el horario brindado, mientras 26,8% no se encuentran de acuerdo.

Tomando en cuenta la media, el grado de satisfacción de los usuarios está en el grado 4 (De acuerdo).

Tabla 27: Pacientes satisfechos y grado de satisfacción con respecto a días de atención.

DÍAS DE ATENCIÓN	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	28	15,6	15,6	15,6
INDIFERENTE	17	9,5	9,5	25,1
DEACUERDO	79	44,1	44,1	69,3
TOTALMENTE DEACUERDO	55	30,7	30,7	100,0
Total	179	100,0	100,0	

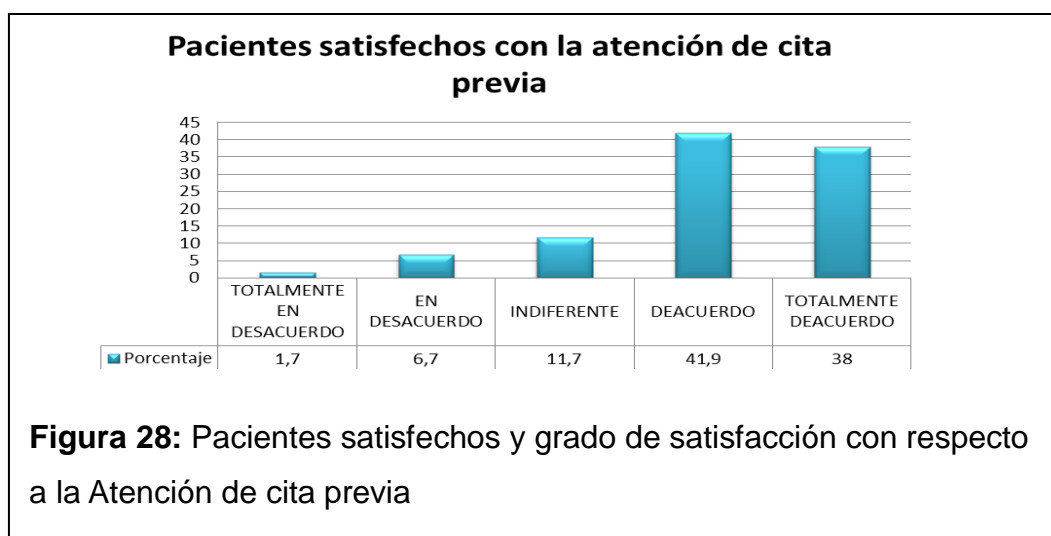


INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. 74,8% están de acuerdo con los días de atención brindada, mientras que el 25,2% no está de acuerdo.

Tomando en cuenta la media, el grado de satisfacción de los usuarios está en el grado 4 (De acuerdo).

Tabla 28: Pacientes satisfechos y grado de satisfacción con respecto a la Atención de cita previa

ATENCIÓN DE CITA PREVIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	1,7	1,7	1,7
EN DESACUERDO	12	6,7	6,7	8,4
INDIFERENTE	21	11,7	11,7	20,1
DEACUERDO	75	41,9	41,9	62
TOTALMENTE DEACUERDO	68	38	38	100
Total	179	100	100	



INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. 79.9% están de acuerdo con la cita previa, mientras que el 20,1% no lo está.

Tomando en cuenta la media, el grado de satisfacción de los usuarios está en el grado 4 (De acuerdo).

Tabla 29: Pacientes satisfechos y grado de satisfacción con respecto a tiempo de espera entre cita.

TIEMPO DE ESPERA DEL PACIENTE ENTRE CITA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	1,7	1,7	1,7
EN DESACUERDO	11	6,1	6,1	7,8
INDIFERENTE	19	10,6	10,6	18,4
DEACUERDO	97	54,2	54,2	72,6
TOTALMENTE DEACUERDO	49	27,4	27,4	100,0
Total	179	100,0	100,0	



INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. 81,6% manifiestan estar de acuerdo con el tiempo de espera de cita a cita, mientras el 18,4% no esta de acuerdo.

Tomando en cuenta la media, el grado de satisfacción de los usuarios está en el grado 5 (Totalmente de acuerdo).

Tabla 30: Pacientes satisfechos y grado de satisfacción con respecto a la Realización del tratamiento

REALIZACIÓN DEL TRATAMIENTO A PACIENTES	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	2,8	2,8	2,8
EN DESACUERDO	11	6,1	6,1	8,9
INDIFERENTE	5	2,8	2,8	11,7
DEACUERDO	95	53,1	53,1	64,8
TOTALMENTE DEACUERDO	63	35,2	35,2	100,0
Total	179	100,0	100,0	

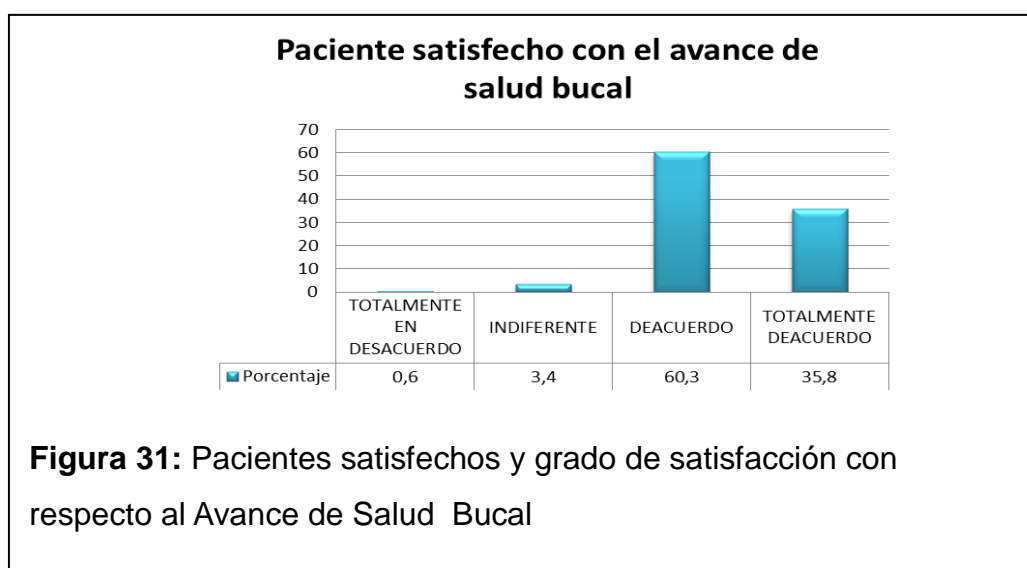


INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. . 88,3% Están de acuerdo con la maneras en que el estudiante le realizo el tratamiento, mientras el 11,7% no lo esta.

