



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**CARRERA DE ODONTOLOGÍA**

**TEMA:**

**“SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA ATENCIÓN  
ODONTOLÓGICA. UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO,  
2019”.**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Odontólogo

**Autor:** Byron Israel Núñez Arias

**Tutor:** Dr. Cristian Roberto Sigcho Romero

**Riobamba – Ecuador**

**2020**

## PÁGINA DE REVISIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal de sustentación del proyecto de investigación de título: “Satisfacción de los usuarios con la atención odontológica. Universidad Nacional de Chimborazo, 2019”, presentado por Byron Israel Núñez Arias y dirigido por el Dr. Cristian Roberto Sigcho Romero, una vez revisado el proyecto de investigación con fines de graduación escrito en el cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, se procede a la calificación del informe del proyecto de investigación.

Por la constancia de lo expuesto:

Dr. Cristian Roberto Sigcho Romero



**Docente Tutor**

Firma

Dra. Cecilia Badillo Conde



**Miembro del Tribunal**

Firma

Dr. Carlos Alban Hurtado



**Miembro del Tribunal**

Firma

## **CERTIFICADO DEL TUTOR**

El suscrito docente-tutor de la Carrera de Odontología, de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional de Chimborazo, Dr. Cristian Roberto Sigcho Romero CERTIFICA, que el señor Byron Israel Núñez Arias con C.I: 0603477340, se encuentra apto para la presentación del proyecto de investigación: “Satisfacción de los usuarios con la atención odontológica. Universidad Nacional de Chimborazo, 2019.” y para que conste a los efectos oportunos, expido el presente certificado, a petición de la persona interesada, el 04 de junio en la ciudad de Riobamba en el año 2020

Atentamente,



Dr. Cristian Roberto Sigcho Romero  
DOCENTE – TUTOR

## **AUTORÍA**

Yo, Byron Israel Núñez Arias, portador de la cedula de ciudadanía número 0603477340, por medio del presente documento certifico que el contenido de este proyecto de investigación es de mi autoría, por lo que eximo expresamente a la Universidad Nacional de Chimborazo y a sus representantes jurídicos de posibles acciones legales por el contenido de esta. De igual manera, autorizo a la Universidad Nacional de Chimborazo para que realice la digitalización y difusión pública de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.



---

Byron Israel Núñez Arias

C.I. 0603477340

**ESTUDIANTE DE LA UNACH**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi querida Universidad Nacional de Chimborazo por darme la oportunidad de formar parte de tan prestigiosa institución, por ser el alma mater de sabiduría, conocimiento y ayudarme a desarrollar mis capacidades mentales e intelectuales. Agradezco a mi tutor Dr. Cristian Sigcho quien me brindó su apoyo desde el primer día compartiendo conmigo su conocimiento y experiencia para la realización de esta investigación. A cada uno de mis amigos, compañeros de aula y de asociación con los cuales pude compartir una de las etapas más lindas de mi vida y ser un representante estudiantil que solo tuvo en mente que cada alumno pueda sentirse apoyado y por supuesto a varios docentes excepcionales que conocí en estos 5 años en donde sé que incluso puedo llamarlos amigos siempre con un infinito respeto ya que formaron parte de esta etapa de mi vida y que tuvieron un aporte directo o indirecto en cada uno de mis días en mi querida Carrera de Odontología.

Byron Israel Núñez Arias

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación le dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mi madre por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, cuando me sentía desfallecer para estudiar. Me ha dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, para conseguir mis objetivos. A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome para poder realizarme.

Byron Israel Núñez Arias

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
3. JUSTIFICACIÓN.....	4
4. OBJETIVOS.....	6
4.1. Objetivo general .....	6
4.2. Objetivos específicos.....	6
5. MARCO TEORICO .....	7
5.1. Los usuarios.....	7
5.2. Satisfacción del usuario .....	7
5.2.1. Métodos para medir la satisfacción del cliente .....	8
5.2.2. Elementos que conforman la satisfacción del usuario .....	9
5.2.2.1. El Rendimiento Percibido: .....	9
5.2.2.2. Las Expectativas:.....	9
5.2.2.3. Los Niveles de Satisfacción: .....	9
5.3. Componentes del proceso de satisfacción .....	10
5.3.1. Paciente.....	10
5.3.2. Prestador de servicios en salud .....	10
5.3.3. La imagen del profesional y la institución.....	11
5.3.4. Atención odontológica.....	11
5.4. Calidad de atención en el servicio de salud.....	11
5.4.1. Dimensiones de la calidad de atención .....	11
5.4.1.1. Dimensión técnica.....	11
5.4.1.2. Dimensión humana .....	11
5.4.1.2.1. Cortesía.....	12
5.4.1.2.2. Sensibilidad. ....	12
5.4.1.2.3. Credibilidad.....	12

5.4.1.2.4. Comunicación.....	12
5.4.1.2.5. Seguridad.....	12
5.4.1.3. Dimensión del entorno físico.....	12
5.4.1.3.1. Accesibilidad:.....	12
5.4.1.3.2. Tangibilidad:.....	13
5.5. Clínica integral de la carrera odontología.....	13
5.5.1. Infraestructura.....	13
5.5.1.1. Importancia de la distribución y uso de los espacios.....	13
5.5.1.2. Sala de espera .....	13
5.5.1.3. Cubículos .....	14
5.5.1.4. Sala de rayos x.....	14
5.5.1.5. Sala de esterilización .....	14
5.5.1.6. Cuarto de aseo .....	14
5.5.1.7. Servicios higiénicos.....	14
5.5.1.8. Vestuarios .....	15
5.5.1.9. Sala del compresor.....	15
5.5.1.10. Psicología de los colores.....	15
6. METODOLOGÍA.....	16
6.1. Tipo de investigación.....	16
6.2. Diseño de investigación.....	16
6.3. Población .....	16
6.4. Muestra .....	16
6.5. Criterios de selección.....	16
6.6. Cuestiones éticas.....	16
6.7. Técnicas e instrumentos.....	16
6.8. Análisis e interpretación de los resultados .....	17
6.9. Operacionalización de las variables .....	17



6.9.1. Variable dependiente .....	17
6.9.2. Variable independiente .....	17
7. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	18
8. DISCUSIÓN .....	33
9. CONCLUSIONES .....	36
10. RECOMENDACIONES .....	37
11. BIBLIOGRAFÍA .....	38

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nro. 1. ¿Usted está conforme con el trato que recibió del estudiante? .....	18
Gráfico Nro. 2. ¿Recomendaría a sus familiares amigos, hacerse atender en esta clínica? 19	
Gráfico Nro. 3. ¿Después del tratamiento recibido, se le soluciono el problema?.....	20
Gráfico Nro. 4. Tuvo problemas posteriores al tratamiento recibido.....	21
Gráfico Nro. 5. ¿Está satisfecho con la información recibida sobre el tratamiento? .....	22
Gráfico Nro. 6. ¿Usted recibió un trato discriminatorio por parte del estudiante?.....	23
Gráfico Nro. 7. ¿Tuvo que esperar mucho tiempo para ser atendido? .....	24
Gráfico Nro. 8. ¿El estudiante le demostró amabilidad y cortesía? .....	25
Gráfico Nro. 9. ¿Le pareció que el estudiante demostró habilidad y conocimiento, en la atención que brinda?.....	26
Gráfico Nro. 10. ¿Le parece bien las instalaciones de las clínicas? .....	27

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro. 1. Los usuarios de la clínica de la Carrera de Odontología.....	17
Tabla Nro. 2. ¿Usted está conforme con el trato que recibió del estudiante? .....	18
Tabla Nro. 3. ¿Recomendaría a sus familiares amigos, hacerse atender en esta clínica? ...	19
Tabla Nro. 4. ¿Después del tratamiento recibido, se le soluciono el problema?.....	20
Tabla Nro. 5. ¿Tuvo problemas posteriores al tratamiento recibido? .....	21
Tabla Nro. 6. ¿Está satisfecho con la información recibida sobre el tratamiento?.....	22
Tabla Nro. 7. ¿Usted recibió un trato discriminatorio por parte del estudiante?.....	23
Tabla Nro. 8. ¿Tuvo que esperar mucho tiempo para ser atendido? .....	24
Tabla Nro. 9. ¿El estudiante le demostró amabilidad y cortesía?.....	25
Tabla Nro. 10. ¿Le pareció que el estudiante demostró habilidad y conocimiento, en la atención que brinda?.....	26
Tabla Nro. 11. ¿Le parece bien las instalaciones de las clínicas? .....	27
Tabla Nro. 12. Evaluación a estudiantes en el componente de atención en clínica .....	28
Tabla Nro. 13. Horarios de atención.....	29
Tabla Nro. 14. Procedencia de los usuarios.....	29
Tabla Nro. 15. Evaluación de satisfacción a docentes de clínica .....	30
Tabla Nro. 16. Tabla de contingencia.....	31
Tabla Nro. 17. Prueba Chi cuadrado .....	31

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la satisfacción de los usuarios respecto a la atención odontológica de las clínicas de la Universidad Nacional de Chimborazo. Esta investigación es de tipo no experimental con enfoque mixto, descriptivo, y de corte transversal; los datos fueron procesados mediante la técnica de la encuesta y su instrumento fue un cuestionario validado mediante el alfa de Cronbach ( $\alpha=0,801$ ). La muestra de estudio estuvo conformada por 100 pacientes que concurren a la clínica en busca de atención odontológica, 100 estudiantes de séptimo a décimo semestre que realizan sus prácticas, 22 docentes que supervisan los distintos procedimientos clínicos. Se analizó la satisfacción del usuario sobre el servicio brindado por parte de los estudiantes, y los resultados de la sumatoria de cada puntuación se caracterizaron como: (Totalmente en desacuerdo, Desacuerdo, Ni acuerdo ni en desacuerdo, Acuerdo, Totalmente de acuerdo), de la información obtenida se encontró que el 78% de los usuarios están satisfechos por el trato recibido por parte de los estudiantes, el 100% de los docentes tutores están satisfechos del trabajo que realiza en clínica, el 81% de los estudiantes manifiestan no tener la asistencia técnica para la solución de los problemas. La mayoría de los pacientes que acuden a la clínica presentan una satisfacción aceptable con el (65.8%) respecto a la calidad en general de atención odontológica brindada. Además, se indica que no existe relación o asociación entre los niveles de satisfacción y el sexo de los usuarios que asisten a la atención odontológica. ( $p=0,770$ ).

Palabras clave: Satisfacción usuario, odontología, clínica odontológica.

## ABSTRACT

The objective of this research determined user satisfaction with dental care at the clinics of the National University of Chimborazo. This research is non-experimental with a mixed, descriptive, and cross-sectional approach; the data processed using the survey technique and its instrument was a questionnaire itself that validated using Cronbach's alpha ( $\alpha=0.801$ ). The study sample made up of 100 patients who attended the clinic for dental care, 100 students from the seventh to tenth semester who do their internships, and 22 teachers who supervise the different clinical procedures. User satisfaction with the service received analyzed and the results of the sum of each score characterized as: (Totally Disagree, Disagree, neither agree nor disagree, Agree, totally agree). From the information obtained, it found that 78% of the users satisfied with the treatment received from the students, 100% of the teachers satisfied with the work they do in the clinic, 81% of the student's state that they do not have the technical assistance to solve the problems. Most patients who come to the clinic have an acceptable satisfaction with (65.8 %) the overall quality of dental care provided. Furthermore, it indicated that there is no relationship or association between satisfaction levels and the sex of the users attending the dental care ( $p=0.770$ ).

Key words: User satisfaction, dentistry, dental clinic.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Maritza Chávez". The signature is stylized with a large, sweeping flourish that extends to the right and underlines the name.

Reviewed by: Chávez, Maritza  
Language Center Teacher

# 1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación refiere al tema de la satisfacción de los usuarios en la atención odontológica, considerando que actualmente en el Ecuador existe un mercado muy competitivo respecto al cuidado de la salud oral, como lo indica Betin que establece que existe un gran auge de aparición de clínicas modernas con grandes ofertas que hace inherente y fundamental la evaluación de la calidad de atención por parte del profesional de la salud para que su servicio sea de calidad y su vez se recomiende el mismo.<sup>(1)</sup>

La característica principal de la atención en odontología tiene que ver con la satisfacción que involucra la amabilidad, atención personalizada, rapidez, ambiente agradable; con la finalidad de que el usuario tenga una buena experiencia al momento de ser tratado.<sup>(2)</sup>

Para analizar la problemática en la atención y satisfacción del usuario es necesario mencionar que una de sus causas tiene que ver con las inadecuadas instalaciones de la clínica, mismas que en muchos casos no reúnen las condiciones apropiadas a un área de salud, no contar equipamiento de primera línea, y finalmente la inexperiencia del profesional que puede generar problemas en la atención considerando que el abordaje al pacientes depende de factores como la edad, lugar de procedencia e inclusive las experiencias del usuario respecto a la atención.

Esta investigación fue de un interés académico porque busca conocer los criterios emitidos por los usuarios en lo que se refiere a la satisfacción en la atención odontológica que brinda los estudiantes en las clínicas de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Este estudio aplica como técnica para la recogida de información las encuestas y como instrumento el cuestionario. La selección de la muestra fue elegida en base a un muestreo no probabilístico por conveniencia. Durante la investigación de campo, el obstáculo fue que los usuarios externos no fueron del todo honestos al llenar las encuestas por temor a no ser atendidos por la razón que la atención es gratuita, sin embargo, se trató de explicar el objetivo de esta para quitar el sesgo antes mencionado.

Los objetivos refieren a conocer el nivel de satisfacción de los usuarios tanto internos como externos que acuden a las clínicas de la carrera de odontología de la Universidad Nacional de Chimborazo.