Tomando en cuenta la media, el grado de satisfacción de los usuarios está en el grado 4 (De acuerdo).

Tabla 31: Pacientes satisfechos y grado de satisfacción con respecto al Avance de Salud Bucal

AVANCE DE SALUD BUCAL	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	,6	,6	,6
INDIFERENTE	6	3,4	3,4	3,9
DEACUERDO	108	60,3	60,3	64,2
TOTALMENTE DEACUERDO	64	35,8	35,8	100,0
Total	179	100,0	100,0	



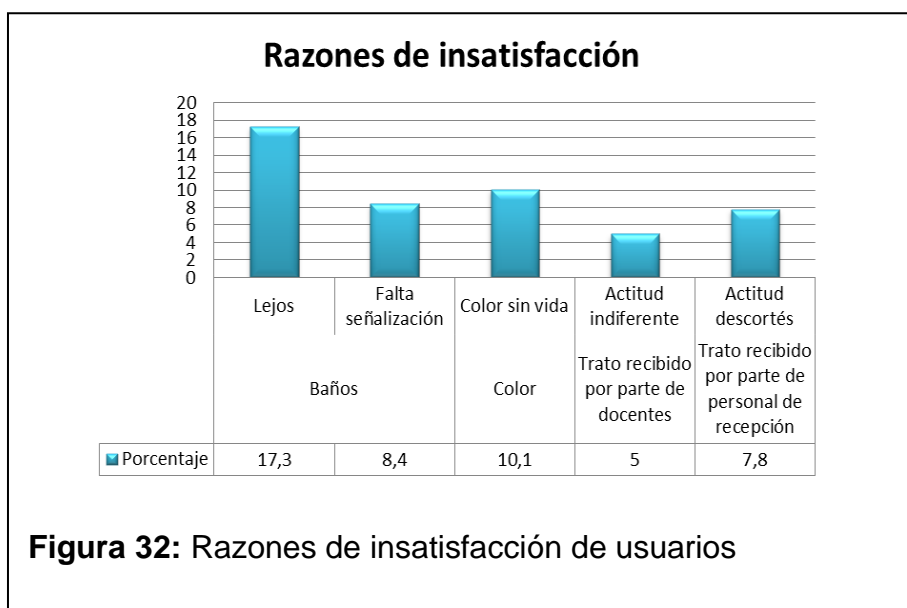
INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. 96,1% están de acuerdo con el Avance obtenido en su salud bucal durante el tratamiento, mientras el 3,9% no.

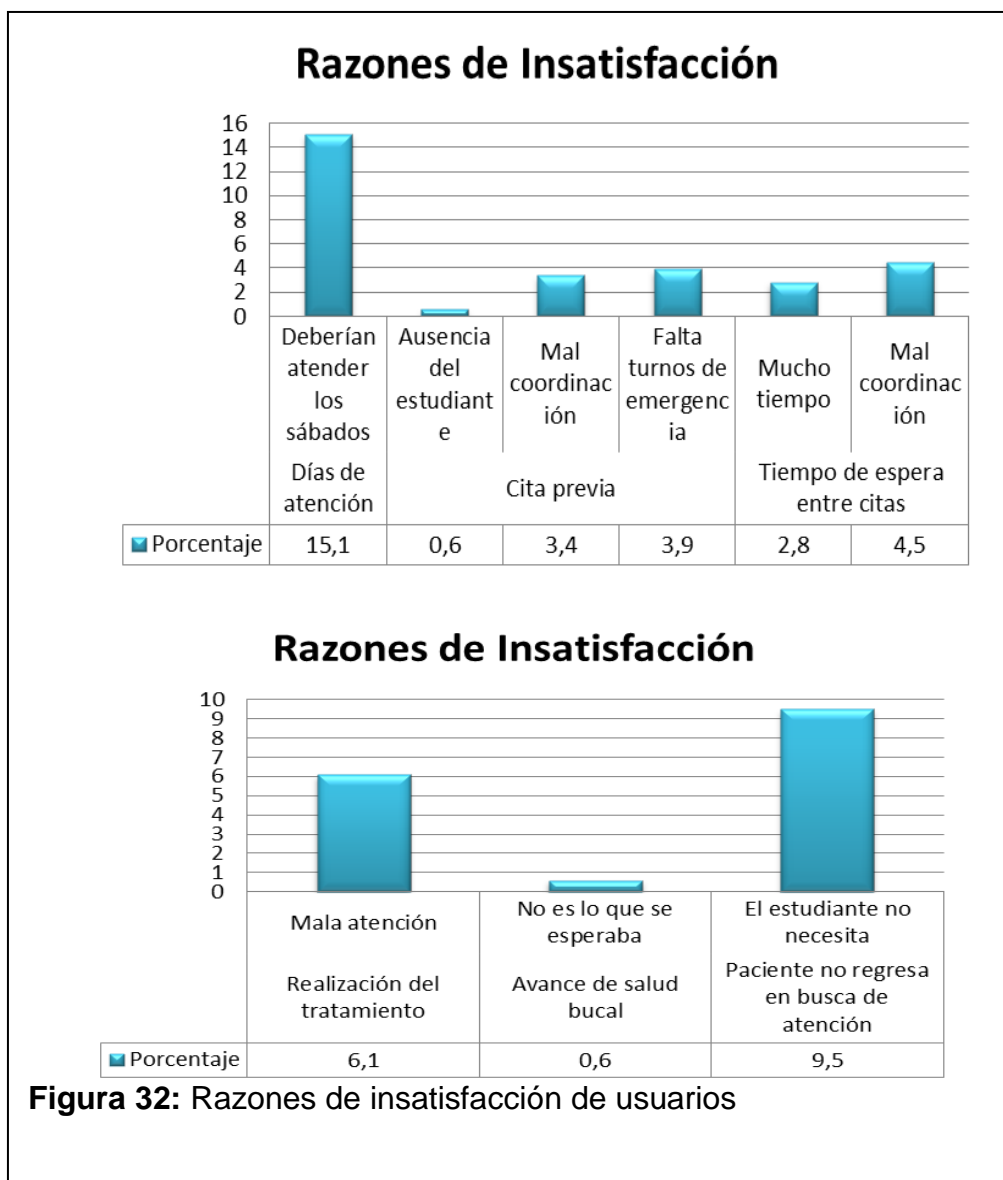
Tomando en cuenta la media, el grado de satisfacción de los usuarios está en el grado 4 (De acuerdo).