La presente investigación se ha formulado y organizado con los siguientes apartados: el planteamiento del problema, la justificación, objetivo general y específicos. Un marco teórico, mismo que abarca los antecedentes del problema y desarrollo de los fundamentos teóricos. La metodología en la que se muestra el diseño de la presente investigación, su población, muestra, hipótesis, variables de estudio y su operacionalización; métodos y técnicas de la investigación, instrumentos utilizados y análisis estadísticos e interpretación de datos. El análisis e Interpretación de los resultados, mismos que son procesados a través del programa SPSS v.25. con licencia institucional, luego de la tabulación de datos recopilados a través de los cuestionarios aplicados a la población de estudio, un apartado de discusión, conclusiones y recomendaciones. Finalmente se presentan las referencias bibliográficas utilizadas para la investigación, anexos relacionados con la misma.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Es importante entender cómo ha evolucionado la prestación del servicio de salud a nivel mundial, visualizado desde distintos enfoques especialmente en la satisfacción del usuario que tiene especial relevancia en los estudios empresariales. En la actualidad en el Ecuador existen Universidades con clínicas odontológicas con un alto grado de competencia y con ello un aumento en la exigencia, y en esa medida la satisfacción del paciente será un objetivo que necesariamente debe ser incorporado en las acciones de la Universidad, por tanto, el servicio dependerá del grado de aceptación y satisfacción por parte del público.<sup>(2)</sup>

Así, el presente trabajo de investigación se enfoca en la atención y satisfacción de la clínica odontológica la misma, que desconoce los niveles de complacencia de los usuarios y además de la relación que pueda tener esta variable con el servicio ofertado. Es importante mencionar que el servicio prestado en las clínicas odontológicas de formación tiene un aporte relevante en los pacientes; pero no se realiza un acompañamiento para conocer su satisfacción. Por ello, el estudio se constituye en una investigación relevante porque busca proporcionar información que puede coadyuvar en la toma de decisiones para mejorar el entorno de la problemática a partir de la satisfacción detectada y sus implicaciones internas y externas.<sup>(3)</sup>

La calidad de servicio va más allá de atraer usuarios, promoviendo una renovación institucional para cumplir a cabalidad sus normas para producir satisfacción. El compromiso formal de la clínica, el personal que allí labora, los recursos presupuestales con los que cuenta, con los equipos disponibles y las condiciones de la infraestructura, es el resultado de una buena gestión administrativa con el único fin, que es la satisfacción del usuario y la perdurabilidad de la clínica.<sup>(4)</sup>

Algunos autores consideran que, ante una insatisfacción del paciente los competidores se ven fortalecidos y los usuarios vulnerables a realizar cambio de servicio. Por otra parte, una insatisfacción provocaría que la imagen y reputación de la clínica tenga un efecto negativo en el mercado. Igualmente puede tener varios factores que la determinen, como una infraestructura no adecuada, profesionales con falta de empatía en la atención odontólogo-paciente a nivel tanto de la consulta privada y públicas.<sup>(5)</sup>



### **3. JUSTIFICACIÓN**

Este trabajo de investigación es importante porque mediante su difusión permite dar a conocer los factores que inciden en el cuidado de la salud oral de los pacientes, también evaluando la atención que brinda los futuros profesionales de la carrera de odontología y que ellos deben estar vinculados en el campo de la buena atención, el buen trato y el abordamiento del paciente en un ambiente adecuado.

El presente pretende, además dar a entender como es el trato por el personal de salud, y como se están vinculando al ámbito del tratamiento clínico considerando en tener una idea clara de cuáles son los beneficios que aporta el buen trato al paciente y así mismo ver mediante este estudio cual es el potencial de las clínicas odontológicas y como está el nivel de atención para establecer un mejoramiento en proceso de atención a los pacientes.

En este caso esta investigación busca resolver básicamente la falta de satisfacción en el ámbito odontológico en base a su entorno. Principalmente se pretende dar visibilidad fundamentada del problema de la insatisfacción del usuario y como un buen trato puede generar acciones positivas en la atención.

Este se muestra relevantes en razón de que en la actualidad el nivel de satisfacción es muy importante considerando el gran mercado y aperturas que tienen las clínicas odontológicas en la parte de la competitividad, y al tener una clínica de características de servicio social y de formación profesional de los estudiantes en odontología se pretende un mejor abordamiento hacia el usuario de manera que al ser un servicio de acceso gratuito no debe desmerecer un buen trato y un servicio de calidad.

Es pertinente porque involucra el acompañamiento de un tutor responsable, las facilidades para el acceso a la clínica y la toma de datos, existe todos los requerimientos necesarios para hacer un muestreo de la información para que la misma sirva para la generación de resultados de la presente investigación.

Los beneficiarios directos en este caso son los usuarios quienes asisten en busca de atención odontológica, lo cual se realizará una revisión fundamentada de su nivel de satisfacción para realizar un plan de mejoras en la clínica de la Universidad Nacional de Chimborazo y determinar cuáles son las falencias en los tratamientos que se ven afectados en la atención del mismo, para con ello mejorar la calidad del servicio prestado, los beneficiarios indirectos en esta investigación son los docentes tutores que guían en las practicas odontológicas y los

estudiantes que puedan tomar en cuenta los requerimientos y necesidades de los pacientes para un mejor trato y elevar el nivel de satisfacción en las clínicas.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. Objetivo general**

- Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a las clínicas de la carrera de odontología de la Universidad Nacional de Chimborazo.2019.

### **4.2. Objetivos específicos**

- Identificar las percepciones de la calidad de atención de los usuarios que acuden a la clínica de séptimo a decimo semestre de la carrera de Odontología de la Universidad Nacional de Chimborazo.
- Conocer la satisfacción respecto a las condiciones y formación de la práctica clínica por parte de los estudiantes que prestan sus servicios en la clínica Odontológica.
- Determinar la percepción del servicio en la atención odontológica por parte de los docentes tutores que guían las prácticas de los estudiantes.

## 5. MARCO TEORICO

### 5.1. Los usuarios

El vocablo usuario deriva del latín *usuarius* que se relaciona con el uso de algo. Adicionalmente se describe a la persona o grupo de individuos que utiliza un producto o servicio de forma frecuente. Por ejemplo refiriéndonos a salud es aquel individuo que hace uso de un servicio médico.<sup>(6)</sup>

**Usuario externo:** Son los pacientes que acuden a la clínica de la carrera de Odontología en busca de la prestación de servicio odontológico, los mismos que no son parte de nuestro equipo de trabajo, pero si los encargados de juzgar si hubo un buen trato y el conocimiento del estudiante sobre el tratamiento recibido.<sup>(7)</sup>

**Usuario interno:** Son miembros que conforman la clínica de la carrera de odontología tales como: Tutores docentes especializados en las diferentes actividades odontológicas y los estudiantes que realizan sus prácticas profesionales que conjuntamente forman el equipo de trabajo.<sup>(4)</sup>

### 5.2. Satisfacción del usuario

Se puede decir que la satisfacción del usuario se basa en la discrepancia entre la expectativa y la percepción del servicio odontológico recibido. De esta manera, las percepciones y las expectativas configuran la expresión de la calidad del servicio. Todo esto influye las características del servicio y emociones del usuario.<sup>(8)</sup>

Para tener una buena satisfacción paciente odontólogo se basan en el servicio y en la excelencia o experiencia total de las emociones que siente el paciente en las instalaciones que prestan el servicio odontológico. Cuanto más positiva sea la percepción del usuario sobre el servicio recibido, y en la medida en que se corresponda con sus expectativas, mayor será su satisfacción.<sup>(9)</sup>

La satisfacción en el servicio prestado por parte del estudiante tiene un apremio a un buen desempeño en su trabajo realizado ya sea remunerativa o no, pero que represente un valor personal.<sup>(10)</sup>

### 5.2.1. Métodos para medir la satisfacción del cliente

Para toda empresa o cualquier área en salud es fundamental el nivel de satisfacción que obtienen los usuarios, para el cual es necesario aplicar:

- Método prospección indirecta que está dada por iniciativa del paciente.
- Método prospección directa está dada por iniciativa de la clínica odontológica o empresa.

Otro método de medir el nivel de satisfacción del paciente puede ser mediante cuestionarios no muy extensos que sean elaborados con una metodología científica que permita:

- Identificar con certeza las expectativas de los pacientes.
- Elaborar preguntas para medir si la clínica está cumpliendo con estas expectativas deseadas.
- Trabajar en conjunto con los encargados en salud para cumplir con los requisitos de satisfacción al paciente.
- Evaluar la fiabilidad de los cuestionarios.<sup>(11)</sup>

Los beneficios de lograr una buena satisfacción del usuario son:

- **Primer beneficio:** Un usuario satisfecho, en primer lugar, vuelve a la clínica odontológica a continuar su tratamiento por el buen trato percibido, por lo tanto, justificará de forma racional sus percepciones emocionales para seguir haciendo uso de nuestros servicios.
- **Segundo Beneficio:** Un paciente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas, ya que confía en nuestros servicios. Se produce el boca-oreja que genera un gran beneficio con una difusión gratuita para la clínica, y genera mayor confianza respecto a los sistemas publicitarios y de propaganda.
- **Tercer Beneficio:** El usuario satisfecho deja de lado a la competencia, es menos sensible al otro que no lo esté, es decir, echa de menos a las otras ofertas.<sup>(12)</sup>

## **5.2.2. Elementos que conforman la satisfacción del usuario**

### **5.2.2.1. El Rendimiento Percibido:**

El paciente describe el trabajo recibido sobre su tratamiento, todo esto indica el beneficio descubierto luego de una exhaustiva indagación.

### **5.2.2.2. Las Expectativas:**

Son las "esperanzas" que los pacientes tienen por adquirir algo. Esto está dado por el ofrecimiento que hace el profesional de salud sobre su servicio, experiencias de tratamientos anteriores, opiniones de familiares o personas cercanas que ya habían pasado por dicho servicio.<sup>(13)</sup>

La clínica odontológica debe mantener una buena expectativa por parte del usuario, por lo contrario, no tendremos una afluencia de pacientes. Un declive de la satisfacción por parte del mismo no siempre significa un mal servicio prestado, sino un aumento de las expectativas del paciente. Por eso es necesario monitorear las expectativas del paciente para determinar si estamos dentro de lo que la clínica puede proporcionarles o si estamos a la par o por debajo de la competencia.<sup>(14)</sup>

### **5.2.2.3. Los Niveles de Satisfacción:**

Posteriormente a la adquisición del servicio, los pacientes experimentan cuatro niveles como:

- **Insatisfecho**

En este nivel no alcanza las expectativas de los pacientes, por ende, no pueden ser fieles a nuestro servicio lo que ocasionaría posibles pérdidas de pacientes.<sup>(15)</sup>

- **Satisfecho**

En este nivel coincide sus expectativas de nuestros pacientes. Esto lo podemos hacer mejorando nuestro servicio, haciendo un seguimiento después del tratamiento o llamadas telefónicas para asegurar que todo está correcto.<sup>(16)</sup>

- **Complacencia**

En esta etapa es cuando el paciente sonrío recordando momentos agradables cuando fue atendido. Aquí llegamos hasta lo emocional que deja de ser clientes a ser amigos, esto ocasionaría que nuestros usuarios hablen bien de ti, que sería muestra mejor publicidad.<sup>(17)</sup>

- **Sorprende el cliente**

Solo nos falta sorprender. Dando importancia a los detalles, escuchando y fortaleciendo la relación con tus pacientes más antiguos. Con esto conseguiremos una posición fuerte en el mercado siendo ellos nuestros mejores aliados porque hemos tocado emocionalmente con nuestra actitud y servicio brindado.<sup>(18)</sup>

### **5.3. Componentes del proceso de satisfacción**

#### **5.3.1. Paciente**

Es toda persona física que tiene derecho a utilizar bienes o servicios de salud, los mismos que acuden por problemas que quebranta su salud en busca de ayuda a la solución de sus dolencias.<sup>(19)</sup>

Tipos de pacientes:

- Paciente Introverso. Son reservados cautos y callados
- Paciente Extroversos. Son amables amistosos simpáticos y habladores.
- Paciente Duro. Son Firmes seguros, tajantes, entendidos y absolutos.
- Paciente Nervioso. Son agresivos, impacientes, malhumorados y groseros
- Paciente Inabordable. Inaccesible y evasivo.
- Paciente Tímidos. No suelen decidirse por el servicio o por el producto que desean adquirir.
- Paciente Amigable. Manifiestan simpatía y amabilidad.
- Paciente Impacientes. Tienen prisa en realizar las compras
- Paciente Leales. Son fieles al establecimiento o producto.
- Paciente Indiferente. simplemente adquieren los productos les da igual el establecimiento o el servicio.
- Paciente Desconfiados. Tienen poca seguridad y confianza
- Paciente Rutinarios. Son fieles a la empresa

#### **5.3.2. Prestador de servicios en salud**

Es una persona o un grupo de profesionales, encargados en solucionar los problemas de los pacientes que buscan ser resueltos. Sea esto en hospitales, clínicas o independientes.