5.1.4. Motivos del paciente para no estar satisfechos

TABLA 32: Razones de insatisfacción de usuarios

RAZONES DE INSATISFACCIÓN		Frecuencia	Porcentaje
Baños	Lejos	31	17,3
	Falta señalización	15	8,4
Color	Color sin vida	18	10,1
Trato recibido por parte de docentes	Actitud indiferente	9	5
Trato recibido por parte de personal de recepción	Actitud descortés	14	7,8
Tiempo de espera desde llegada hasta que lo atienden	Falta cubículos	1	0,6
	Mucho tiempo de espera	13	7,3
Tiempo de espera mientras el estudiante lo atiende	Pérdida de tiempo en busca de Materiales y tutores	25	14
Horario de atención	No hay atención por la tarde	22	12,3
Días de atención	Deberían atender los sábados	27	15,1
Cita previa	Ausencia del estudiante	1	0,6
	Mal coordinación	6	3,4
	Falta turnos de emergencia	7	3,9
Tiempo de espera entre citas	Mucho tiempo	5	2,8
	Mal coordinación	8	4,5
Realización del tratamiento	Mala atención	11	6,1
Avance de salud bucal	No es lo que se esperaba	1	0,6
Paciente no regresa en busca de atención	El estudiante no necesita	17	9,5



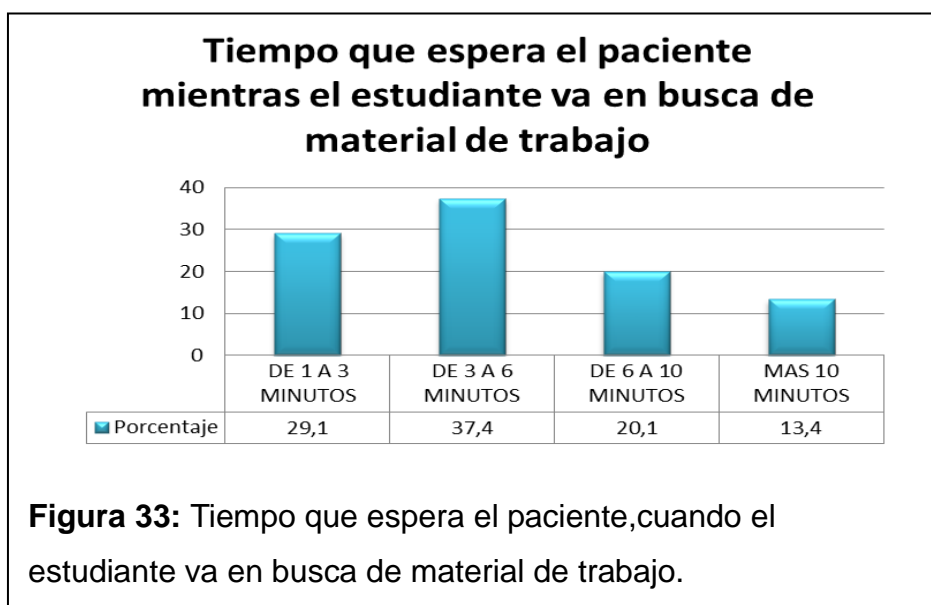


INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. 17.3% están insatisfechos por la ubicación de baños, 15.1% insatisfechos con los días de atención, 12.3% con los horarios de atención y 10.1% refieren que el color es sin vida.

5.1 5.-Tiempo de espera

Tabla 33: Tiempo que espera el paciente, cuando el estudiante va en busca de material de trabajo.

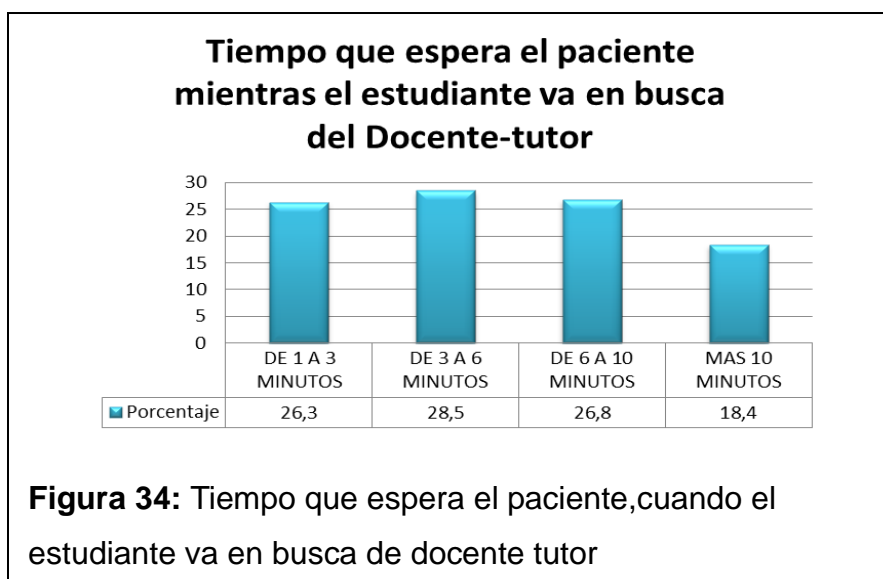
TIEMPO DE ESPERA DEL PACIENTE	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DE 1 A 3 MINUTOS	52	29,1	29,1	29,1
DE 3 A 6 MINUTOS	67	37,4	37,4	66,5
DE 6 A 10 MINUTOS	36	20,1	20,1	86,6
MAS 10 MINUTOS	24	13,4	13,4	100,0
Total	179	100,0	100,0	



INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. 37.4% señalan que su espera es entre 3 y 6 minutos, 29.1 % esperan entre 1 y 3 minutos, seguido de 20,1% que esperan de 6 a 10 minutos y más de 10 minutos un 13.4%.

Tabla 34: Tiempo que espera el paciente cuando el estudiante va en busca de docente tutor

TIEMPO QUE ESPERA EL PACIENTE	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DE 1 A 3 MINUTOS	47	26,3	26,3	26,3
DE 3 A 6 MINUTOS	51	28,5	28,5	54,7
DE 6 A 10 MINUTOS	48	26,8	26,8	81,6
MAS 10 MINUTOS	33	18,4	18,4	100,0
Total	179	100,0	100,0	

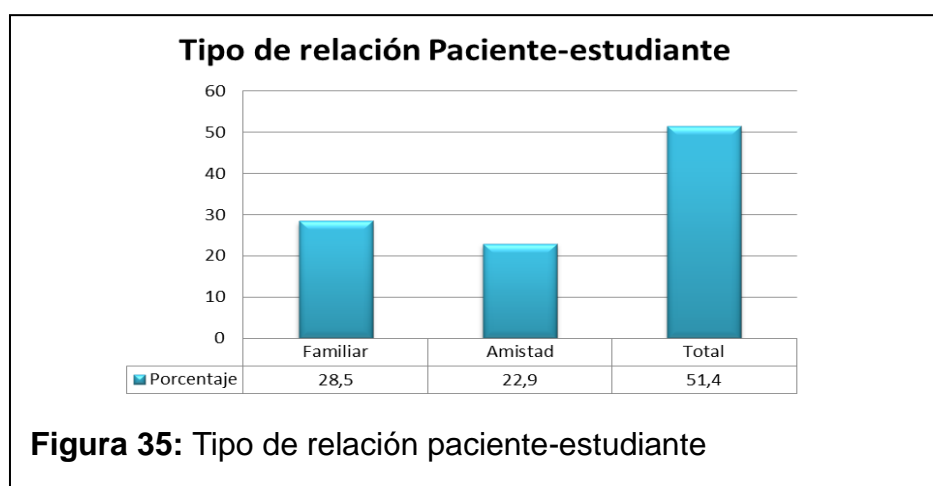


INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. 28,5% manifiestan que su espera es de 3 a 6 minutos, 26,8% esperan entre 6 a 10 minutos, seguido por un 26,3% que esperan entre 1 y 3 minutos y más de 10 minutos un 18,4%.

5.1.6. Otros

Tabla 35: Tipo de relación paciente-estudiante

RELACIÓN PACIENTE-ESTUDIANTE	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Relación	FAMILIAR	51	28,5	55,4
	AMISTAD	41	22,9	100,0
	Total	92	51,4	100,0
Sin Relación	87	48,6		
Total	179	100,0		



INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015, respondieron que tienen relación de familiaridad con el estudiante un 28.5% y relación de amistad un 22.9% y ningún tipo de relación el 48.6%

Tabla 37: Vías de marketing que el paciente utilizó para estar al tanto de la existencia de Centro Oodntologico UDLA

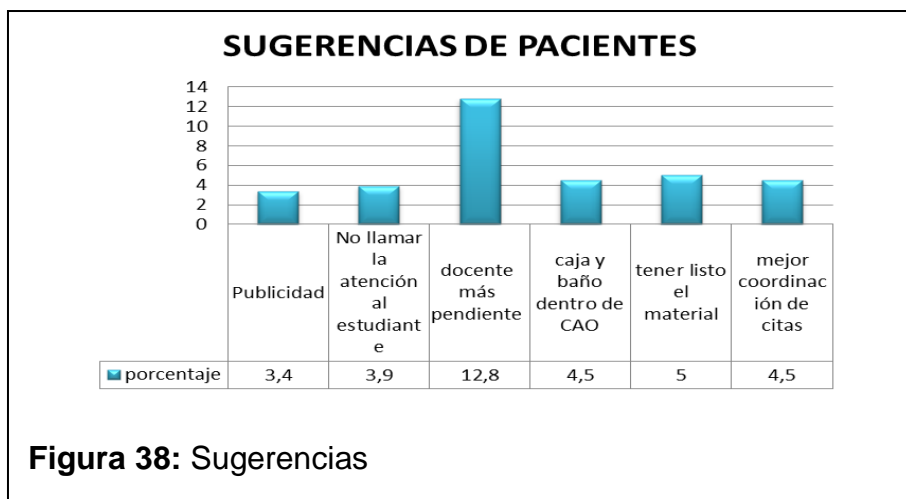
VÍAS DE MARKETING	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
RECOMENDADO	56	31,3	31,3	31,3
POR UN ALUMNO	115	64,2	64,2	95,5
POR OTRA VIA	8	4,5	4,5	100,0
Total	179	100,0	100,0	



INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. Señala que la mayor fuente de marketing del CAO-UDLA, es por medio del alumno con una frecuencia del 64.2%, recomendado 31.3% y en menor porcentaje, por otras vías el 4,5% (paso por la UDLA-Colón, estudiantes de otras facultades del centro educativo en mención, referencia verbal de otras Instituciones).

Tabla 38: Sugerencias

SUGERENCIAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
PUBLICIDAD	6	3,4	9,8	9,8
NO LLAMAR LA ATENCION AL ESTUDIANTE FRENTE AL PACIENTE	7	3,9	11,5	21,3
DOCENTE MAS PENDIENTE DEL ESTUDIANTE	23	12,8	37,7	59,0
CAJA Y BAÑO DENTRO DEL CAO	8	4,5	13,1	72,1
TENER LISTO EL MATERIAL	9	5,0	14,8	86,9
MEJOR CORDINACION DE CITAS	8	4,5	13,1	100,0
Total	61	34,1	100,0	
NO DAN SUGERENCIAS	118	65,9		
Total	179	100,0		



INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestado en el CAO-UDLA en el período de verano 2015. 12,8% sugieren que el docente debe estar más pendiente del estudiante, 5,0 % tener listo el material, 4,5% caja y baño dentro del CAO, 4,5% mejor coordinación de citas, 3,9% no llamar la atención a estudiantes frente al paciente, 3,4% publicidad, mientras el 65,5% no se manifiesta.

6. DISCUSIÓN

En la presente investigación, el resultado obtenido es nivel 4, el mismo que se considera alto ya que reporta que el paciente se encuentra satisfecho, uno de los aspectos evaluados es ser atendidos por estudiantes supervisados por odontólogos profesionales de experiencia y la calidad de tratamientos responde a sus expectativas, así mismo cuenta con equipos adecuados para la atención del paciente. Si comparamos con la investigación de García M. y Mendoza E. elaborado en la Universidad de San Gregorio de Portoviejo, se obtiene que los resultados en cuanto a la atención son similares, aunque sus equipos son lentos y causan malestar al paciente, por lo cual es importante contar con equipos apropiados y evitar incomodar al paciente.