Las cualidades más importantes del profesional es tener confianza y conocimiento sobre su función que está encargado, esto generara una buena satisfacción tanto para el paciente como

para el profesional que ha hecho lo correcto, y así evitará quejas de insatisfacción por parte del usuario.<sup>(15)</sup>

### **5.3.3. La imagen del profesional y la institución.**

Es necesario contar con un sustento de una buena imagen para que se forje en la mente del paciente quienes somos, que hacemos y que somos los indicados para hacerlo. Esto se basa inicialmente en reconocer la esencia de la persona y de la institución (misión, visión, años de servido etc.). Sí el paciente está ante lo máximo, espera lo máximo, es decir una atención excelente.<sup>(20)</sup>

### **5.3.4. Atención odontológica**

Es un componente esencial en la prestación de servicios en salud, por lo cual se debe considerar a la salud bucal como parte de la salud en general. Que todo procedimiento odontológico ya sea curativo o preventivo debe ir hacia un enfoque familiar y comunitario.<sup>(21)</sup>

## **5.4. Calidad de atención en el servicio de salud**

Se define como un alto nivel de excelencia profesional en la prestación del servicio de salud, las personas perciben cómo fueron tratadas en cada una de las etapas de la atención. Todo esto está basada en la opinión del paciente (sentimiento) y en el adecuado manejo los recursos de las instituciones de salud.<sup>(22)</sup>

### **5.4.1. Dimensiones de la calidad de atención**

Las dimensiones están determinadas desde la época antigua y se puede rescatar sin importar su lugar de origen para aplicar a la consecución de resultados en salud o a cualquier institución que brinden servicio de atención al cliente.<sup>(23)</sup>

El ministerio de salud establece tres dimensiones de la calidad de atención siendo estas:

#### **5.4.1.1. Dimensión técnica**

Hace referencia al protocolo de atención que tiene cada institución y a la forma como es aplicada el mismo, en la que el usuario percibirá del encargado en salud su ética profesional, integridad y eficiencia en el tratamiento. Esta medición es aplicada por medio la observación de expertos en el correcto uso del protocolo al personal proveedor en servicios en salud.<sup>(24)</sup>

#### **5.4.1.2. Dimensión humana**

Se distingue en las interacciones de las personas, es decir la ejecución de las relaciones humanas entre proveedor y usuario. La importancia de esta medición es que da una armonía



en el entorno de trabajo y calidad técnica al momento de tomar decisiones para cualquier tratamiento o servicio que vamos a prestar.<sup>(25)</sup>

#### **5.4.1.2.1. Cortesía.**

Es la demostración de valores tales como respeto, delicadeza y educación; cuyo objetivo es suavizar el mensaje por respeto al oyente y para brindar una estancia agradable.<sup>(26)</sup>

#### **5.4.1.2.2. Sensibilidad.**

Es la capacidad por el cual el odontólogo trata de identificar el problema que lo angustia al paciente con el objetivo de mitigar o solucionar su problema. Haciendo uso de su empatía y creatividad y no solo limitando a su prestación de servicios, esto puede generar un cambio favorable de su estado y recuperación del mismo.<sup>(27)</sup>

#### **5.4.1.2.3. Credibilidad.**

Es la cualidad de creíble, por lo cual el profesional debe ser confiable y seguro de cualquier argumento utilizando palabras amables que de seguridad y confianza al usuario.<sup>(28)</sup>

#### **5.4.1.2.4. Comunicación.**

En lo general es compartir algo. Por lo tanto, consiste en enviar y recibir un mensaje a través de símbolos, signo, palabras y gestos, siendo esto entendido claramente por el emisor y el receptor y asegurarse el profesional en salud que su comunicado este claramente entendido y así evitar problemas posteriores.<sup>(29)</sup>

#### **5.4.1.2.5. Seguridad.**

Es una disciplina libre y exento de daño innecesario que pueda sufrir el paciente en un procedimiento odontológico.<sup>(27)</sup>

#### **5.4.1.3. Dimensión del entorno físico.**

Se refiere cómo está estructurada la clínica odontológica y los tipos de servicios que ofrece, no está ligado a la eficacia de cualquier tratamiento sino un deseo de recibir una atención a futuro.<sup>(30)</sup>

##### **5.4.1.3.1. Accesibilidad:**

Involucra la exclusión de cualquier barrera que impida el uso de los servicios de atención en salud; estas pueden ser económico, cultural, social y geográfico. Este último implica la ubicación por lo cual está relacionado con el tiempo y transporte que impide su visita con normalidad.<sup>(31)</sup>

#### **5.4.1.3.2. Tangibilidad:**

Hace referencia algo que se puede tocar o a su vez percibir con exactitud; siendo esto las instalaciones físicas, iluminación, equipos y personal que proyectan un interés por los usuarios.<sup>(32)</sup>

#### **5.5. Clínica integral de la carrera odontología**

Es un servicio que el alumno conjuntamente con el docente tutor realizan sus prácticas pre profesionales desde séptimo a décimo semestre poniendo en práctica sus conocimientos previos recibidos de docentes responsables, comprometidos con un solo objetivo de impartir sus conocimientos y experiencias según normas académicas, éticas y humanas.<sup>(33)</sup>

La clínica integral cuenta con profesionales especialistas en las diferentes áreas como:

Operatoria dental, Periodoncia, Endodoncia, Odontopediatría, Geriatria, Patología Clínica, Cirugía Maxilo Facial y rehabilitadores orales. Con el propósito de devolver su funcionalidad y estética al individuo que buscan nuestros servicios.

Por otra parte, se realiza servicio de promoción y prevención haciendo equipos con otros profesionales en salud donde aportan su conocimiento y esfuerzo para promover no solo la salud oral sino en general en toda nuestra población y de este modo integraremos mejor en el sistema de salud.<sup>(34)</sup>

#### **5.5.1. Infraestructura**

El diseño y servicio de la clínica integral odontológica, debe contar con una infraestructura, equipamiento y biomateriales acorde a las políticas del Ministerio de Salud Pública, que proporcione un ambiente favorable no solo para el paciente sino para todos los que hacemos salud, de esta manera estamos aptos para un buen funcionamiento y acreditación de nuestra institución.<sup>(13)</sup>

##### **5.5.1.1. Importancia de la distribución y uso de los espacios**

La distribución y uso de los espacios en la clínica odontóloga hará que los usuarios busquen un confort, de tal manera que su ubicación adecuada de los servicios, brindara un ambiente armónico que permita llevar a cabo de la mejor manera su tratamiento.<sup>(35)</sup>

##### **5.5.1.2. Sala de espera**

Es un área que está encaminada a dar una primera impresión a los pacientes, que deberá ser confortable, limpia y alborozada con una temperatura ideal que no sea una amenaza para el paciente.<sup>(36)</sup>

La ventilación es un confort térmico que puede ser natural o artificial, dependiendo el lugar o condiciones climáticas, para mantener en un estado en el cual no se sienta frío, calor, humedad y deshidratación debe ser ideal que las dos se complementan, manteniendo una temperatura de 21 a 24 °C ideal para nuestros pacientes.<sup>(37)</sup>

#### **5.5.1.3. Cubículos**

Esta superficie física debe estar completamente limpia con paredes y pisos lavables y a su vez delimitada en un establecimiento con todas las instalaciones que requiere el equipo odontológico para su funcionamiento.<sup>(38)</sup>

#### **5.5.1.4. Sala de rayos x**

Solo debe contar con una sola área y en una adecuada ubicación estratégicamente dentro de las inmediaciones, alejado de (pacientes, odontólogos y estudiantes) para evitar a futuro problemas de salud especialmente a mujeres embarazadas, a su vez debe estar visible las señalizaciones que indica su acceso restringido y que solo el personal capacitado lo puede hacer uso del mismo.

Las dosis de radiación que se recibe al momento de tomar una radiografía periapical son muy bajas, pero debe estar debidamente justificadas y así poner en la balanza riesgo vs beneficio y reducir al mínimo su uso.<sup>(39)</sup>

#### **5.5.1.5. Sala de esterilización**

Es un cuarto contiguo de la clínica odontológica que a la vez puede dividir en dos áreas; de lavado y de desinfección, y su ubicación puede ser junto al lugar de trabajo o frente a la sala de espera para que el paciente vea y esté seguro que los materiales que se va utilizar este libre contaminación.<sup>(40)</sup>

#### **5.5.1.6. Cuarto de aseo**

Es un espacio consignado al almacenamiento de los materiales en general de aseo, su ubicación puede ser libre del área odontológica y fuera del alcance de los niños ya que cuenta con materiales químicos que puede causar daño a su salud.<sup>(41)</sup>

#### **5.5.1.7. Servicios higiénicos**

Lo ideal sería disponer servicios destinados a los usuarios externos y al personal encargado en salud, siendo así los de uso externo se ubicaría en la zona de tránsito y para el uso interno se ubicaría en una zona estratégica.

Debe tener su señalización respectiva y su equipamiento básico como: jabón líquido, papel desechable para el secado de manos o secador eléctrico, con una altura de 80 centímetros para facilitar el alcance de los niños y su ventilación respectiva ya sea ventanas o sistema de aspirador.<sup>(42)</sup>

#### **5.5.1.8. Vestuarios**

Es un espacio que se puede acoplar en el área odontológica sin cambiar la normativa, con la finalidad de garantizar el uso correcto de las barreras de protección y el uniforme y así evitar la contaminación cruzada paciente odontólogo.<sup>(43)</sup>

#### **5.5.1.9. Sala del compresor**

La instalación y ubicación del compresor debe estar en una zona independiente al servicio de salud en una infraestructura que se utiliza para otros fines, su ambiente debe contar con un espacio libre de contaminación y un adecuado acceso al personal autorizado para mantenimiento.<sup>(44)</sup>

#### **5.5.1.10. Psicología de los colores**

Los colores tienen un potencial de cautivar la atención y un efecto psicológico para el ser humano provocando sensaciones y reacciones emocionales como excitación, cansancio o tranquilidad, por lo consiguiente con un buen diseño de color y una combinación lumínica podemos lograr que el paciente sienta confort.<sup>(45)</sup>

## **6. METODOLOGÍA**

### **6.1. Tipo de investigación**

El tipo de estudio se considera descriptivo. Cada una de las variables de estudio serán registradas en un instrumento que permitirá el muestreo de datos, de ahí los mismos que se organizará para la presentación e interpretación de sus resultados de forma descriptiva y finalmente se analizará lo estadístico.

### **6.2. Diseño de investigación**

La naturaleza de las variables de estudio determinara un diseño cualitativo cuantitativo (Mixto), de corte transversal en un preciso momento del tiempo, que trata de investigar, la satisfacción, de los pacientes, estudiantes y tutores de la clínica, de la Carrera de Odontología.

### **6.3. Población**

Está constituido por 100 individuos, que concurren a la clínica en busca de atención odontológica (Cliente Externo).

Conformado por 22 docentes que supervisan los distintos procedimientos odontológicos.

Compuesto por 100 estudiantes de séptimo a décimo semestre que realizan sus prácticas, dentro de las áreas odontológicas, para brindar el tratamiento bucodental, que requiere el paciente.

### **6.4. Muestra**

La selección de la muestra será elegida en base a un muestreo no probabilístico (conveniencia).

### **6.5. Criterios de selección**

Aplicación de las encuestas, al grupo focal de estudio, conformada por: Pacientes, Estudiantes y Docentes de las distintas especialidades que se dan en la clínica de la Carrera de Odontología.

### **6.6. Cuestiones éticas**

El estudio se desarrolló bajo la técnica descriptiva y no involucró intervención en grupos vulnerables ni manipulación de tejidos humanos.

### **6.7. Técnicas e instrumentos**

Como técnica para la recogida de información se usó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Mismo que fue validado con 10 preguntas con una escala Likert de la que

calculó la fiabilidad de consistencia interna mediante el alfa de Cronbach de  $\alpha=0,801$ ; indicando una buena fiabilidad.

## 6.8. Análisis e interpretación de los resultados

Es un estudio Descriptivo, por lo cual se utilizará la estadística descriptiva para recoger, clasificar, desarrollar y resumir los datos obtenidos de las encuesta aplicada a los pacientes, estudiantes y docentes de clínicas de la Universidad Nacional de Chimborazo, para su procesamiento en el programa estadístico SPSS.

## 6.9. Operacionalización de las variables

### 6.9.1. Variable dependiente

Satisfacción en la atención odontológica.

### 6.9.2. Variable independiente

**Tabla Nro. 1.** Los usuarios de la clínica de la Carrera de Odontología.

VARIABLE	DEFINICIÓN	CARACTERÍSTICAS	DIMENSIÓN
EDAD	Edad cronológica de los pacientes	Cuantitativo	Edad
SEXO	Género de los pacientes	Cualitativo	Hombre Mujer
ESCOLARIDAD	Nivel escolar adquirido por el paciente	Cualitativa	Básico Secundario Universitario Ninguno
SATISFACCIÓN	Nivel de aceptación de las actividades de la clínica	Cualitativa	Muy buena Buena Regular Malo

## 7. ANÁLISIS DE RESULTADOS

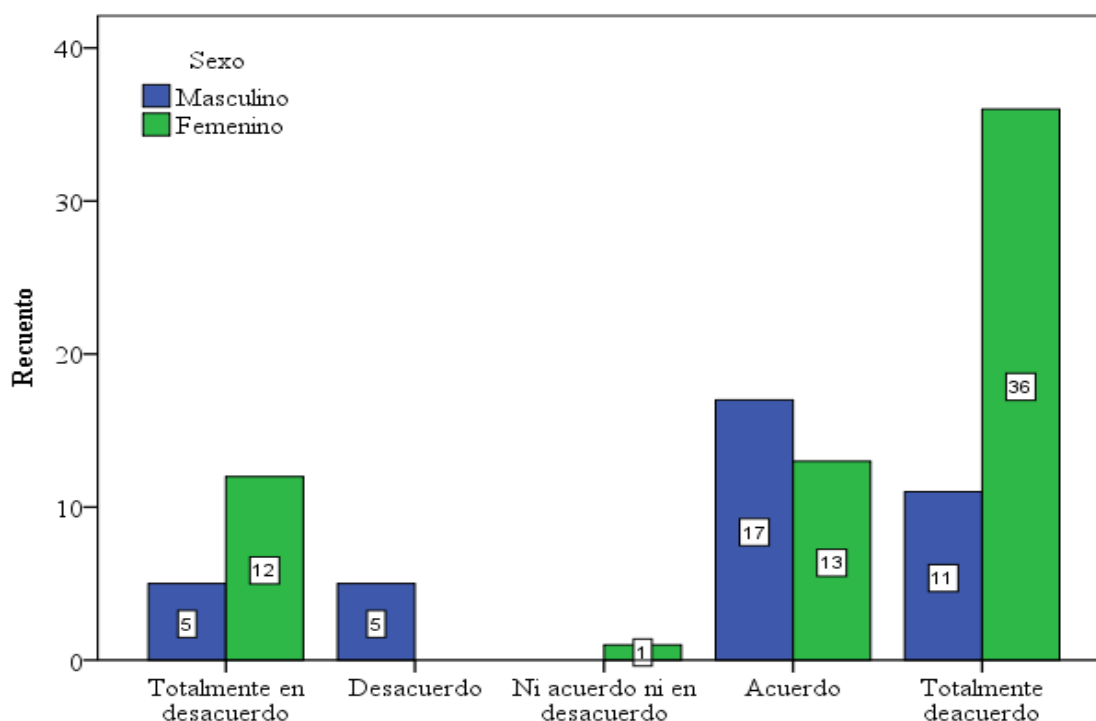
**Tabla Nro. 2.** ¿Usted está conforme con el trato que recibió del estudiante?