En relación a los resultados obtenidos con respecto a edad y sexo se reporta que existe mayor satisfacción en adultos mayores y mujeres, lo cual concuerda con la investigación realizada por Coyago J en la Universidad Central del Ecuador en el año 2014 a pesar que Sur y cols. quienes son mencionados en la investigación realizada por Elizondo J. en la Universidad de Granada, España, reportaron que estas variables no son significativas para relacionar la atención con la satisfacción, sin embargo los datos sociodemográficos podrían predecir en la satisfacción total del usuario en un 2.9%..

Según algunos autores como Elizondo, Andrade y Estabrook, existen aspectos que se relacionan directamente con la satisfacción, como: la empatía, cortesía, amabilidad, tranquilidad y comunicación, siendo así importante evaluar el trato que se le brinda al paciente. En nuestra investigación se valoró el trato brindado por parte de docentes, estudiantes y personal de recepción, siendo los resultados 83,2%, 97,7% y 72,6% respectivamente. Comparando con la investigación realizada por Elizondo J. en la Universidad de Granada España en el año 2008, se menciona que la satisfacción del usuario con respecto a la variable actual fue de 84% de manera general durante el proceso de atención. Siendo así una ventaja en nuestra investigación ya que con la división de cada actor en las diferentes actividades del proceso conseguimos conocer el comportamiento de cada una para fortalecer y mejorar falencias,

mejorando así la satisfacción.

En el CAO los usuarios se interesan en la relación que guarda la Clínica Odontológica, con respecto a la ubicación de la caja y el baño, obteniéndose como resultado estar satisfechos en un 63.7. % y 64.3% respectivamente, lo cual con cuerda con lo mencionado por Tuominen Kayo y cols., Imanaka y cols., quienes refieren que la accesibilidad al Centro de Atención, tanto física como organizacional, son importantes al momento de evaluar la satisfacción.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 CONCLUSIONES

- Los resultados obtenidos en la investigación han permitido concluir que la atención brindada a pacientes que acuden al centro de atención odontológico de la UDLA es alta, teniendo un grado de satisfacción en el nivel 4 según la escala de Likert.
- Se ve prolongado el tiempo de atención odontológica en cada cita, debido a varios tiempos de espera como: búsqueda del tutor para supervisar cada tratamiento y retiro de material, lo cual se traduce en molestias al paciente
- En relación con la ubicación de caja y baño más del 30% de usuarios presentan molestias al tener que salir del CAO para buscar dichos elementos ya que mencionan la pérdida de tiempo durante la consulta.
- El mayor número de usuarios satisfechos son pacientes de sexo femenino y adultos mayores.
- Los usuarios externos que asisten al Centro de Atención Odontológico de la UDLA, en su mayoría, su residencia es urbana, mestizos, de estado civil solteros, mujeres y oscila mayoritariamente de 18 a 49 años, en menor porcentaje también acuden de otras etnias como negros, indígenas; casados, divorciados, viudos; hombres. Todos de diferente instrucción, ocupación y profesión. Lo que revela que brinda una atención con equidad de género, intercultural, generacional y derechos como lo estipula la Constitución Política del Ecuador.
- La mayoría de pacientes que acuden a la atención brindada en el Centro de Atención Odontológico de la UDLA, tiene algún tipo de relación con el estudiante como: madre, padre, hermanos, parientes, amigos, estudiantes, recomendados de los familiares, facilitando la formación académica de los/las estudiantes.
- Los usuarios externos que acudieron a recibir atención en salud bucal, mencionan en la investigación estar conformes con el uso de las barreras de protección que utilizan los/las estudiantes y docentes. Siendo indispensables y obligatorios para todo tipo de procedimiento

odontológico. Como lo señala las normas y procedimientos de atención en salud bucal (MSP. 2009).

7.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda próximas investigaciones sobre el tema para observar con certeza si existe cambios en cuanto a los problemas encontrados actualmente, para lograr una satisfacción total en el paciente y así conseguir la acogido de más pacientes.
- En base a los resultados obtenidos en la presente investigación, se recomienda mayor coordinación entre docentes y estudiantes en los turnos para que no exista interrupciones y permita la agilidad de los diversos procedimientos a realizar y evitar la demora que refieren los usuarios ya que en un 12,8% los pacientes manifestaron que mientras espera la llegada del tutor existe “mucho dolor en boca”, por tenerla abierta.
- Se recomienda que las llamadas de atención a los alumnos sea de manera discreta ya que 30,7% de pacientes refieren haber escuchado la crítica por parte del docente hacia el estudiante
- Usar más vías de marketing para dar a conocer a diversos contextos poblacionales sobre la existencia y los servicios que brinda el CAO-UDLA ya que la mayoría de usuarios refieren conocer la clínica por medio del mismo alumno, familiares, recomendados de los familiares de los alumnos y apenas el 4,5% conocen por otras vías.
- Se invita a que dentro de la organización del CAO-UDLA se instale la caja y los baños para el uso de los/las paciente.
- Se sugiere que los materiales odontológicos sean distribuidos de manera más eficiente a los estudiantes ya que 37.4% de pacientes manifiestan haber esperado de 3 a 6 minutos, seguido por un 20.1% de 6 a 10 min.
- Los usuarios que acuden a CAO-UDLA, en verano expresaron que es insuficiente la atención hasta las 13 h. por lo que recomendaron que se extienda en horario de la tarde y en lo posible también sábados, por la dificultad de los usuarios de conseguir los respectivos permisos en los trabajos, o estudios.

- Los usuarios que acudieron al Centro de atención odontológico en un 10.1% sugieren el cambio de color.

REFERENCIAS

- Álvarez , E. (2008). *Como Lograr La Calidad En La Clínica Dental*. Ecuador.
- Andrade, J. (2008). *Cualidades de la Secretaria*. . Colombia.
- Centro de Gestión Hospitalaria. (2008). *Centro de Gestión Hospitalaria*. Bogotá D.C. Colombia Suramérica.
- Daphne , Y., & Yajaira , C. (2006). *Evaluación de Calidad de la Atención Odontológica de los Servicios Adscritos a la Corporación Merideña de Salud*. Estado de Mérida.
- Elizondo, J. (2008). *La Satisfacción Del Paciente Con El Servicio Odontológico En La Facultad De Odontología de la U. A.N.L*. Granada.
- Flores Venegas , G. (2009). *Materiales odontológicos*. . Recuperado el 19 de mayo del 2015 en: <http://www.slideshare.net/gabrielito01/materiales-odontologicos>
- Hugo. (2009). *De salud*. Recuperado el 14 de mayo del 2015 en: <http://desalud.wordpress.com/2009/05/24/%C2%BFque-diferencias-existen-entre-efectividad-eficiencia-y-eficacia/>
- Lawrence, F., & Wolper. (2002). *Health administration*. Recuoerado el 6 de julio del 2015 en: http://samples.jbpub.com/9780763757915/57915_FMxx_Final.pdf
- Mary , J. (1999-2013). *Como diseñar un consultorio dental*. Recuperado el 2 de mayo de 2015 en: http://www.ehowenespanol.com/disenar-consultorio-dental-como_90382/
- MSP. (2012). *Modelo de atención integral del sistema nacional de salud*. Quito.
- Precauciones Servicio Rayos X. (2011). *Precauciones Servicio Rayos X*. Recuperado el 5 de agosto del 2015 en: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Precauciones-Servicio-Rayos-x/1437692.html>
- Red dental. (2000-2005). *Red dental*. Recuperado el 5 de agosto del 2015 en: <http://www.rede-dental.com/MARK017.HTM>
- Rojas Mejía , F. (2010). *Calidad de la atención asistencial*. . Recuperado el 14 de agosto del 2015 en: <http://www.slideshare.net/paz08/calidad-de-la>

atencin-en-salud

Rueda , N. (2005). *Administración del Talento Humano*. México.

Serratto. (2001). *El Auditor Odontológico y la calidad en los Servicios de Salud Oral*. Recuperado el 9 de agosto del 2015 en:
http://www.odontomarketing.com/numeros%20anteriores/ART_30_JULIO_2001.htm

Yarce, J. (11 de 05 de 2014). *La búsqueda de la excelencia*. . Recuperado el 10 de septiembre del 2015 en:
<http://eticaciudadana.blogspot.com/2007/06/la-tica-profesional.html>

UDLA, Carrera de Odontología. Recuperado el 05 de junio del 2015 en:
[http://www.udla.edu.ec/vida--junio del universitaria/vinculacion-con-la-comunidad/carrera-de-odontologia/](http://www.udla.edu.ec/vida--junio%20del%20universitaria/vinculacion-con-la-comunidad/carrera-de-odontologia/)

Belaude G. (2005) El color en el consultorio dental. Recuperado el 20 de julio en:: <http://www.odontomarketing.com/art187abr2005.htm>

Asesor comercial (2010). Funciones del cajero. Recuperado el 1 de junio del 2015 en : <http://asesorcomercial2010.blogspot.com/2010/02/funciones-de-un-cajero.html>

García M. , Mendoza E. (2014). Nivel de Satisfacción de los usuarios externos del servicio Odontológico del Centro de Salud de Portoviejo, en el periodo noviembre 2013 hasta enero 2014. Recuperado el 18 de septiembre del 2015 en: <http://186.42.197.153/TESIS-USGP/ODO/T1215.pdf>

MSP. (2009). Normas y Procedimientos de Atención en Salud Bucal. Recuperado el 30 de octubre del 2015 en:
<https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/NORMAS%20Y%20PROCEDIMIENTOS%20DE%20ATENCIÓN%20EN%20SALUD%20BUCAL%20%20NIVEL.pdf>

Llauradó O. (2014) La Escala de Likert: Qué es y cómo utilizarla. Recuperado el 16 de noviembre del 2015 en: <http://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla/>

ANEXOS

SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE ENCUESTAS

Quito, 29 de Julio del 2015

Doctor/a

Odontólogo/a

Presente.-

De mi consideración:

Yo Karina Mishell Viscaíno Salem con cedula N° 172503734-3 estudiante de Odontología de la Universidad de las Américas de Quito Ecuador me dirijo a usted muy cordialmente para solicitarse se me ayude con la validación de la encuesta adjunta en la parte posterior ya que servirá como instrumento en mi trabajo de Titulación “**Grado de Satisfacción en el Usuario Externo de la Clínica Integral Odontológica de la Universidad de las Américas**” para poder medir el grado de satisfacción del paciente en la Centro Odontológico de la Universidad de las Américas en el presente mes.

Me despido muy atenta, sin antes agradecerle por su colaboración.

Atentamente

Karina Viscaino

1725037343

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, paciente del Centro de Atención Odontológico de la Universidad de las Américas doy mi consentimiento de manera voluntaria para participar en la encuesta adjunta, la misma que será anónima y servirá como instrumento para el trabajo de Titulación “GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE LA CLÍNICA INTEGRAL ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS”, desarrollado por la estudiante Karina Viscaíno.

Además, doy fe que se me proporcionó suficiente información sobre el estudio y que no afectará mi situación personal ni de salud, también de ser necesario puedo obtener más información con la estudiante antes mencionada.

Fecha:.....

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	TIPO DE VARIABLE	CONCEPTO	INDICADOR
Centro de Atención Odontológico	Variable Independiente	Sitio determinado donde trabaja el odontólogo realizando promoción, prevención, diagnóstico y curación al aparato estomatológico del usuario.	
Satisfacción del usuario externo	Variable Dependiente	Sentimiento de bienestar o placer que cumple con las expectativas del usuario.	a. SI b. NO
Atención odontológica	Variable Interviniente	Servicio que se brinda a pacientes para satisfacer sus requerimientos en salud del aparato estomatognatico.	a. SI b. NO
Edad	Variable Dependiente	Tiempo transcurrido desde el nacimiento del usuario hasta el momento de ser encuestado.	Años cumplidos
Procedencia	Variable Dependiente	Lugar de residencia del usuario encuestado	a. Urbana b. Rural
Estado Civil	Variable Dependiente	Estado actual del encuestado con respecto a las relaciones familiares del matrimonio según las leyes,	a. Soltero/a b. Casado/a c. Divorciado/a d. Unión libre e. otro
Raza	Variable Dependiente	Grupos de personas en que se subdividen, a partir de un	a. Blanca b. Negra

		conjunto de características que son transmitidas a lo largo del tiempo como herencia genética.	c. Mestiza d. Indígena
Funcionario de la UDLA	Variable Dependiente	Usuario que presta servicios a la UDLA en cualquier área.	a. SI b. NO
Relación paciente-estudiante	Variable Dependiente	Conexión de tipo familiar, amistosa o amorosa entre el paciente y el alumno	a. SI b. NO
Relación paciente-personal de servicio de la UDLA	Variable Dependiente	Conexión de tipo familiar, amistosa o amorosa entre el paciente y personal que labora en la UDLA	a. SI b. NO
Horario de Atención	Variable Dependiente	Horas de atención brindada al paciente desde el momento en que se abren las puertas de las instalaciones de la CAO hasta la finalización de atención al paciente por parte del alumno	a. SI b. NO
Días de atención	Variable Dependiente	Días de atención brindada a los usuarios externos	a. SI b. NO
Tiempo de espera	Variable Dependiente	Duración de espera del paciente para ser llamado a la atención odontológica	a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. Indiferente d. En desacuerdo e. Totalmente en desacuerdo