Pregunta 1		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	Recuento	5	12	17
	%	13,20%	19,40%	17,00%
<b>Desacuerdo</b>	Recuento	5	0	5
	%	13,20%	0,00%	5,00%
<b>Ni acuerdo ni en desacuerdo</b>	Recuento	0	1	1
	%	0,00%	1,60%	1,00%
<b>Acuerdo</b>	Recuento	17	13	30
	%	44,70%	21,00%	30,00%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	Recuento	11	36	47
	%	28,90%	58,10%	47,00%
<b>Total</b>	Recuento	38	62	100
	%	100,00%	100,00%	100,00%

Elaborado por: Israel Núñez

Fuente: Encuesta a usuarios procesado en SPSS v.25.

**Gráfico Nro. 1.** ¿Usted está conforme con el trato que recibió del estudiante?



Elaborado por: Israel Núñez

Fuente: Encuesta a usuarios procesado en SPSS v.25.

Análisis: Mediante la investigación realizada se pudo determinar que el 44,70% de sexo masculino está de acuerdo con el trato recibido, y el 58,10% del sexo femenino está totalmente de acuerdo con dicho trato. De esta manera se puede decir que el trato que recibieron los usuarios por parte de los estudiantes fue satisfactorio.

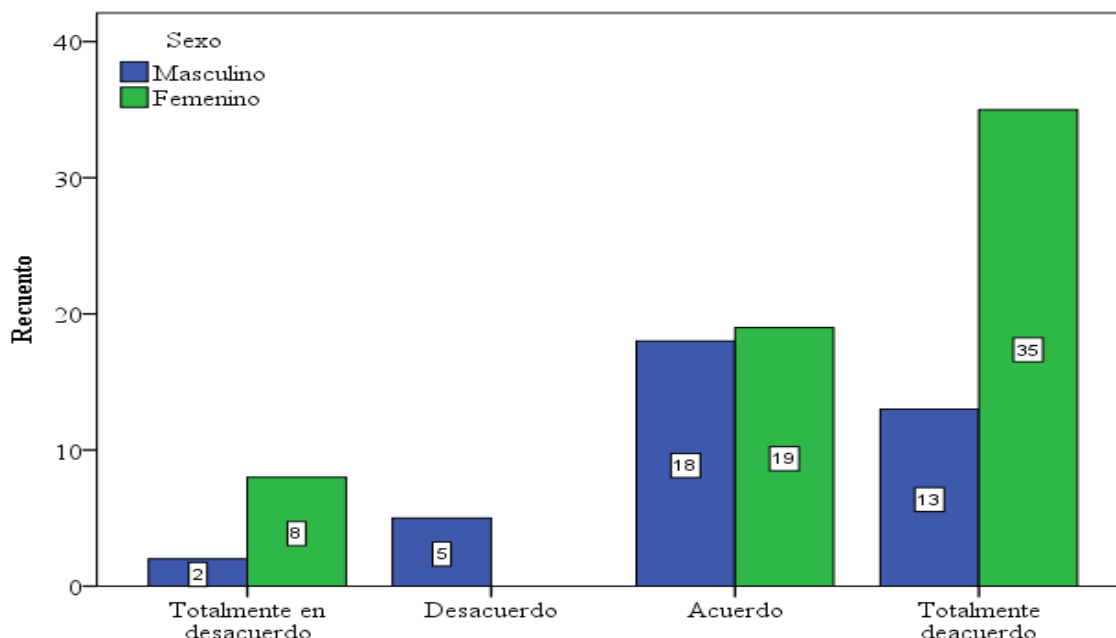
**Tabla Nro. 3.** ¿Recomendaría a sus familiares amigos, hacerse atender en esta clínica?

Pregunta 2		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	Recuento	2	8	10
	% dentro de Sexo	5,30%	12,90%	10,00 %
<b>Desacuerdo</b>	Recuento	5	0	5
	% dentro de Sexo	13,20%	0,00%	5,00 %
<b>Acuerdo</b>	Recuento	18	19	37
	% dentro de Sexo	47,40%	30,60%	37,00 %
<b>Totalmente de acuerdo</b>	Recuento	13	35	48
	% dentro de Sexo	34,20%	56,50%	48,00 %
<b>Total</b>	Recuento	38	62	100
	% dentro de Sexo	100,00%	100,00%	100,00 %

Elaborado por: Israel Núñez

Fuente: Encuesta a usuarios procesado en SPSS v.25.

**Gráfico Nro. 2.** ¿Recomendaría a sus familiares amigos, hacerse atender en esta clínica?



Elaborado por: Israel Núñez

Fuente: Encuesta a usuarios procesado en SPSS v.25.

Análisis: En la valoración sobre la recomendación del servicio prestado a familiares y amigos, el 47,40% de usuarios del sexo masculino indica estar de acuerdo con este criterio y el 56,50% del sexo femenino está totalmente de acuerdo con esta afirmación. Se observó que la satisfacción respecto a la recomendación del servicio está en niveles de aceptación importante.



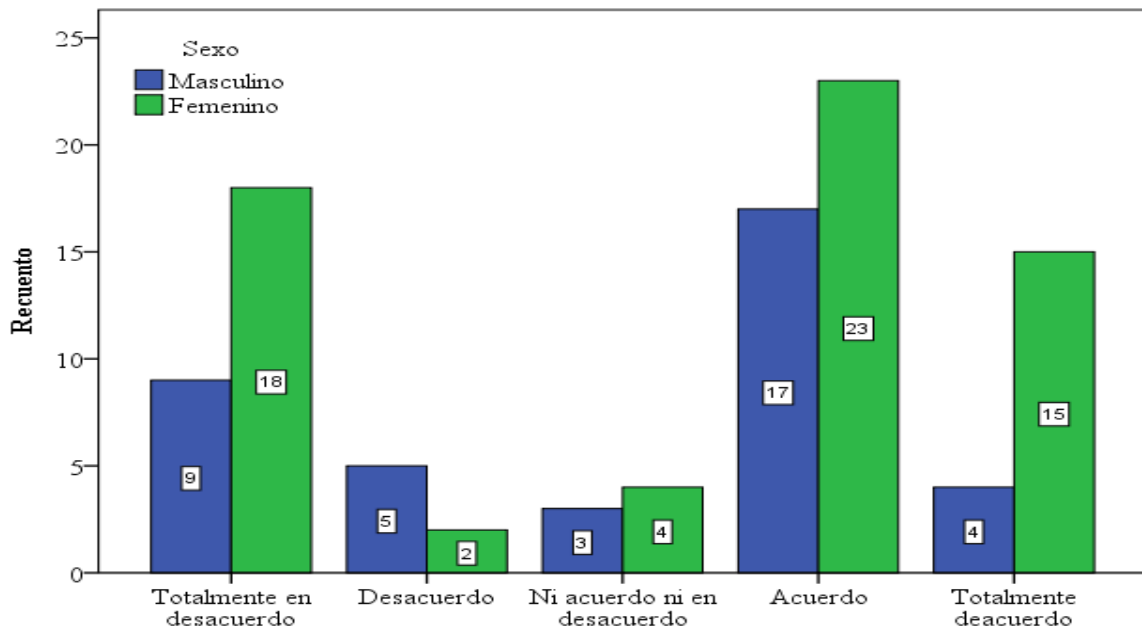
**Tabla Nro. 4.** ¿Después del tratamiento recibido, se le soluciono el problema?

P3		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	Recuento	9	18	27
	% dentro de Sexo	23,70%	29,00%	27,00 %
<b>Desacuerdo</b>	Recuento	5	2	7
	% dentro de Sexo	13,20%	3,20%	7,00%
<b>Ni acuerdo ni en desacuerdo</b>	Recuento	3	4	7
	% dentro de Sexo	7,90%	6,50%	7,00%
<b>Acuerdo</b>	Recuento	17	23	40
	% dentro de Sexo	44,70%	37,10%	40,00 %
<b>Totalmente de acuerdo</b>	Recuento	4	15	19
	% dentro de Sexo	10,50%	24,20%	19,00 %
<b>Total</b>	Recuento	38	62	100
	% dentro de Sexo	100,00%	100,00%	100,00 %

Elaborado por: Israel Núñez

Fuente: Encuesta a usuarios procesado en SPSS v.25.

**Gráfico Nro. 3.** ¿Después del tratamiento recibido, se le soluciono el problema?



Elaborado por: Israel Núñez

Fuente: Encuesta a usuarios procesado en SPSS v.25.

Análisis: En esta tabla de valores se pudo identificar que el 44,70% de sexo masculino está de acuerdo que si se solucionó el problema por el cual fue atendido y el 37,10% por el sexo femenino tienen en mismo criterio con respecto a los hombres. Mientras que el 23,70% de los hombres y el 29% de las mujeres tienen un criterio negativo.

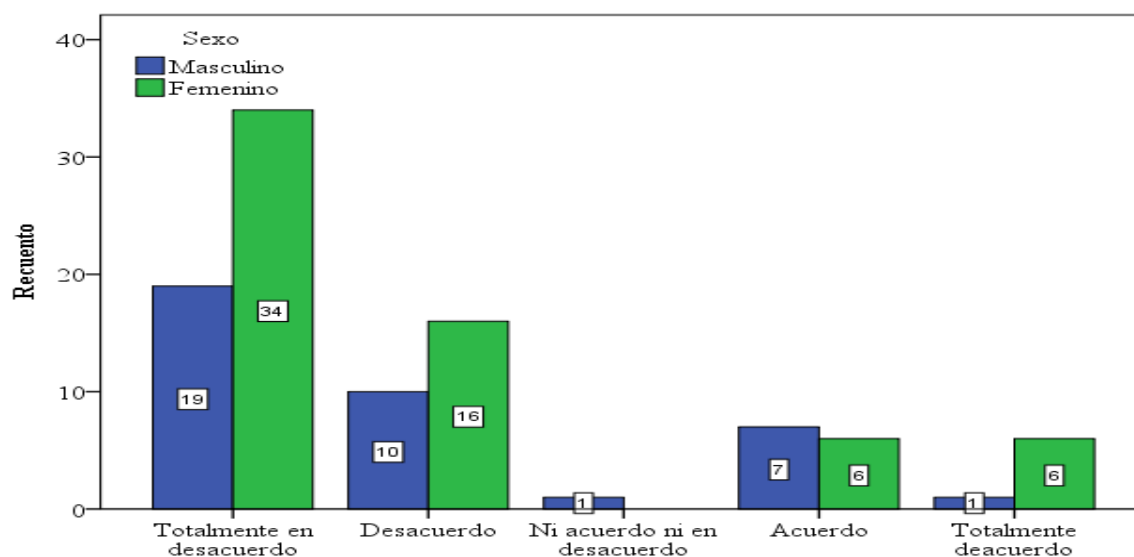
**Tabla Nro. 5. ¿Tuvo problemas posteriores al tratamiento recibido?**

P4		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	Recuento	19	34	53
	% dentro de Sexo	50,00%	54,80%	53,00%
<b>Desacuerdo</b>	Recuento	10	16	26
	% dentro de Sexo	26,30%	25,80%	26,00%
<b>Ni acuerdo ni en desacuerdo</b>	Recuento	1	0	1
	% dentro de Sexo	2,60%	0,00%	1,00%
<b>Acuerdo</b>	Recuento	7	6	13
	% dentro de Sexo	18,40%	9,70%	13,00%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	Recuento	1	6	7
	% dentro de Sexo	2,60%	9,70%	7,00%
<b>Total</b>	Recuento	38	62	100
	% dentro de Sexo	100,00%	100,00%	100,00%

Elaborado por: Israel Núñez

Fuente: Encuesta a usuarios procesado en SPSS v.25.

**Gráfico Nro. 4. Tuvo problemas posteriores al tratamiento recibido.**



Elaborado por: Israel Núñez

Fuente: Encuesta a usuarios procesado en SPSS v.25.

Análisis: En esta pregunta formulada sobre problemas posteriores al tratamiento, el 50.00% el sexo masculino está totalmente en desacuerdo y el 54,80% por el sexo femenino el mismo criterio. De esta manera se puede decir la mayoría de usuarios no tuvieron problemas posteriores al tratamiento recibido.

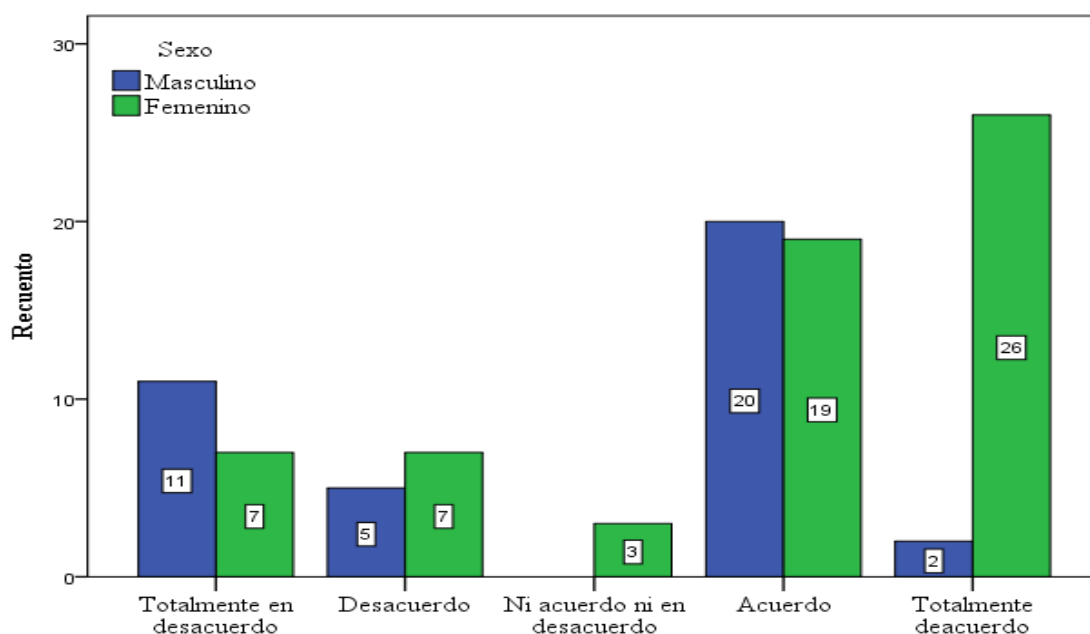
**Tabla Nro. 6.** ¿Está satisfecho con la información recibida sobre el tratamiento?

P5		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	Recuento	11	7	18
	% dentro de Sexo	28,90%	11,30%	18,00 %
<b>Desacuerdo</b>	Recuento	5	7	12
	% dentro de Sexo	13,20%	11,30%	12,00 %
<b>Ni acuerdo ni en desacuerdo</b>	Recuento	0	3	3
	% dentro de Sexo	0,00%	4,80%	3,00%
<b>Acuerdo</b>	Recuento	20	19	39
	% dentro de Sexo	52,60%	30,60%	39,00 %
<b>Totalmente de acuerdo</b>	Recuento	2	26	28
	% dentro de Sexo	5,30%	41,90%	28,00 %
<b>Total</b>	Recuento	38	62	100
	% dentro de Sexo	100,00%	100,00%	100,00 %

Elaborado por: Israel Núñez

Fuente: Encuesta a usuarios procesado en SPSS v.25.

**Gráfico Nro. 5.** ¿Está satisfecho con la información recibida sobre el tratamiento?



Elaborado por: Israel Núñez

Fuente: Encuesta a usuarios procesado en SPSS v.25.

Análisis: En el presente estudio se pudo interpretar que el 52,60% de sexo masculino está de acuerdo y el 41,90% por el sexo femenino está totalmente de acuerdo con la información recibida sobre el tratamiento. Con este resultado positivo se puede decir que la mayoría de usuarios se encuentran conformes con la información otorgada acerca del tratamiento.

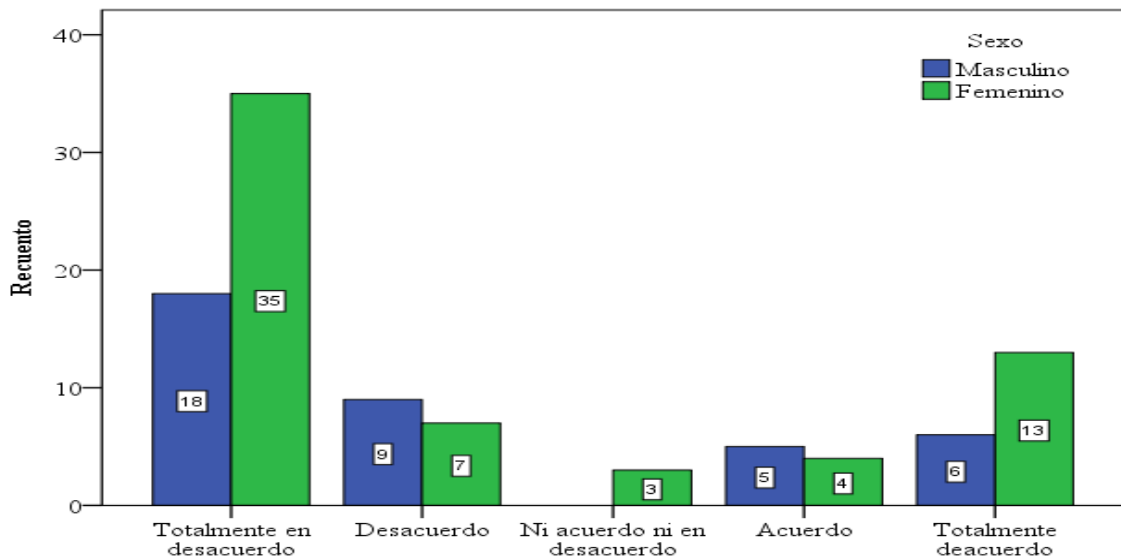
**Tabla Nro. 7.** ¿Usted recibió un trato discriminatorio por parte del estudiante?

P6		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	Recuento	18	35	53
	% dentro de Sexo	47,40%	56,50%	53,00 %
<b>Desacuerdo</b>	Recuento	9	7	16
	% dentro de Sexo	23,70%	11,30%	16,00 %
<b>Ni acuerdo ni en desacuerdo</b>	Recuento	0	3	3
	% dentro de Sexo	0,00%	4,80%	3,00%
<b>Acuerdo</b>	Recuento	5	4	9
	% dentro de Sexo	13,20%	6,50%	9,00%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	Recuento	6	13	19
	% dentro de Sexo	15,80%	21,00%	19,00 %
<b>Total</b>	Recuento	38	62	100
	% dentro de Sexo	100,00%	100,00%	100,00%

Elaborado por: Israel Núñez

Fuente: Encuesta a usuarios procesado en SPSS v.25.

**Gráfico Nro. 6.** ¿Usted recibió un trato discriminatorio por parte del estudiante?



Elaborado por: Israel Núñez

Fuente: Encuesta a usuarios procesado en SPSS v.25.

Análisis: Dicho estudio determinó que el 47,40% de sexo masculino y el 56,50% del sexo femenino está totalmente en desacuerdo que recibieron un trato discriminatorio por parte del estudiante. Con esto podemos determinar que la mayoría de pacientes no recibió un trato ningún trato discriminatorio por parte del estudiante.

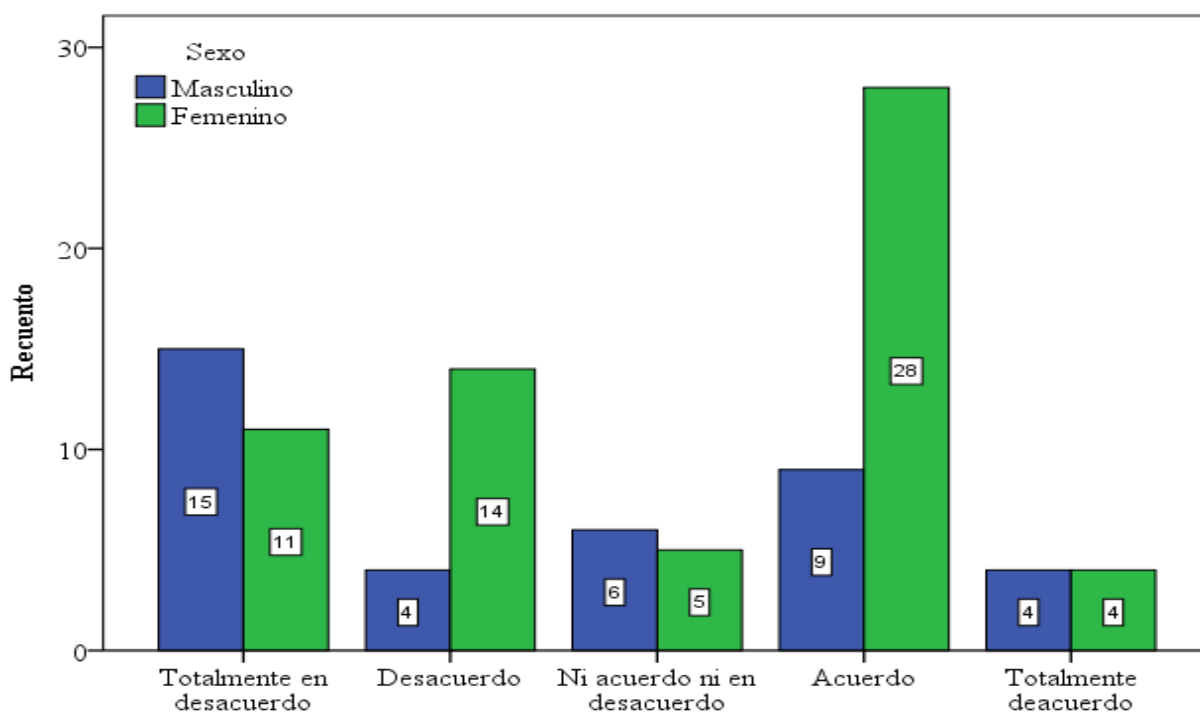
**Tabla Nro. 8.** ¿Tuvo que esperar mucho tiempo para ser atendido?

P7		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Totalmente en desacuerdo	Recuento	15	11	26
	% dentro de Sexo	39,50%	17,70%	26,00%
Desacuerdo	Recuento	4	14	18
	% dentro de Sexo	10,50%	22,60%	18,00%
Ni acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	6	5	11
	% dentro de Sexo	15,80%	8,10%	11,00%
Acuerdo	Recuento	9	28	37
	% dentro de Sexo	23,70%	45,20%	37,00%
Totalmente de acuerdo	Recuento	4	4	8
	% dentro de Sexo	10,50%	6,50%	8,00%
Total	Recuento	38	62	100
	% dentro de Sexo	100,00%	100,00%	100,00%

Elaborado por: Israel Núñez

Fuente: Encuesta a usuarios procesado en SPSS v.25.

**Gráfico Nro. 7.** ¿Tuvo que esperar mucho tiempo para ser atendido?



Elaborado por: Israel Núñez

Fuente: Encuesta a usuarios procesado en SPSS v.25.

Análisis: Con la encuesta aplicada a los usuarios, se pudo conocer que el 39,50% de sexo masculino está totalmente en desacuerdo que no tenían que esperar para ser atendidos. Mientras que el 45,20% de mujeres está de acuerdo con esta afirmación. Con esto se puede afirmar que la mayoría de mujeres tuvieron que esperar mucho tiempo para ser atendidas, mientras que la atención a los hombres es inmediata.

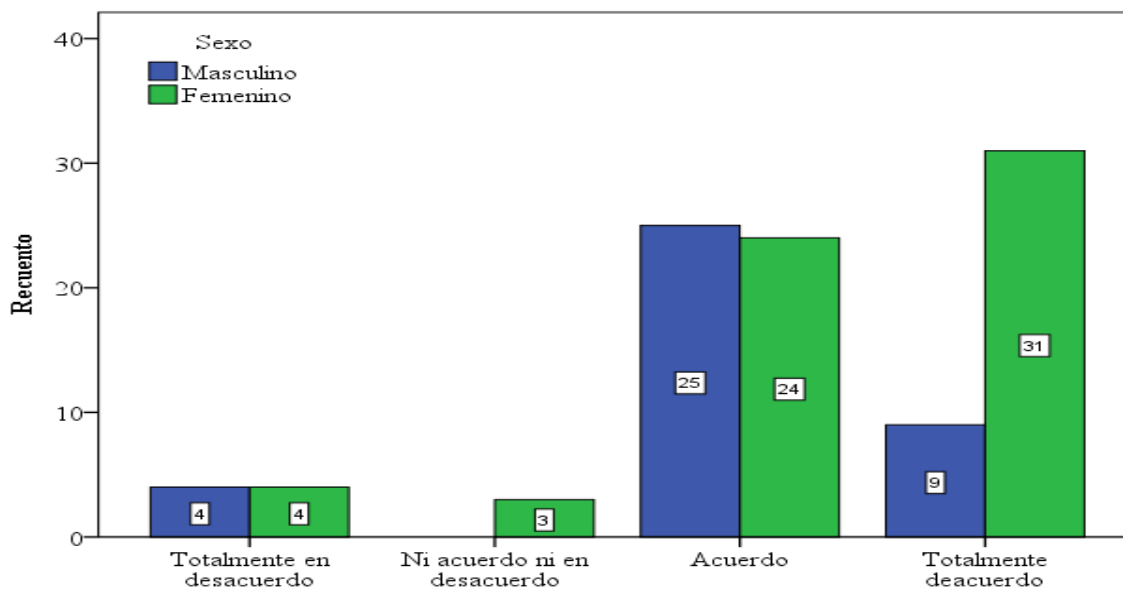
**Tabla Nro. 9.** ¿El estudiante le demostró amabilidad y cortesía?

P8		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	Recuento	4	4	8
	% dentro de Sexo	10,50%	6,50%	8,00%
<b>Ni acuerdo ni en desacuerdo</b>	Recuento	0	3	3
	% dentro de Sexo	0,00%	4,80%	3,00%
<b>Acuerdo</b>	Recuento	25	24	49
	% dentro de Sexo	65,80%	38,70%	49,00%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	Recuento	9	31	40
	% dentro de Sexo	23,70%	50,00%	40,00%
<b>Total</b>	Recuento	38	62	100
	% dentro de Sexo	100,00%	100,00%	100,00%

Elaborado por: Israel Núñez

Fuente: Encuesta a usuarios procesado en SPSS v.25.

**Gráfico Nro. 8.** ¿El estudiante le demostró amabilidad y cortesía?



Elaborado por: Israel Núñez

Fuente: Encuesta a usuarios procesado en SPSS v.25.

Análisis: De la investigación realizada se pudo observar que el 65,80% de sexo masculino está de acuerdo que el estudiante demostró amabilidad y cortesía. Mientras que el 50,00% por el sexo femenino está totalmente de acuerdo con esta pregunta. De esta manera se puede decir que el trato que recibieron los usuarios al momento de recibir su atención es bastante satisfactorio.