Tiempo de duración de la consulta	Variable Dependiente	Momento que permanece el paciente en la consulta	<ul style="list-style-type: none"> a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. Indiferente d. En desacuerdo e. Totalmente en desacuerdo
Tiempo de espera de cita a cita	Variable Dependiente	Duración de espera en días que hay entre consultas	<ul style="list-style-type: none"> a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. Indiferente d. En desacuerdo e. Totalmente en desacuerdo
Tiempo de espera del paciente mientras el estudiante va en busca del material	Variable Dependiente	Momento que transcurre mientras el estudiante sale de su cubículo en busca de material para realizar el correspondiente procedimiento al paciente,	<ul style="list-style-type: none"> a. 1-3 minutos b. 3-6 minutos c. 6 a 10 minutos d. 11 o más minutos
Tiempo de espera mientras el estudiante va en busca del docente-tutor	Variable Dependiente	Momento que transcurre desde que el estudiante sale del cubículo en busca del docente-tutor para que diagnostique o evalúe el tratamiento que es realizado por el estudiante al paciente para poder continuar con el mismo hasta el momento de llegada del docente-tutor.	<ul style="list-style-type: none"> a. 1-3 minutos b. 3-6 minutos c. 6 a 10 minutos d. 11 o más minutos

Educación en Salud Bucal en la Consulta	Variable Dependiente	Actividad educativa brindada por el estudiante o docente-tutor para enseñar o explicar al paciente sobre su salud bucal	a. SI b. NO
Hora de asistencia del paciente al control Odontológico	Variable Dependiente	Momento de llegada del paciente al CAO-UDLA	Hora de llegada
Día de asistencia del paciente al control Odontológico	Variable Dependiente	Día de consulta y en el que fue encuestado el paciente	Día de visita
Número de atenciones recibidas	Variable Dependiente	Cantidad de consultas recibidas del paciente durante el tratamiento	a. 1-3 b. 4-6 c. 7-10
Marketing	Variable Dependiente	Medio por el cual el usuario acude al CAO	a. Recomendado b. Por un alumno c. Por otra vía
Trato de personal de recepción/paciente	Variable Dependiente	Perspectiva del paciente que obtiene al ser atendido en su requerimiento por parte del personal de recepción	a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. Indiferente d. En desacuerdo e. Totalmente en desacuerdo
Trato del docente-tutor/paciente	Variable Dependiente	Perspectiva del paciente que obtiene al ser atendido en su requerimiento por parte docente-tutor	a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. Indiferente d. En desacuerdo e. Totalmente en desacuerdo

Trato de estudiante/paciente	Variable Dependiente	Perspectiva del paciente que obtiene al ser atendido en su requerimiento por parte alumno practicante que lo atiende	<ul style="list-style-type: none"> a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. Indiferente d. En desacuerdo e. Totalmente en desacuerdo
Llamados de atención por parte del docente-tutor hacia el estudiante	Variable Dependiente	Observación que realiza el docente-tutor al estudiante por algún motivo en especial mientras atiende al paciente	<ul style="list-style-type: none"> a. SI b. NO
Satisfacción de atención	Variable Dependiente	Expectativa general del paciente	<ul style="list-style-type: none"> a. SI b. NO
Aporte de la formación del estudiante	Variable Dependiente	Motivo por el cual el paciente acude al CAO-UDLA	<ul style="list-style-type: none"> a. SI b. NO
Costos accesibles	Variable Dependiente	Motivo por el cual el paciente acude al CAO-UDLA	<ul style="list-style-type: none"> a. SI b. NO
Facilidades de pago	Variable Dependiente	Motivo por el cual el paciente acude al CAO-UDLA	<ul style="list-style-type: none"> a. SI b. NO
Disponibilidad de recursos, materiales, equipos e insumos	Variable Dependiente	Perspectiva que tiene el paciente con respecto a los recursos que dispone el CAO-UDLA	<ul style="list-style-type: none"> a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. Indiferente d. En desacuerdo e. Totalmente en desacuerdo
Cita previa	Variable Dependiente	Coordinación de alumno hacia usuario para ser atendido	<ul style="list-style-type: none"> a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. Indiferente d. En desacuerdo e. Totalmente en desacuerdo

Ubicación baño	Variable Dependiente	Lugar donde se encuentran disponibles los baños del CAO-UDLA	<ul style="list-style-type: none"> a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. Indiferente d. En desacuerdo e. Totalmente en desacuerdo
Ubicación caja	Variable dependiente	Lugar donde se encuentran disponibles los cobros de tratamientos que brinda el CAO-UDLA	<ul style="list-style-type: none"> a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. Indiferente d. En desacuerdo e. Totalmente en desacuerdo
Ambiente de atención	Variable dependiente	Perspectiva que tiene el usuario con respecto a los colores y limpieza del CAO-UDLA	<ul style="list-style-type: none"> a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. Indiferente d. En desacuerdo e. Totalmente en desacuerdo
Bioseguridad estudiantil	Variable dependiente	Uso de guantes, gorro, gafas, mandil, sobreguantes, mascarilla por parte del estudiante practicante	<ul style="list-style-type: none"> a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. Indiferente d. En desacuerdo e. Totalmente en desacuerdo
Bioseguridad docente-tutor	Variable dependiente	Uso de guantes, gorro, gafas, mandil, sobreguantes, mascarilla por parte del docente-tutor	<ul style="list-style-type: none"> a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. Indiferente d. En desacuerdo e. Totalmente en desacuerdo

Regresaría a buscar atención en la CAO-UDLA	Variable dependiente	Estado actual del paciente con respecto a la atención brindada en el CAO-UDLA	a. SI b. NO
---	----------------------	---	----------------

ENCUESTA

Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes del Centro de Atención Odontológica de la Universidad de las Américas (UDLA)

INFORMACIÓN

Sexo: Hombre Mujer

Edad:.....