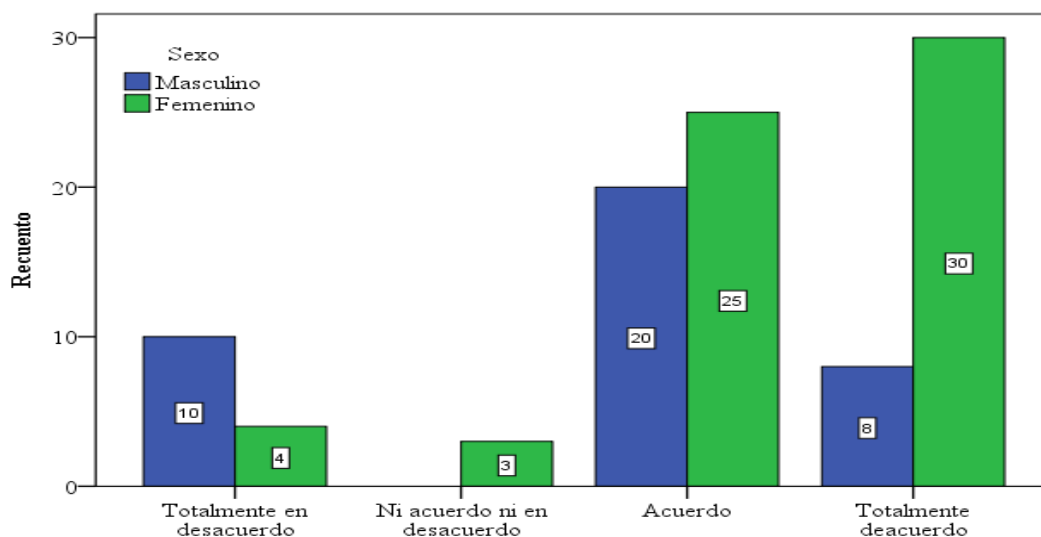
**Tabla Nro. 10.** ¿Le pareció que el estudiante demostró habilidad y conocimiento, en la atención que brinda?

P9		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Totalmente en desacuerdo	Recuento	10	4	14
	% dentro de Sexo	26,30%	6,50%	14,00%
Ni acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	0	3	3
	% dentro de Sexo	0,00%	4,80%	3,00%
Acuerdo	Recuento	20	25	45
	% dentro de Sexo	52,60%	40,30%	45,00%
Totalmente de acuerdo	Recuento	8	30	38
	% dentro de Sexo	21,10%	48,40%	38,00%
Total	Recuento	38	62	100
	% dentro de Sexo	100,00%	100,00%	100,00%

Elaborado por: Israel Núñez

Fuente: Encuesta a usuarios procesado en SPSS v.25.

**Gráfico Nro. 9.** ¿Le pareció que el estudiante demostró habilidad y conocimiento, en la atención que brinda?



Elaborado por: Israel Núñez

Fuente: Encuesta a usuarios procesado en SPSS v.25.

Análisis: El 52,60% de sexo masculino está de acuerdo y el 48,40% y el sexo femenino está totalmente de acuerdo con que el estudiante demostró habilidad y conocimiento, en la atención prestada. Mientras que tan solo el 26,30% de hombres y el 6,50% de mujeres está en desacuerdo con esta afirmación. De esta manera se puede decir que el estudiante tiene y demuestra habilidades y conocimientos al momento de prestar sus servicios.

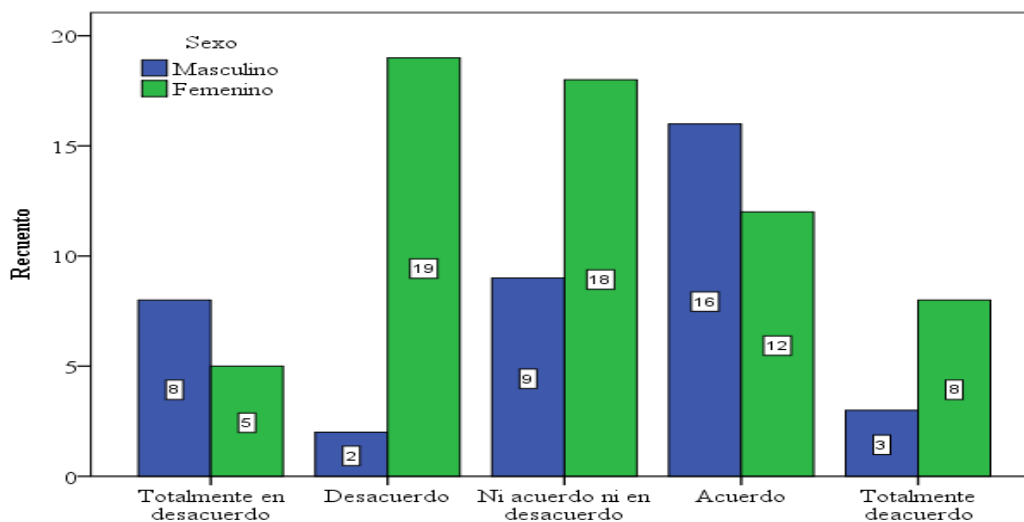
**Tabla Nro. 11.** ¿Le parece bien las instalaciones de las clínicas?

P10		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	Recuento	8	5	13
	% dentro de Sexo	21,10%	8,10%	13,00%
<b>Desacuerdo</b>	Recuento	2	19	21
	% dentro de Sexo	5,30%	30,60%	21,00%
<b>Ni acuerdo ni en desacuerdo</b>	Recuento	9	18	27
	% dentro de Sexo	23,70%	29,00%	27,00%
<b>Acuerdo</b>	Recuento	16	12	28
	% dentro de Sexo	42,10%	19,40%	28,00%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	Recuento	3	8	11
	% dentro de Sexo	7,90%	12,90%	11,00%
<b>Total</b>	Recuento	38	62	100
	% dentro de Sexo	100,00%	100,00%	100,00%

Elaborado por: Israel Núñez

Fuente: Encuesta a usuarios procesado en SPSS v.25.

**Gráfico Nro. 10.** ¿Le parece bien las instalaciones de las clínicas?



Elaborado por: Israel Núñez

Fuente: Encuesta a usuarios procesado en SPSS v.25.

Análisis: De conformidad con la investigación realizada se pudo determinar que el 42,10% de sexo masculino estar de acuerdo. Y tan solo el 19,40% de las mujeres afirman lo mismo. Mientras que el 30,60% de mujeres está en desacuerdo con esta afirmación. De esta manera se puede decir que un porcentaje mayor en las mujeres tienen una inconformidad con las instalaciones de la clínica.



**Tabla Nro. 12.** Evaluación a estudiantes en el componente de atención en clínica

<b>Preguntas</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
<b>P1. Está de acuerdo, con el tiempo o número de turnos, que realiza en la clínica</b>	14	29	15	39	3
<b>P2. ¿Cree usted, que el número de trabajo en las diferentes actividades clínicas es suficiente para su formación profesional?</b>	9	26	12	47	6
<b>P3. Durante sus actividades clínicas, recibe toda la información y guía por parte de los docentes, para que realicen trabajos de calidad</b>	5	15	17	51	12
<b>P4. El ambiente clínico, reúne características de aseo, decoración y funcionalidad</b>	13	20	26	39	2
<b>P5. Cuando usted tiene daño de los equipos, recibe asistencia del técnico</b>	42	23	16	19	0

Elaborado por: Israel Núñez

Fuente: Encuesta a usuarios procesado en SPSS v.25.

Análisis: Los estudiantes en lo que se refiere con el tiempo y número de turnos que realiza en la clínica, indicaron que el 39% están de acuerdo y 29% están en desacuerdo con esta asignación. En lo que se refiere a los trabajos para su formación profesional el 47% manifiestan estar de acuerdo, y el 26% en desacuerdo. Sobre la información y guía por parte de los docentes, para que realicen trabajos de calidad durante sus actividades clínicas, el 51% de los estudiantes están de acuerdo que este criterio se cumple, y el 15% indicaron estar en desacuerdo. El 39% de los estudiantes están de acuerdo con el ambiente clínico de aseo, decoración y funcionalidad, mientras que el 20% manifestaron inconformidad respecto a este enunciado. Sobre la asistencia del técnico al momento del daño de los equipos, tan solo el 19% estuvieron de acuerdo en que se cumple este requerimiento, y un 42% estuvieron totalmente en desacuerdo en referencia a la asistencia técnica.

**Tabla Nro. 13.** Horarios de atención

<b>Atención</b>	<b>Frecuencia</b>
Matutina	71
Vespertina	29
Total	100

Elaborado por: Israel Núñez  
Fuente: Encuesta a usuarios procesado en SPSS v.25.

Análisis: Se determina que el 71% de los encuestados manifiestan que hay mayor afluencia de pacientes en la mañana, y el 29% vespertino.

**Tabla Nro. 14.** Procedencia de los usuarios.

<b>Procedencia</b>	<b>Frecuencia</b>
Clínica	64
Familiares	8
Recomendaron	28
Total	100

Elaborado por: Israel Núñez  
Fuente: Encuesta a usuarios procesado en SPSS v.25.

Análisis: La procedencia de los pacientes hacia las clínicas, el 64% de ellos provienen de una forma independiente en busca del servicio, y el 28% asisten bajo recomendación, y tan solo el 8% tienen un parentesco con los estudiantes.

**Tabla Nro. 15.** Evaluación de satisfacción a docentes de clínica

Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
P1. ¿Está usted satisfecho, del trabajo que realiza en clínica?	0	0	1	12	9
P2. ¿Cree usted, que la clínica cuenta con todo lo necesario, para un buen proceso, de enseñanza aprendizaje en la odontología?	0	13	1	8	0
P3. ¿Está usted de acuerdo, con la carga horaria de la clínica?	1	9	0	9	3
P4. ¿Usted cree, que son necesarios más profesores, para las clínicas?	0	3	0	7	12
P5. ¿El tiempo que usted dispone en clínicas, satisface las inquietudes de tratamientos de los estudiantes?	0	13	1	7	1
P6. ¿Cree usted que es necesario capacitar, a los docentes en clínica integral, de acuerdo a las áreas específicas de tratamiento?	0	0	0	8	14
P7. ¿Cree usted que, si es necesario el control en las clínicas, por los docentes?	0	0	0	0	22
P8. ¿Si la infraestructura de las clínicas es la adecuada?	4	11	3	4	0

Elaborado por: Israel Núñez

Fuente: Encuesta a usuarios procesado en SPSS v.25.

Análisis: La satisfacción de los docentes sobre el trabajo que realizan en la clínica indicaron que el 54% estar de acuerdo y el 40% estar totalmente de acuerdo, alcanzando una conformidad alta. A lo que se refiere a la clínica y con las condiciones con las que cuenta o no para un buen proceso de enseñanza aprendizaje, el 59% están en desacuerdo, y el 36% de acuerdo siendo este criterio mayoritariamente positivo. Sobre la carga horaria en la clínica, el 54% estuvo de acuerdo y el 40% en desacuerdo notando en cierto grupo de docentes inconformidad respecto al mismo. Con respecto al número de profesores para las tutorías en las clínicas, el 54% estuvieron totalmente de acuerdo que se requiere más docentes y tan solo el 13% están en desacuerdo. En el criterio que se evaluó el tiempo que se dispone para los docentes en clínicas y el mismo satisface las inquietudes de tratamientos de los estudiantes, mostró un 59% en estar desacuerdo, y un 31% estar de acuerdo mostrando inconformidad

con la valoración del tiempo asignado. El 63% de los docentes están totalmente de acuerdo que es necesario capacitaciones en las diferentes especialidades de las clínicas, y un 36% están de acuerdo, por lo que fue evidente por parte de los docentes la necesidad de ser capacitados. La importancia del control en las clínicas por los docentes, el 100% están totalmente de acuerdo que los estudiantes sean guiados por ellos. El 50% está en desacuerdo sobre la adecuación de la infraestructura de la clínica, y el 18% está de acuerdo que les parece bien dicho enunciado.

### 7.1. Análisis de significancia

Para determinar asociación o relación de los niveles de satisfacción de los usuarios respecto al sexo se estimó la prueba no paramétrica chi cuadrado con siguiente hipótesis a probar.

Hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe relación o asociación entre los niveles de satisfacción y el sexo de los usuarios que asisten a la atención odontológica.

IC=95%; Error= 0,05; Condición: Si  $p \leq 0,05$  se rechaza H<sub>0</sub>

**Tabla Nro. 16.** Tabla de contingencia

Nivel Satisfacción		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Insatisfacción	Recuento	5	6	11
	% dentro de Sexo	13,20%	9,70%	11,00%
Buena Satisfacción	Recuento	20	31	51
	% dentro de Sexo	52,60%	50,00%	51,00%
Satisfacción Total	Recuento	13	25	38
	% dentro de Sexo	34,20%	40,30%	38,00%
Total	Recuento	38	62	100
	% dentro de Sexo	100,00%	100,00%	100,00%

**Tabla Nro. 17.** Prueba Chi cuadrado

	Valor	G1	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,523a	2	0,770
Razón de verosimilitud	0,521	2	0,771
Asociación lineal por lineal	0,515	1	0,473
N de casos válidos	100		

a 1 casillas (16,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,18.

### **Análisis e interpretación de la prueba Chi cuadrado**

Los valores de significancia estadística indicaron un  $p$  mayor a 0,05 ( $p=0,770$ ) por lo tanto se acepta  $H_0$  y se indica que no existe relación o asociación entre los niveles de satisfacción y el sexo de los usuarios que asisten a la atención odontológica.

## 8. DISCUSIÓN

En lo que se refiere a la satisfacción de los usuarios en la atención odontológica, según el estudio Herrera F (2017) se evidenció una respuesta favorable en cuanto a una buena calidad atención hacia los usuarios externos que asisten a la clínica odontológica delicias de Villa Chorrillos, con un 79,1% de aceptación <sup>(46)</sup>. Por otra parte, Chasing k (2016) indica que el 58% de los pacientes encuestados respecto a la satisfacción de la atención en general percibida es catalogada como buena, tan solo el 5% ve la atención como excelente y el 40% lo considera entre regular y mala; argumentando que la atención de excelencia no se brinda con más servicios sino entregando un servicio óptimo y con excelente calidad que permita fidelizar al cliente y sea un referente positivo para atraer más pacientes al centro<sup>(47)</sup>. El estudio de <sup>(44)</sup><sup>(45)</sup> se muestran concordantes en resultados con el presente estudio tanto en hombres como mujeres con el 73.75% de aceptación, de esta manera se puede indicar que el trato que recibieron los usuarios por parte de los estudiantes fue satisfactorio.

Manrique J (2018) en relación con la calidad percibida por los pacientes, el 74,8% percibe la calidad de atención como “Regular”, seguido de un 15,3% perciben como “Malo” y un solo un 5% como “Muy malo”, sólo un 4,3% la percibe como “Bueno” y un 0,6% la percibe como “Muy bueno”.<sup>(48)</sup> Dichos resultados no se muestran concordantes considerando que los mismos se desarrollaron en un contexto distinto, además de la ubicación de la institución y protocolos utilizados en la atención odontológica, por lo que se puede referir que el instrumento de valoración de satisfacción no fue el mismo en el estudio indicado.

Según el estudio realizado González S (2014) indica una buena calidad de atención por el buen trato a los pacientes; las clínicas reúnen las condiciones apropiadas a un área de salud, por esta razón recomiendan a familiares y amigos el servicio que brinda los estudiantes.<sup>(5)</sup> los resultados obtenidos en el presente estudio no se muestran ajenos sobre el criterio al trato recibido en la clínica los pacientes indican en su mayoría un trato bueno tanto en hombres como en mujeres. Respecto a la recomendación del servicio a sus familiares y amigos, el criterio se observa como totalmente de acuerdo. Sobre las instalaciones los hombres muestran estar conformes, siendo lo contrario para las mujeres; teniendo una discrepancia en lo que refiere a la inconformidad de las mujeres.

Viscaíno Salem K M. (2015) manifiesta que el 65 % de los pacientes encuestados esperan entre una hora y hora y media para ser atendidos; lo que ocasiona que muchos pacientes se cansen de esperar y no se concrete la atención<sup>(3)</sup>, cuyo criterio fue concordante con el presente estudio respecto a la insatisfacción detectada con la diferencia que el mismo se generó en el sexo femenino en el que se indicaba que tuvieron que esperar mucho tiempo para ser atendidas; a diferencia del sexo masculino que mostraron estar en desacuerdo con dicho criterio y que la atención fue en su debido tiempo.

sobre las habilidades y conocimiento de operador Ning Luo J (2018), recalca en su estudio que el 96.9% están satisfechos con el manejo del operador por lo cual los pacientes recomendaron el servicio a su vínculo familiar <sup>(49)(2)</sup>, datos que se muestran similares a la presente investigación en el que los pacientes encuestados están totalmente de acuerdo y a su vez recomiendan el servicio.

Torres G (2014), en su investigación determinó que el 71.5% de pacientes se encontraron satisfechos al no tener problemas pos-tratamiento<sup>(50)</sup>, este valor fue mayor al reportado en el presente estudio en el que el 47% afirmaron no tener problemas posteriores al tratamiento recibido, es importante destacar que ambos estudios se desarrollaron en un contexto distinto. Sobre el trato discriminatorio por parte del estudiante hacia los usuarios, los pacientes manifiestan estar totalmente en desacuerdo, resultado coincidente al estudio de Elizondo E (2015) que en su análisis identificó usuarios que no han experimentado discriminación en un 85.0%.<sup>(51)</sup> Sobre la satisfacción de los estudiantes, Lizano S (2017)<sup>(52)</sup> en su investigación señala que el 56% de los encuestados están conforme sobre el ambiente clínico, reuniendo características de aseo, decoración y funcionalidad, referente a esta investigación se observa criterios positivos sobre todas estas características antes mencionadas.

Romero J. (2016)<sup>(53)</sup>, identifica en su estudio un valor de 3.2 de una escala de 1 a 5 que los estudiantes están satisfechos con el tiempo o número de turnos en la clínica, obteniendo datos similares que son la mayoría con un nivel de satisfacción aceptable. Gonzales S (2014)<sup>(5)</sup> determina en un 55% no se evidencia una soporte en los problemas de atención mecánica al momento de daño en los equipos, no siendo ajeno a la inconformidad por el presente estudio que la mayoría de los estudiantes manifiestan no tener la asistencia técnica para la solución de los problemas.

Rodríguez M. (2018)<sup>(54)</sup> determina en su investigación que existe mayor presencia de pacientes por las mañanas, a la vez en su mayoría son familiares o recomendados en comparación a pacientes que acuden de forma voluntaria a la clínica, teniendo una similitud en la afluencia matutina de pacientes y un proceder diferente en este caso los usuarios a ser tratados por los estudiantes la mayoría de ellos lo encuentran en las instalaciones de la clínica y muy pocos de ellos son familiares o recomendados.

En referencia a la satisfacción de los tutores, Guerrero M (2015) el 75 % de los docentes refirieron estar satisfechos con los trabajos realizados en la clínica porque son adecuados a su especialidad y a su capacidad física.<sup>(55)</sup> A lo que corresponde a los resultados en la presente investigación, la mayoría de ellos están de acuerdo con dicho enunciado alcanzando una satisfacción bastante relevante.

Moya P (2017) en su artículo afirma que el 79% de los docentes consideró adecuada la distribución de la carga horaria en la clínica, pero el 65 % afirman que las horas de descanso son insuficientes en toda su jornada laboral.<sup>(56)</sup> Referente al estudio que se presenta en lo referente a la carga horaria de los docentes en la clínica, no se evidencia una tendencia hacia un criterio positivo o negativo; por ende, su nivel de satisfacción no se refleja del todo favorable. Cuadra M. (2017), manifiesta que el tutor no satisface necesidades de orientación por falta tiempo e incremento de estudiantes en las clínicas<sup>(57)</sup>, no siendo ajeno esta dificultad a los criterios en el presente estudio manifestando sobre el tiempo que dispone los docentes en clínicas, la mayoría indica no estar satisfechos respecto a las inquietudes de los trabajos que realizan los estudiantes alcanzando una inconformidad notable.

Orsini C (2016) demostró con el 89.6% la importancia de realizar capacitaciones en las diferentes especialidades de las clínicas<sup>(58)</sup>, concordando con los criterios emitidos en la actual investigación que evidentemente es de gran importancia realizar capacitaciones en las diferentes especialidades de las clínicas.



## 9. CONCLUSIONES

En el estudio realizado se encontró un nivel de satisfacción alto por parte de los usuarios que recibieron atención odontológica en la clínica de la Universidad Nacional de Chimborazo en base a la encuesta de la satisfacción aplicada, en la que se observó un buen nivel de satisfacción en lo que refiere al trato a los pacientes y se demostró un buen conocimiento sobre su tratamiento; los usuarios externos indicaron además que recomendarían el servicio a sus familiares y amigos, en lo que refiere a la calidad de los tratamientos indicaron no presentar problemas en los mismos. En lo concerniente a la satisfacción sobre las instalaciones se denotó una apreciación negativa sobre las condiciones de la clínica siendo mayormente observado por el grupo de mujeres.

Los parámetros de satisfacción respecto a las condiciones y formación de la práctica clínica mostraron que el 57% están de acuerdo con el tiempo o número de turnos en las clínicas, que los trabajos para su formación profesional tienen una aceptación del 65% y el 80% indica que se recibe guía e información por parte del docente; el 67% determina positivamente que se reúnen las características respecto del ambiente, aseo y decoración. El parámetro de insatisfacción en relación con el usuario interno se refleja en un 65% consistente en la falta de asistencia técnica al momento del algún daño en los equipos.

En cuanto a la percepción del servicio de la atención de la clínica odontológica por parte de los docentes tutores, el 95% se encuentra satisfecho con su trabajo de tutoría en las clínicas; el 54% está de acuerdo con su carga horaria; el 100% considera conveniente el control de los estudiantes con la presencia de más docentes en las clínicas. Respecto a los parámetros de insatisfacción del docente, el 59% manifiesta que las clínicas no cuentan con las condiciones adecuadas dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje; el 86% indica que se requieren más docentes por la demanda de estudiantes; el 59% no satisface las inquietudes de los tratamientos de los estudiantes por falta de docentes; es necesario capacitaciones en las diferentes especialidades (100%); se necesita incrementar y mejorar la infraestructura de las clínicas (68%).

El nivel de satisfacción detectado por parte de los usuarios indica en su mayoría de sus atributos una buena percepción respecto a la atención, en lo que se refiere a las condiciones de infraestructura, número de docentes, la satisfacción fue baja. Se establece que no existe relación o asociación entre los niveles de satisfacción y el sexo de los usuarios que asisten a la atención odontológica ( $p=0,770$ ), eliminado el sesgo posible por el sexo.

## **10. RECOMENDACIONES**

Se recomienda el desarrollo de investigaciones sobre el tema para observar con mayor certeza si existe mejora o cambios en los problemas actuales encontrados, para lograr una satisfacción total de los usuarios y tener una clínica competitiva y de calidad. Si bien la apreciación de los usuarios es favorable, quizás por el servicio gratuito, o por temor el, paciente no fue del todo honesto es sus respuestas, ésta es susceptible a un plan de mejoras, distribuyendo adecuadamente sus recursos. Es importante reevaluar las operaciones administrativas actuales y aplicar trabajo de reingeniería para mejorar las instalaciones y así brindar un mejor ambiente de trabajo.

Es importante señalar lo vital de dar mantenimiento continuo a los equipos odontológicos y contar con un técnico especializado al momento que se requiera. Distribuir alternadamente los turnos de prácticas a los estudiantes ya sea un día por la mañana y otro por la tarde porque este estudio demuestra que la mayoría de los usuarios acuden vespertinamente, así tener un equilibrio de usuarios para todos los estudiantes. Realizar capacitaciones en las diferentes actividades odontológicas para docente y estudiantes.

Se considera necesario en fomentar el control por parte del docente hacia el alumno para garantizar el cumplimiento de las actividades dentro de las clínicas además de la construcción y ampliación de nuevas clínicas ante la demanda estudiantil.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

1. Betin Portacio A, Guardela Simancas A, Infante Franco K, Díaz Caballero A. Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. *Duazary*. 2017;6(2):95–101.
2. Espejo Loyola DF. Calidad De Servicio En La Atención Odontológica De Pacientes Que Acuden Al Servicio De Estomatología De Una Institución Pública Y Privada En La Provincia De Lima, San Martin De Porres En El Año 2017 [Internet]. 2018. Available from: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1502/Calidad\\_EspejoLoyola\\_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1502/Calidad_EspejoLoyola_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
3. Salem KMV. Grado de Satisfacción de los usuarios del Servicio de la Clínica Integral Odontológica de la Universidad de las Américas. 2016.
4. GARZÓN MO, GARZÓN MEO. PRINCIPALES CAUSAS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA E.S.E. HOSPITAL SAN FRANCISCO, IBAGUÉ-TOLIMA. ALTERNATIVAS VIABLES DE SOLUCIÓN. 2010. 2010;46.
5. González S. Estudio Del Nivel De Satisfacción En La Atención Odontológica De Los Usuarios De La Clínica De Quinto Año De La Facultad De Odontología De La Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí, Septiembre 2013 a Enero 2014. 2014.
6. Maggi VWA. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia. Univ Católica Santiago Guayaquil [Internet]. 2018; Available from: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
7. Julia Penadés Ribera. Diseño de un sistema de gestión y sincronización de cuentas de usuario para Informatica MDM. 2017;
8. Nina GMQFVDA. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ORGANIZACIONES NO LUCRATIVAS DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO. Vol. 53, *Journal of Chemical Information and Modeling*. 2013. 1691 p.
9. Steffanell De León Maria.IHE Acevedo Benavides MA. Mediación TIC y su

- influencia en la satisfacción y desempeño académico de los estudiantes de pregrado. Vol. 53, Journal of Chemical Information and Modeling. 2013.
10. Rosario Guadalupe Ayca Ale. laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias- Tacna 2018 ". 2018;
  11. García Lirios C. La brecha digital de las generaciones futuras. Espéculo: Revista de Estudios Literarios. 2008;(39):3.
  12. Yuan H. Application of structured packing in ARGG unit fractionator. Pet Refin Eng. 2004;34(1):21.
  13. OSORIO SMVWA, ASESOR. CONSULTORIO ODONTOLÓGICO, SMILE [Internet]. Vol. 2002, 2016. 2016. Available from: [http://waset.org/publications/14223/soil-resistivity-data-computations-single-and-two-layer-soil-resistivity-structure-and-its-implication-on-earthing-design%0Ahttp://www.jo-mo.com/fadoohelp/data/DotNet/Ethical securty.pdf%0Ahttp://link.springer.com/10.10](http://waset.org/publications/14223/soil-resistivity-data-computations-single-and-two-layer-soil-resistivity-structure-and-its-implication-on-earthing-design%0Ahttp://www.jo-mo.com/fadoohelp/data/DotNet/Ethical%0Ahttp://link.springer.com/10.10)
  14. Mora Contreras CE. La Calidad Del Servicio Y La Satisfacción Del Consumidor. Rev Bras Mark. 2011;10(2):148.
  15. Vilma; Valecillos, José; Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Rev Ciencias Soc [Internet]. 2013;XIX(4). Available from: <https://www.redalyc.org/html/280/28029474005/>
  16. Ossa Ramírez J, González Velásquez E, Rebelo Quirama E, Pamplona González J. Los conceptos de bienestar y satisfacción. Una revisión de tema. Guillermo Ockham Rev científica. 2005;3(1):52.
  17. Rodríguez Sánchez Y, de León Rosales L, Gómez Figueroa O, Diéguez Matellán E, Sablón Cossío N. Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud: effect on patients' satisfaction in the Primary Care Level. Rev Médica Electrónica. 2016;38(2):189.
  18. Hugo V, Vachi B, Paula PS De. Promoviendo la educación médica centrada en el paciente para los estudiantes de medicina: una experiencia de dos décadas en Brasil. EducaciónMédica. 2017;18(4):280.
  19. Oliver J. Congreso de la Sociedad Española de la Calidad Asistencial. Vol. 53, Journal

- of Chemical Information and Modeling. 2013. 351 p.
20. Gabriela M, Vera P. Imagen profesional : Caso estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales del IPN. *Rev Iberoam Prod Académica y Gestión Educ.* 2007;1–16.
  21. Ortega A, Somoza C, Leonardo H. Manual de procedimientos odontológicos del Sistema Nacional de Salud. El Salvador, Ministerio de Salud, Viceministerio de Políticas de Salud Dirección de Regulación y Legislación en Salud Viceministerio de Servicios de Salud Dirección Nacional del Primer Nivel de Atención Unidad de Salud Bucal San Salvador, El Salvado [Internet]. 2012;8. Available from: <http://asp.salud.gob.sv/regulacion/default.asp>
  22. Forrellat Barrios M. Calidad en los servicios de salud: Un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia.* 2014;30(2):180.
  23. Salazar W, Cabrera M. Diagnóstico de la calidad de servicio , en la atención al cliente , en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Ind Data.* 2016;19(2):16.
  24. Cartaya PG, Carlos L, Breijo M. Universidad de Ciencias Médicas de La Habana . Facultad de Tecnología de la Salud . Hospital Ortopédico Docente Fructuoso Rodríguez VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ECOGRAFÍA . HOSPITAL FRUCTUOSO RODRÍGUEZ . 2014 APPRAISAL OF TH. 2014;6(2):23.
  25. Espinosa Álvarez RF, Antonio López Espinosa LJ. Necesidades de aprendizaje sobre la función investigativa en medicina general integral. *Revista Cubana de Educacion Medica Superior.* 2015;28(3):491.
  26. Ramos-González NM, Rico-Martín AM. Análisis de la expresión de la cortesía en RTVE internacional para la enseñanza del Español-lengua extranjera. *Rla Revista de Lingüística Teórica y Aplicada.* 2014;52(1):99.
  27. Rocha Oliveira T, Faria Simões SM. La comunicación enfermera-cliente en el cuidado en las unidades de urgencias 24h: Una interpretación en Travelbee. *Enfermeria Global.* 2013;12(2):92–3.
  28. Alfonso F, Bermejo J, Segovia J. Nuevas recomendaciones del Comité Internacional de Editores de Revistas Médicas. Cambiando el énfasis: De la uniformidad de los

- requisitos técnicos a los aspectos bioéticos. *Rev Esp Cardiol.* 2004;57(6):592.
29. Moreiras G, Aperte EA. *Y Salud Y Salud.* 1999;1–35.
  30. Guerrero JAH. Planificación de la ubicación e instalación del consultorio y formación de la clientela en odontología. 2015.
  31. Figueroa Pedraza D, Cavalcanti Costa GM. Accesibilidad a los servicios públicos de salud: La visión de los usuarios de la estrategia salud de la familia. *Enfermería Global.* 2014;13(1):270.
  32. Trujillo León, Andrea; Vera Martínez J. Comprensión de la calidad en el servicio como la integración de dos dimensiones: tangible e intangible. *Rev Colomb Mark.* 2009;8(13):63.
  33. Fukuhara M, Castro A, Flores M. Perfil del docente de práctica clínica en odontología desde la perspectiva del estudiante y del docente de una universidad privada. *Rev Estomatológica Hered.* 2018;28(3):141.
  34. Sosa Rosales M. Promoción de salud bucodental y prevención de enfermedades. 1999;5.
  35. Peñafiel Chiriboga PA. . Diseño Interior De Un Consultorio Odontopediátrico. 1392.
  36. VC RC. Aria de ambientación y motivación para odontopediatría [Internet]. Vol. 33, *Health Affairs.* 2014. Available from: <http://www.healthaffairs.org/doi/10.1377/hlthaff.2013.0625>
  37. Giraldo W, Herrera CA. Ventilación pasiva y confort térmico en vivienda de interés social en clima ecuatorial. *Ing y Desarro [Internet].* 2017;35(1):84. Available from: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-34612017000100077&lang=en%0Ahttp://www.scielo.org.co/pdf/inde/v35n1/2145-9371-inde-35-01-00077.pdf](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-34612017000100077&lang=en%0Ahttp://www.scielo.org.co/pdf/inde/v35n1/2145-9371-inde-35-01-00077.pdf)
  38. Jennyffer Daniela Torres García. ESTUDIO MICROBIOLÓGICO DE LAS SUPERFICIES DE TRABAJO DE LOS CUBÍCULOS DE LA CLÍNICA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS. 2015.
  39. Guamán-Hernández VA, Sánchez-Varela GI. Estudio de caso de bioseguridad en los

- rayos X en los consultorios odontológicos de Riobamba. Dominio las Ciencias. 2019;5(1):5.
40. Acosta-Gnass. SIV de AS. Manual de Esterilización para Centros de Salud [Internet]. Organización Panamericana de la Salud (OPS). 2014. 187 p. Available from: [http://www1.paho.org/PAHO-USAID/dmdocuments/AMR-Manual\\_Esterilizacion\\_Centros\\_Salud\\_2008.pdf](http://www1.paho.org/PAHO-USAID/dmdocuments/AMR-Manual_Esterilizacion_Centros_Salud_2008.pdf)
  41. Gutiérrez M BM. Protocolo de limpieza, desinfección y/o esterilización de artículos clínicos odontológicos. Universidad Andrés Bello: Facultad de odontología [Internet]. 2016;13. Available from: <http://facultades.unab.cl/wp-content/uploads/2017/03/PROTOCOLO-DE-LIMPIEZA-DESINFECCION-YO-ESTERILIZACION-DE-ARTICULOS-CLINICOS-ODONTOLOGICOS.pdf>
  42. Inácio L, Hugo V, Travassos C. Agência Nacional de Vigilância Sanitária Relatório Anual de Atividades. 2005. 4–5 p.
  43. Vega del Barrio JM. Instrumental en odontología. Facultad de Odontología Universidad Complutense de Madrid [Internet]. 2010; Available from: <http://eprints.ucm.es/11826/1/INSTRUMENTACION.pdf>
  44. ESTEFANIA TAA. PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA OFERTADO EN LAS UNIDADES DE SALUD BAJO LA JURISDICCIÓN DE LA COORDINACIÓN ZONAL DE SALUD 5. Vol. 53, Journal of Chemical Information and Modeling. 2013.
  45. Quezada Ramírez VG. Plan de equipamiento y diseño de una clínica dental. 2014.
  46. Jesús Herrera F. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. Universidad César Vallejo. 2017;22.
  47. Chasing KM. CALIDAD DE SERVICIOS QUE BRINDA EL CENTRO ODONTOLÓGICO ODONTOMED A LOS PACIENTES. 2016. 2016;
  48. Manrique-Guzmán JA, Manrique-Chávez CB, Chávez-Reátegui B del C, Manrique-Chávez JE. Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. Rev Estomatológica Hered. 2018;28(3):185.
  49. Luo JYN, Liu PP, Wong MCM. Patients' satisfaction with dental care: A qualitative study to develop a satisfaction instrument. BMC Oral Health. 2018;18(1):1–10.

50. Torres-González GC, León-Manco RA. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Rev Estomatológica Hered.* 2015;25(2):122.
51. Elizondo JE, Treviño AC, Violant D. Dentistry and HIV/AIDS related stigma. *Rev Saude Publica.* 2015;49:1–11.
52. Lizano Barrera S. Necesidades internas y su influencia para mejorar la atención en las clínicas integrales de la Facultad de Odontología. 2017;
53. Romero Espinoza JAM 1. CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE A LA CLÍNICA DOCENTE ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL HUACHO PERIODO MARZO - JUNIO 2016. 2016;
54. Rodriguez Vargas MC. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clinica odontológica universitaria. *Rev Científica Alas Peru.* 2018;4(1):15.
55. Guerrero M. Tobón F. Condiciones de trabajo en docentes de odontología de la Universidad Nacional de Colombia. *Rev salud pública.* 2015;2(3):272–82.
56. Moya P., Caro, Juan Carlos.; Monsalves MJ. Percepción de la Calidad de Vida Profesional de docentes de Odontología. *Rev Educ en Ciencias la Salud.* 2017;14(2):96–104.
57. Cuadra M. Sistema De Tutoría En El Programa De Estomatología De La Universidad Nacional De Trujillo En El Año 2017. 2017;1–103.
58. Orsini CA, Danús MT, Tricio JA. The importance of inter-professional education in the teaching and learning of dentistry: A scoping systematic review analysing the where, why and how. *Educ Medica [Internet].* 2019;20:152–64. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2018.04.016>



## **ANEXOS**

## **CONSENTIMIENTO INFORMANDO**

Yo, paciente de la clínica integral odontológica de la universidad Nacional de Chimborazo doy mi consentimiento de manera voluntaria para participar en la encuesta adjunta, la misma que será anónima que servirá como instrumento para el trabajo de titulación. “SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA. UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, 2019”. Desarrollado por en estudiante: Byron Israel Núñez Arias.

Además, doy fe que el estudiante proporciono suficiente información sobre el estudio y que no afecta mi situación.

FECHA.....

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA DE ODONTOLOGÍA

Riobamba, 01 de julio del 2019



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
REPTERCIÓN DE DOCUMENTOS

FECHA:

Señora

Dra. Tania Murillo

DIRECTORA DE LA CARRERA DE ODONTOLOGÍA

Presente

CARRERA DE ODONTOLOGÍA

De mi consideración:

Yo, **NÚÑEZ ARIAS BYRON ISRAEL**, con cédula de identidad número 060347734-0, de nacionalidad ecuatoriana, estudiante de la Universidad Nacional de Chimborazo, Carrera de Odontología estudiante de 10mo semestre, periodo marzo 2019 agosto 2019, solicito a usted se digne autorizar realizar encuestas dirigidas a los pacientes que acuden a la clínica odontológica para un aporte investigativo de tesis con el nombre de: **SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA. UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, 2019.**

Atentamente,

BYRON ISRAEL NÚÑEZ ARIAS

0603477340

A. Murillo  
3-07-2019

# FORMULARIOS APLICADOS

## ENCUESTA # 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE ODONTOLOGÍA



**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, 2019.**

### ENCUESTA A USUARIOS EXTERNOS

Este formulario es una encuesta anónima, tiene como objetivo conocer, cuál es su apreciación con respecto a la clínica donde recibe atención odontológica, para definir estrategias de mejoramiento.

#### A.- DATOS DEMOGRÁFICOS

**Sexo:** masculino  femenino

**Edad:**

#### Nivel de escolaridad:

Sin estudios

Primaria

Secundaria

Técnico

Superior

#### Ocupación:

Q.H.D  empleado privado  empleado publico

Empleado ocasional  obrero  comerciante

Informal  desempleado  agricultor

Estudiante  jubilado

## B.- SATISFACCIÓN

<b>B1.</b>	<b>Usted está conforme con el trato, que recibió del estudiante</b>			
Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/>	De acuerdo <input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/>
<b>B2.</b>	<b>Recomendaría, a sus familiares amigos, hacer atender en esta clínica</b>			
Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/>	De acuerdo <input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/>
<b>B3.</b>	<b>Después del tratamiento recibido, se le soluciono el problema</b>			
Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/>	De acuerdo <input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/>
<b>B4.</b>	<b>Tuvo problemas posteriores al tratamiento recibido</b>			
Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/>	De acuerdo <input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/>
<b>B5.</b>	<b>Está satisfecho, con la información recibida, sobre el tratamiento</b>			
Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/>	De acuerdo <input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/>
<b>B6.</b>	<b>Usted recibió un trato discriminatorio, por parte del estudiante</b>			
Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/>	De acuerdo <input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/>
<b>B7.</b>	<b>Tuvo que esperar mucho tiempo, para ser atendido</b>			
Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/>	De acuerdo <input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/>

<b>B8.</b>	<b>El estudiante le demostró, amabilidad y cortesía</b>			
Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/>	De acuerdo <input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/>
<b>B9.</b>	<b>Le pareció, que el estudiante demostró, habilidad y conocimiento, en la atención que brindo</b>			
Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/>	De acuerdo <input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/>
<b>B10.</b>	<b>Le parece bien, las instalaciones de las clínicas</b>			
Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/>	De acuerdo <input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/>

## ENCUESTA # 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE ODONTOLOGÍA



**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, 2019.**

### ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES

Por favor conteste; esta encuesta tiene como objetivo conocer, cuál es su apreciación, con respecto a la clínica donde realizan sus prácticas, para definir estrategias de mejoramiento del proceso enseñanza – aprendizaje.

#### DATOS GENERALES

Edad:

Sexo: masculino  femenino

<b>1.</b>	<b>Está de acuerdo, con el tiempo o número de turnos, que realiza en la clínica</b>			
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2.</b>	<b>¿Cree usted, que el número de trabajo en las diferentes actividades clínicas es suficiente para su formación profesional?</b>			
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3</b>	<b>Durante sus actividades clínicas, recibe toda la información y guía por parte de los docentes, para que realicen trabajos de calidad</b>			
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4	<b>El ambiente clínico, reúne características de aseo, decoración y funcionalidad.</b>			
Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/>	De acuerdo <input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/>
5	<b>Cuando usted tiene daño de los equipos, recibe asistencia del técnico.</b>			
Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/>	En desacuerdo <input type="checkbox"/>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/>	De acuerdo <input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/>
6.	¿Según su criterio, en qué jornada hay más afluencia de pacientes?	matutina <input type="checkbox"/>	vespertina <input type="checkbox"/>	
7.	Los pacientes que usted atiende, que procedencia tiene, lo consigue en:	La clínica <input type="checkbox"/> Familiares <input type="checkbox"/>	Recomendaron <input type="checkbox"/>	



### ENCUESTA # 3

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE ODONTOLOGÍA



**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, 2019.**

#### ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES

Este formulario es una encuesta anónima, tiene como objetivo conocer, cuál es su apreciación con respecto al funcionamiento de la clínica odontológica, donde los estudiantes reciben tutorías en sus prácticas. Para definir estrategias de mejoramiento.

<b>1.</b>	<b>¿Está usted satisfecho, del trabajo que realiza en clínica?</b>			
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2.</b>	<b>¿Cree usted, que la clínica cuenta con todo lo necesario, para un buen proceso, de enseñanza aprendizaje en la odontología?</b>			
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3.</b>	<b>¿Está usted de acuerdo, con la carga horaria de la clínica?</b>			
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4.</b>	<b>¿Usted cree, que son necesarios más profesores, para las clínicas?</b>			
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.	<b>¿El tiempo que usted dispone en clínicas, satisface las inquietudes de tratamientos de los estudiantes?</b>			
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	<b>¿Cree usted que es necesario capacitar, a los docentes en clínica integral, de acuerdo a las áreas específicas de tratamiento?</b>			
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	<b>¿Cree usted que, si es necesario el control en las clínicas, por los docentes?</b>			
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	<b>¿Si la infraestructura de las clínicas es la adecuada?</b>			
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## FOTOGRAFÍAS