Residencia: urbana Rural

Estado civil: Soltero/a Casado/a Divorciado/a Unión Libre

Como se considera: Blanca Negra Mestizo Indígena

Día y hora en la que asiste:.....

MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA QUE ESTÉ DE ACUERDO CON SU CRITERIO.

¿Cuántas veces ha sido atendido en el Centro de Atención Odontológico de la UDLA?

1-3 4-6 7-10

1. ¿Está usted satisfecho con la atención brindada en el Centro de Atención Odontológico de la UDLA?

SI NO

2. Es usted funcionario de la UDLA?

SI NO

¿CUAL ES SU FUNCIÓN?.....

3. ¿Tiene usted algún tipo de relación con algún estudiante de la facultad de odontología de la UDLA?

No

Si..... De qué tipo.....

4. ¿Tiene usted algún tipo de relación con el personal que labora en de la facultad de odontología de la UDLA?

No

Si..... De qué tipo.....

5. ¿Cómo supo de la existencia del Centro de Atención Odontológico de la Universidad de las Américas?

Recomendado

Por un alumno

Por otra vía, cual.....

6. ¿Usted acude al Centro de Atención de la UDLA por los costos accesibles?

SI NO

7. ¿Conoce usted sobre las facilidades de pago que le brinda el Centro de Atención odontológico de la UDLA?

SI NO NO SABE

SI SU RESPUESTA ES POSITIVA, QUE FACILIDAD DE PAGO APLICA.....

8. ¿Usted acude al Centro de Atención Odontológico de la UDLA por el buen trato que recibe?

SI NO

9. ¿Usted acude al Centro de Atención Odontológico para contribuir con la formación del estudiante familiar o amigo?

SI NO

10. ¿Se siente usted de acuerdo con las instalaciones que le brinda el Centro de Atención Odontológico de la UDLA, con:

Ubicación de caja	Ubicación de baños
<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo.	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo.
<input type="checkbox"/> De acuerdo.	<input type="checkbox"/> De acuerdo.
<input type="checkbox"/> Indiferente.	<input type="checkbox"/> Indiferente.
<input type="checkbox"/> En desacuerdo.	<input type="checkbox"/> En desacuerdo.
<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo.	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo.

SI ESTA EN DESACUERDO SEÑALE POR QUE.....

11. Está usted de acuerdo con la limpieza del Centro de Atención Odontológico de la UDLA?

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

Indiferente.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

SI ESTÁ EN DESACUERDO SEÑALE POR QUÉ.....

12. ¿Está usted de acuerdo con los colores del Centro de Atención Odontológico de la Universidad de las Américas?

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

Indiferente.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

SI ESTÁ EN DESACUERDO SEÑALE POR QUÉ.....

13. ¿Está de acuerdo con la bioseguridad empleada por el estudiante: es decir con el uso de guantes, sobre guantes, gafas, gorro, mandil, uniforme?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Indiferente.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

SI ESTÁ EN DESACUERDO SEÑALE POR QUÉ.....

14. ¿Está de acuerdo con la bioseguridad empleada por el docente-tutor: es decir con el uso de guantes, sobre guantes, gafas, gorro, mandil, uniforme?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Indiferente.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

SI ESTÁ EN DESACUERDO SEÑALE POR QUÉ.....

15. ¿Se encuentra de acuerdo con el trato que recibe por parte de docentes-tutores?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Indiferente.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

SI ESTÁ EN DESACUERDO SEÑALE POR QUÉ.....

16. ¿Se encuentra de acuerdo con el trato que recibe por parte del alumno?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Indiferente.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

SI ESTÁ EN DESACUERDO SEÑALE POR QUÉ.....

17. ¿Se encuentra de acuerdo con el trato que recibe por parte del personal que se encuentra en recepción?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Indiferente.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

SI ESTÁ EN DESACUERDO SEÑALE POR QUÉ.....

18. ¿Usted cree que el servicio del Centro de Atención odontológico de la UDLA dispone de todos los recursos para prestar atención?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Indiferente.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

SI SU RESPUESTA ES NEGATIVA SEÑALE EL PROBLEMA.....

19. ¿Está de acuerdo con el tiempo de espera desde su llegada al Centro de Atención Odontológico para ser atendido?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Indiferente.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

SI ESTÁ EN DESACUERDO SEÑALE POR QUÉ.....

20. ¿Está de acuerdo con el tiempo de espera mientras el estudiante lo atiende durante el tratamiento?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Indiferente.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

SI ESTÁ EN DESACUERDO SEÑALE POR QUÉ.....

21. ¿Qué tiempo espera mientras el estudiante va en busca de material?

- 1-3 minutos
- 3-6 minutos
- 6-10 minutos
- 11 minutos o más

22. ¿Qué tiempo espera mientras el estudiante va en busca del docente-tutor?

- 1-3 minutos
- 3-6 minutos
- 6-10 minutos
- 11 minutos o más

23. ¿El estudiante recibe llamados de atención por parte del docente-tutor mientras lo atiende?

SI NO

24. ¿Se encuesta usted de acuerdo con los horarios que le brinda Centro de Atención Odontológico de la UDLA?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Indiferente.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

SI ESTÁ EN DESACUERDO SEÑALE POR QUÉ.....

25. ¿Se encuesta usted de acuerdo con los días de atención que le brinda Centro de Atención Odontológico de la UDLA?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Indiferente.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

SI ESTÁ EN DESACUERDO SEÑALE POR QUÉ.....

26. ¿Está usted de acuerdo con la atención de cita previa?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Indiferente.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

SI ESTÁ EN DESACUERDO SEÑALE POR QUÉ.....

27. ¿Está de acuerdo con el tiempo de espera de cita a cita durante el tratamiento que usted necesita?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Indiferente.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

SI ESTÁ EN DESACUERDO SEÑALE POR QUÉ.....

28. ¿El Docente-tutor y/o estudiante que le atiende le explica sobre el estado de su salud bucal?

SI NO

29. ¿Está usted de acuerdo con la manera en que le realizaron el procedimiento durante su consulta?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Indiferente.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

SI ESTÁ EN DESACUERDO SEÑALE POR QUÉ.....

30. ¿Está usted de acuerdo con el avance que ha logrado en su salud durante el proceso del tratamiento?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Indiferente.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

SI ESTÁ EN DESACUERDO SEÑALE POR QUÉ.....

31. ¿Volvería a buscar atención en el Centro de Atención Odontológico de la UDLA?

SI NO

PORQUE.....

Si tiene algún tipo de sugerencia háganos saber _____

GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN.