



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA  
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD  
ESCUELA DE SALUD PÚBLICA**

**MAESTRIA EN EPIDEMIOLOGÍA  
OCOTAL 2011 - 2014**

**TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE MASTER EN EPIDEMIOLOGIA**

**“SATISFACCION DEL USUARIO EN LA CLINICA DE  
ODONTOLOGIA UNAH-VS EN EL HOSPITAL DR. LEONARDO  
MARTINEZ VALENZUELA EN DICIEMBRE 2013”**

**Autor: Edwin Fernando Cruz Fajardo  
Tutora: Mayra Molina Blandón MD MSC.**

**Ocotal, Nueva Segovia, Nicaragua, Febrero 2014**

## **AGRADECIMIENTOS**

---

A mi PADRE CELESTIAL por su amor derramado en mí, su gracia y su provisión, sin EL nada soy.

A mi Hermano Martin Arnoldo Cruz Fajardo por ser un instrumento de DIOS en favor mío y de mi familia, gracias Hermano por todo tu apoyo.

A Dr. Miguel Orozco por haber creído en este proyecto, por su ayuda en todo.

A Dr. Pablo Cuadra por su paterno y fraterno apoyo, gracias por hacernos llegar a la meta, estoy muy agradecido.

A Dra. Mayra Molina por incondicional esfuerzo en orientarnos durante esta etapa final de la maestría, ha sido fundamental su ayuda.

A mis compañeros y compañeras de promoción, gracias por haber sido un grupo muy especial.

## DEDICATORIA

---

A mi amada esposa Leslye, mis hijas Stephanye Gabriela y María Fernanda y mi hijo Fernando David, mi Familia, por su comprensión, su sacrificio, su apoyo, por haber sido ese soporte para que llegue a la meta. Este no ha sido un ejemplo para mi descendencia que no hay edad ni condición para continuar por la senda del conocimiento, ha sido un ejemplo de amor y sacrificio de la familia en como apoyar a sus padres.

A mi Madre María del Carmen Fajardo de Cruz, vasija que DIOS uso para formarme y ser de bendición para otros, toda un ejemplo de esfuerzo y trabajo a seguir.

## RESUMEN

---

**Introducción:** La satisfacción del paciente que acude en pos de tratamiento odontológico es de suma importancia para cualquier institución, ya que el solo hecho que el paciente acuda a cualquier unidad de salud es un logro y si a esto se le suma el hecho de lograr que quede satisfecho con la prestación del servicio aún más.

El propósito del presente estudio es conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez Valenzuela.

**Materiales y método:** Es un estudio descriptivo de corte transversal. La población objeto del estudio está conformada por 100 usuarios de 15 años en adelante que dieron su consentimiento para participar en la aplicación del instrumento de investigación en la Clínica de la Carrera de Odontología en el Hospital Leonardo Martínez V. en el mes de diciembre de 2013.

**Resultados:** Los usuarios de la Clínica de Odontología son en su mayoría del sexo femenino. Aproximadamente la mitad de la población en estudio tiene entre 15 y 26 años de edad y una cuarta parte entre 26 y 35 años. Asimismo la mayoría de usuarios son de la Ciudad. El nivel educativo de quienes hacen uso de la Clínica es muy diverso no predominando ningún grupo, siendo la minoría los que no tienen nivel alguno de educación. De igual forma no hay dominio de un grupo sobre otro en lo referente a la condición laboral.

La mayoría de usuarios expresan haber escogido esta clínica por el bajo costo de los tratamientos y por referencia de otros usuarios.

La mayor parte de los usuarios se sienten, muy satisfechos con el trato brindado por el Odontólogo y los estudiantes. Sólo uno de los usuarios manifiesta su insatisfacción por la atención recibida.

**Conclusiones:** La mayoría de usuarios se sienten satisfechos/muy satisfechos con la atención recibida en la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez Valenzuela.

**Palabras claves:** Satisfacción, usuario, odontología

<b>INDICE</b>	<b>Página</b>
Agradecimiento	i
Dedicatoria	ii
Resumen	iii

## **Contenido**

I. INTRODUCCION.....	1
II. ANTECEDENTES .....	2
III. JUSTIFICACIÓN.....	4
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	5
V. OBJETIVOS .....	6
Objetivo General: .....	6
Objetivos Específicos: .....	6
VI. MARCO DE REFERENCIA.....	7
VIII. RESULTADOS .....	24
IX. ANALISIS DE RESULTADOS.....	27
X. CONCLUSIONES .....	30
XI. RECOMENDACIONES .....	31
XII. BIBLIOGRAFIA .....	32

**ANEXOS:** Operacionalizacion de variables, Encuesta, Tablas, Gráficos, Fotografías

## I. INTRODUCCION

---

Por décadas se ha tomado como sinónimo de bienestar social el crecimiento económico de los países, no obstante, en los últimos años ha sido evidente que no solo los indicadores materiales son relevantes en la vida de las personas, sino que existen otros factores como los bienes relacionales, los bienes que no se adquieren en el mercado, que también tienen gran influencia en la percepción de la satisfacción y la felicidad de las personas. La inquietud no es trivial, pues en el fondo implica una reconsideración epistemológica que se pregunta cómo conocer la satisfacción.

En este sentido, el estudio del bienestar subjetivo y su medición se han convertido en un desafío para los investigadores y las organizaciones nacionales e internacionales que siguen el progreso de los países, para lo cual se han efectuado múltiples estudios que llevan a conocer cuan satisfechos se sienten los usuarios de los servicios de salud. Expectativas y experiencias de los usuarios del sistema de salud en México: un estudio de satisfacción con la atención médica, muestra que existe una mejora en la satisfacción de los mexicanos, pero que esta debe ser continua, lo cual implica una sistematización en los controles de calidad de todo el sistema de salud, tanto pública como privada.

En vista que generar y mantener altos niveles de satisfacción en la atención en salud es uno de los problemas más importantes en los principales centros asistenciales de nuestro país, aun luego de haberse iniciado hace unos diez años atrás por parte del estado una reforma en el sector salud que poco a poco va dando sus frutos, siendo el IHSS el referente en esta temática, quien mantiene una mejora continua en sus niveles de atención. Aún más difícil de lograrlo es en lo referente a la atención en salud bucal, que históricamente en nuestro medio y se podría decir que hasta a nivel mundial no es de carácter prioritario en las políticas de salud a nivel gubernamental, debido a los altos costos que conlleva la prestación de dichos servicios, recayendo tradicionalmente en la universidades la responsabilidad de dar esa cobertura a la población en general de forma especializada.

## II. ANTECEDENTES

---

El Gobierno de la Republica de Honduras a través de la Secretaria de Salud en los últimos tiempos, ha impulsado una transformación en la prestación de los servicios del estado mismo, así como del sector privado, ofreciendo una atención en salud que satisfaga a los usuarios, dicha satisfacción debe estar presente en todos los niveles de atención ya que el usuario de los servicios de salud debe ser visto como lo es, un núcleo familiar, que si se ve afectado en su salud, la familia también, razón por la cual debe existir evaluaciones periódicas para observar los grados de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud. En lo que respecta a la Clínica de Odontología en este Hospital y en la UNAH-VS no se ha realizado ningún estudio que mida la satisfacción de los usuarios, la referencia que se tiene es un estudio realizado en el año 2006 “Ajuste organizativo en la Clínica de Atención Integral del Adolescente del Hospital Leonardo Martínez Valenzuela” el cual mostro los siguientes resultados en relación a la presente investigación:

De los 150 adolescentes entrevistados se obtuvo los resultados siguientes:

- Aproximadamente el 50% de los entrevistados están en el rango de edad 14-17 años.
- Del total de entrevistados 77 (51.3%) correspondieron al sexo femenino, y 73 (48.7%) a masculinos.
- Las tres cuartas partes de los entrevistados proceden del casco urbano de la Ciudad de San Pedro Sula y de los municipios localizados hasta 10 kilómetros de distancia.
- La oferta de atención en la Clínica es reportada como “excelente” en 84 casos (56%) y “muy buena” en 45 casos (30%).
- Los pacientes encuestados se sienten satisfechos con la atención brindada en la Clínica en 136 casos (91%).
- Un total de 144 pacientes (96%) encuestados respondieron que “Si” recomendarían la Clínica a parientes o Amigos.

Y en lo concerniente a la Odontología se ha tomado como referencia el estudio realizado por Ayala H. “Calidad de la atención en la consulta Odontológica de la



Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH) primer semestre del 2012” Informe de tesis CIES / UNAN-MANAGUA. 2012. Que presenta los siguientes resultados:

De 84 pacientes entrevistados

- El 60.7% (55) de la población en estudio oscilan en el rango de edad de los 20 a los 30 años, y el 22.6% (19) corresponde a los 31 y los 40 años. El resto se ubica en los rangos de edad de menores de 20 años con un 8.3%, y mayores de 41 años con un 8.4%
- En cuanto al sexo, el 50.0% son varones y el otro 50.0% son mujeres.
- Con respecto al lugar de residencia de las personas atendidas en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNAH, el 50.0% (42) informaron que radican en el área urbana de Tegucigalpa, y el 36.9% (31) residen en el área rural del Departamento de Francisco Morazán.
- Con respecto de la Atención recibida el 68.0% la valoró de buena a muy buena, y el resto la estimó como regular a mala.
- El trato recibido fue valorado por el 78.6% (66) expresaron que es buena y muy buena, pero los demás dijeron que es regular o mala.

### III. JUSTIFICACIÓN

---

El propósito del presente estudio es conocer el nivel de satisfacción que tienen los usuarios de la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Dr. Leonardo Martínez Valenzuela. En vista de no existir estudio alguno que evalúe los servicios odontológicos prestados, los resultados de dicho estudio servirán a las autoridades del Hospital y de la Carrera para identificar situaciones concernientes con dicha prestación de servicios que puedan incidir con la misma, así como diseñar acciones que fortalezcan la atención, involucrando a todos los actores para lograr una mejor satisfacción en los usuarios que acuden a esta institución prestadora de servicios de salud.

Este hecho exige determinar y supervisar parámetros de satisfacción relacionados con el trato que reciben de parte de docentes y estudiantes, la privacidad en la atención, la realización de una evaluación bucal completa conducente a un correcto diagnóstico, la explicación acerca de la afección por la cual asiste, así como sobre otras afecciones de existir y por supuesto las opciones de tratamiento que se les puede ofrecer a lo interno o lo externo de la institución, de forma que este satisfecho con la atención brindada. Para tal fin se tomó a bien consultar sobre el nivel de satisfacción que tiene dicha población durante la primera semana del mes de diciembre del año 2013.

#### IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

---

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez en la primera semana de diciembre 2013?

En relación a la pregunta general se derivan las siguientes inquietudes:

¿Cuáles son las características socio demográficas de la población en estudio?

¿Cuáles son las razones por las que asiste en busca de atención?

¿Cómo se siente con la atención recibida?

## V. OBJETIVOS

---

### Objetivo General:

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez Valenzuela, realizado en la primera semana del mes de diciembre 2013.

### Objetivos Específicos:

1. Describir las características sociodemográficas de la población en estudio.
2. Establecer las razones por las que busca atención odontológica el grupo en estudio.
3. Identificar el grado de satisfacción por la atención recibida.

## VI. MARCO DE REFERENCIA

---

### **San Pedro Sula**

Fue fundada el 27 de junio de 1536, bajo el nombre de San Pedro de Puerto Caballos por el conquistador español don Pedro de Alvarado. La ciudad conserva el antiguo sistema español de organización y está dividida en cuatro cuadrantes: noroeste, noreste, suroeste y sureste. Las calles corren de este a oeste y las avenidas de norte a sur. Todas están numeradas y existe un muy buen señalamiento vial. Es la segunda ciudad más grande de Honduras y la capital administrativa del departamento de Cortés, conocida también con los nombres de: La Ciudad del Adelantado, en honor a su fundador; La Capital Industrial, puesto que es el mayor polo de desarrollo industrial del país al ser sede de todo tipo de empresas y corporaciones industriales; La Ciudad de los Zorzales y hoy en día La Zona Metropolitana del Valle de Sula, nombre que bien le va ya que es en esta ciudad donde converge el mayor movimiento comercial de la región, a la ciudad se han sumado poblaciones más pequeñas como Choloma, Potrerillos, Pimienta, Villanueva, La Lima y El Progreso para crear un macro cinturón de industria y comercio, el eje económico más importante de Honduras.; pero el que sigue manteniéndose vigente y posiblemente es el más conocido, es un práctico "San Pedro", y eso no es de extrañar porque si algo tiene esta ciudad es el sentido práctico, quizá por su orientación empresarial e industrial desde tiempos antiguos. Es una región que genera aproximadamente el 58 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB) y el 60% de las exportaciones de la nación.

San Pedro Sula alcanzó un desarrollo económico a raíz de la llegada de las transnacionales bananeras a finales del siglo XIX y principios del siglo XX, con ellas llegaron oleadas sucesivas de trabajadores, inversionistas, comerciantes, exiliados y hasta aventureros norteamericanos, palestinos (la mayoría viajaba con pasaporte turco), ingleses, alemanes e italianos. Para las primeras décadas del siglo XX, la ciudad creció a un ritmo vertiginoso con sus nuevas fábricas y el apoyo del ferrocarril. El trabajo era duro, el calor insoportable y la malaria una compañera

constante. A cambio, la ciudad recibía productos e influencias culturales de los mercados norteamericanos y europeos, por lo que el dinero siempre estaba presente, con excepción de la malaria, el resto no ha cambiado, es por ello que la Ciudad no tiene vestigios coloniales y más parece una metrópoli norteamericana.

Esta ciudad se encuentra localizada al norte del país, flanqueada por la Cordillera del Merendó y está ubicada en el extremo suroeste del extenso y fértil Valle de Sula, por estar ubicada en uno de los valles más fértiles del país, las actividades agrícola y ganadera han sido puntas de lanza de su fortaleza económica. Otra de las ventajas de que goza es el hecho de estar a solo 55 km de Puerto Cortés, el principal puerto marítimo de Honduras y de toda Centroamérica. Esto ha sido vital en el desarrollo de la industria de la maquila, el segundo rubro más importante en la generación de ingresos de Honduras.

El establecimiento de parques industriales (ZIP) en el valle de Sula impulsó en gran medida el aumento del número de habitantes, la población para el año 2013 se estimó en un total de 1 396,256 habitantes, de los cuales aproximadamente 1 200,000 habitantes están comprendidos en el área metropolitana o sea el casco urbano de la ciudad y el resto en el área rural (en el sector del Merendó en su mayoría).

#### Hospital Leonardo Martínez Valenzuela

Este centro asistencial se encuentra ubicado en la ciudad de San Pedro Sula, en el céntrico barrio el Benque del sector suroeste.

En el año **1900**, un grupo de personas dinámicas y filantrópicas de San Pedro Sula, encabezadas por el gobernador político y comandante de armas, coronel M. Martínez, fundaron un centro de beneficencia al que denominaron Hospital del Norte. Su primer director fue el Doctor Jorge David. El centro asistencial funcionó en el barrio el Benque en una casa de madera de dos plantas, localizada frente a la fábrica de cigarrillos King Bee, que posteriormente se convirtió en la Tabacalera Hondureña.

Fue inaugurado en la presidencia del Ingeniero y General don Terencio Sierra Romero, en el año de 1900. Ya en el año 1904, el gobernador político de

Cortés, el General Maximiliano Mondragón, traslado la sede del hospital, hacia la actual dirección 7-10 calle, 9-10 avenida S.O. en el Barrio el Benque, tres cuabras arriba del sitio donde fue inaugurado. Este centro asistencial fue construido en un predio de más o menos 3 manzanas de extensión superficial.

Durante la administración del segundo director, Doctor Manuel G. Zúñiga se desató en San Pedro Sula la última epidemia de fiebre amarilla, la cual diezmo a la población hondureña al cobrar muchas víctimas, afectando en gran manera a las poblaciones de San Pedro Sula, Choloma, Puerto Cortes y otras, estando entre estas víctimas el Doctor Leonardo Martínez Valenzuela, joven e insigne galeno que ofrendó su vida sirviendo a la sociedad sampedrana. El nombre que hasta hoy lleva fue otorgado en 1905 en memoria póstumo y en ocasión del cuarto centenario de fundación de San Pedro Sula, el nombre de Hospital del Norte fue sustituido por el de **Dr. Leonardo Martínez V.**

### **Universidad Nacional Autónoma de Honduras en el Valle de Sula Carrera de Odontología**

La Universidad Nacional Autónoma de Honduras, fue fundada en el año 1847, pero tiene sus raíces en la vida de varios jóvenes hondureños, amigos y alumnos del padre José Trinidad Reyes llamados Máximo Soto, Alejandro Flores, Miguel Antonio Rovelo, Yanuario Girón y Pedro Chirinos, quienes decidieron fundar una sociedad de estudios, que inauguraron el 14 de diciembre de 1845 con el nombre de "Sociedad del Genio Emprendedor y del Buen Gusto", primer antecedente de la Universidad. Dicha sociedad que era de carácter privado, recibió protección del gobierno del país, desde el 10 de marzo de 1846, bajo el nombre de "Academia Literaria de Tegucigalpa" y dirigida por el padre Reyes.

En 1847 gobernaba el país el doctor Juan Lindo, amigo personal del padre Reyes. Ambos coincidieron en la conveniencia de transformar la Academia Literaria en Universidad del Estado, fue así como el 19 de septiembre de 1847, de ello hace 166 años se inauguró solemnemente la Universidad en ceremonia pública encabezada por el Presidente Lindo y el Rector Reyes, a quienes se considera justamente los fundadores de la primera casa de estudios del país.

En el convento de San Francisco situado en el actual parque Valle de Tegucigalpa, se inauguró y funcionó por varios años la naciente institución universitaria. Después la Universidad pasó al edificio contiguo a la iglesia La Merced allá por el año 1869, Allí permaneció hasta que fue trasladada a lo que es ahora la Ciudad Universitaria (CU), cuya construcción había comenzado el 30 de junio de 1965. Actualmente operan fuera de CU, La Facultad de Ciencias Médicas junto al Hospital Escuela Universitario y ocho Centros Regionales (CR), entre los cuales está la Universidad Nacional Autónoma de Honduras en el Valle de Sula (UNAH-VS) CR que oferta varias carreras y dentro de estas, la de Odontología.

La Odontología antes de la década de los años 40, venía siendo realizada por empíricos, personas que sin haber realizado ningún estudio, se dedicaban a ello como un oficio, pero en esa década ya se contaba con cierto número de profesionales que habían realizado estudios en el extranjero, los que decidieron reunirse con fines de organizar una sociedad la que llamaron: ASOCIACION DENTAL HONDUREÑA, iniciándose así los pasos para la creación de la facultad de Odontología. En sus inicios funcionó adscrita a la Facultad de Medicina, Cirugía y Farmacia hasta el año 1949, separándose de la misma según Acuerdo No. 369 del 11 de noviembre del mismo año. Ya el 12 de julio de 1952 mediante acuerdo No. 17 de Palacio Nacional se crea la Facultad de Odontología. El primer edificio que ocupó la Facultad estaba situado en la planta baja del edificio donde funcionó el ministerio del trabajo, frente al Parque la Libertad en Comayagüela, funcionando también en la segunda planta la Facultad de Medicina y Cirugía y en la tercera planta la Facultad de Química y Farmacia. Aquí funcionó hasta el año de 1966, trasladándose al edificio que hoy ocupa la Carrera de Medicina contiguo al Hospital Escuela Universitario, sufriendo otro traslado en 1974 al edificio de las Ingenierías en Ciudad Universitaria, funcionando allí hasta junio de 1987, ya que en julio de ese mismo año pasó a ocupar el actual edificio, diseñado para el funcionamiento de una Facultad de Odontología. Los cambios de sede fueron motivados por la insatisfacción con los espacios ante el aumento de la población estudiantil y la creciente demanda de los servicios de salud bucal por parte de la población, la que poco a poco ha ido cambiando, orientándose cada vez más a la preservación de sus dientes y demandando servicios con calidad en todo sentido.



A lo largo de la historia los conceptos de calidad y satisfacción se han encontrado en el centro de debate de muchos autores.<sup>1</sup> esta situación viene de la mano de la evolución de los modelos de calidad, iniciados en el mundo occidental a finales de la década de 1940<sup>2</sup>. Y es por ello que Rust y Oliver en 1994, afirmaban que la faceta más interesante que afrontan los estudiosos del marketing de servicios era la interacción entre la calidad, la satisfacción y el valor. Y así a lo largo de la historia se han realizado varios debates sobre la discusión de dicho tema.

El debate de los años noventa se centraba en si la calidad es antecedente de la satisfacción o viceversa. Algunos autores sugirieron, a partir de sus observaciones empíricas, que la calidad percibida es un precursor de la satisfacción, mientras que otros mantienen que la satisfacción es antecedente de la calidad, llegando a la conclusión que la calidad recibida del servicio es un antecedente de la satisfacción, y que no existe ninguna relación en sentido inverso.<sup>1</sup>

Es por ello que a lo largo de la última década, en todas las organizaciones que se dedican a ofertar determinados servicios a la población se ha venido observando una auténtica revolución sustentada en una nueva filosofía: la de la satisfacción del cliente y en el ámbito salud la satisfacción del paciente.<sup>2</sup>

La satisfacción del paciente con la asistencia sanitaria que recibe es un tema que interesa al menos a dos grupos de profesionales: a los que se dedican a la calidad asistencial y a los interesados en la evaluación de los servicios de salud. Es por ello que a continuación se revisaran cuatro temas que son indispensables para los dos grupos de profesionales: a) el concepto de satisfacción y calidad, b) ámbito donde se aplica los estudios de satisfacción, c) la medida de la satisfacción, y d) el propósito de la valoración de la satisfacción.<sup>3</sup>

La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada por Donabedian como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para complementar las necesidades de los pacientes (usuarios). En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud. □

Basándonos en las consideraciones de Donabedian podemos definir la satisfacción como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario." □ la satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo. □ en otras palabras, se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Se puede dividir en tres grados:

- a. Satisfacción completa: cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.
- b. Satisfacción intermedia: cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.
- c. Insatisfacción: cuando las expectativas del usuario no son cubiertas. □

Desde una perspectiva estadística, Ware y colaboradores definen diez factores de primer orden que engloban la satisfacción:

1. Accesibilidad de los servicios
2. Disponibilidad de los recursos
3. Continuidad de los cuidados
4. Eficacia de los cuidados
5. Costo de los servicios
6. Humanización de los servicios
7. Información al paciente
8. Acceso a la información
9. Competencia profesional del trabajador de la salud

## Entorno terapéutico□

Otro concepto básico que hay que tener en cuenta es el de calidad. Sin embargo, ciertos autores consideran que para dicho término no hay una definición en los servicios de salud universalmente válida, habiendo, hasta la fecha dos líneas de pensamiento:

1) la que propone el instituto de medicina de EEUU y que considera a la calidad como: "...el grado en el cual los servicios de salud para los individuos y las poblaciones incrementan la posibilidad de resultados deseados y son coherentes con el conocimiento profesional actual..."□

2) para la organización mundial de la salud la calidad consiste en "asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos de los pacientes y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente. "□

La calidad, sin embargo, bajo una perspectiva de la mejora continua, debe velar porque ambas partes, prestador y usuario (paciente), trabajen activamente y en conjunto para la obtención de la misma. "1

Los servicios sanitarios son de calidad cuando carecen de deficiencia y satisfacen las necesidades del usuario interno y externo. Una asistencia sanitaria de calidad es la aplicación correcta, en la asistencia de los pacientes, de los principios esenciales de las ciencias médicas, al mismo tiempo que se equiparan los riesgos inherentes a cada actividad de la asistencial realizada a los beneficios que se esperan de ella. al hablar específicamente de calidad en los centros asistenciales o sanitarios, debemos esperar que se alcance una calidad integral, en la cual se encuentra involucrada la calidad intrínseca que se refiere a los procesos diagnósticos, terapéuticos o rehabilitadores, al profesionalismo y/o competencia de los prestadores de servicios y a la tecnología disponible para ello y la calidad percibida, valorada fundamentalmente por los usuarios y que es determinada por condicionantes de la satisfacción del usuario, como son equidad, fiabilidad, efectividad, buen trabajo, respeto, información, continuidad y confortabilidad.

- a. Equidad, es la atención igualitaria con las mismas oportunidades de recibir atención.
- b. Fiabilidad, quiere decir que se lleve a cabo de manera fiel e integral la atención que se otorga, sin fallas, errores o demoras que pueden desprestigiar internamente a algunos o todos los profesionales que intervienen en su atención.
- c. Efectividad, en la resolución de su problema de salud y la posible influencia que tienen en la misma, los cuidados ofrecidos por todo el personal.
- d. Buen trato, se refiere al contacto que ha tenido el usuario con todo el personal del centro hospitalario.
- e. Respeto hacia las características personales de todos y cada uno de ellos.
- f. Información, debe ser completa, verídica y que le permita un conocimiento del entorno en el que se encuentra, derechos y deberes que le asisten durante su hospitalización. También se relaciona con la información que le permite tomar decisiones respecto a los cuidados que van a recibir o alternativas clínicas sobre su tratamiento.
- g. Continuidad, es el seguimiento del proceso del cuidado con apertura de canales de comunicación
- h. Confortabilidad, se relaciona al grado de confort y seguridad del entorno que se le ha ofrecido o del servicio recibido. <sup>12</sup>

Tradicionalmente se ha considerado que es más probable que un paciente satisfecho cumpla con las recomendaciones médicas, busque activamente ayuda médica y se ha considerado la comunicación con el paciente como el factor decisivo para asegurar la satisfacción. Del mismo modo, se ha considerado que la insatisfacción se relaciona con el coste de la atención sanitaria, la ineficacia del tratamiento, la ausencia de información comprensible, la falta de interés del profesional sobre el caso o la petición de un número excesivo de pruebas complementarias.

Combinando diferentes fuentes se ha argumentado que la decisión de un paciente de acudir a una consulta médica vendría condicionada por: la necesidad o urgencia de curarse que experimenta (mayor en procesos agudos, incapacitantes o dolorosos), la calidad profesional y humana que el paciente atribuye al médico (que

podría estar basada únicamente en el comentario de otros pacientes), la presión de sus familiares para que busque ayuda médica o para que acuda a esa consulta en concreto, la percepción de control que tiene el paciente y que hace que piense que puede ir (conoce teléfono de contacto, puede pagar la consulta, etc.), el balance de costes y beneficios que intuye pueden producirse al acudir a la consulta y, finalmente, el nivel de satisfacción cuando se trata de un paciente que ya conoce a ese médico.<sup>13</sup>

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Los usuarios en los establecimientos de salud, por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella, cuando participan en encuestas. La satisfacción del usuario, expresada en entrevistas y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas. Es posible que el usuario diga que está satisfecho porque quiere complacer al entrevistador, porque teme que no se le presten servicios en el futuro, debido a las normas culturales en contra de las quejas, o porque responde positivamente a la palabra "satisfecho".

Por lo tanto, los administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los usuarios no se quejan.

Los usuarios a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituyen buena calidad. En respuesta a tales exigencias, ha habido casos de médicos que han recetado medicamentos innecesarios.<sup>14</sup>

Desde la perspectiva del paciente, el médico tiene tres funciones: una, curar a veces; dos, aliviar a menudo; y tres, confortar siempre. A la primera se la denomina ciencia de la medicina y a las otras dos se las denomina arte.

En general, se identifican tres aspectos que los pacientes valoran de la asistencia sanitaria: uno el aspecto instrumental (aplicación de los conocimientos técnicos y capacidad de resolver problemas), dos el expresivo (comportamiento respecto a los aspectos afectivos de la relación) y tres la comunicación (dar y recibir información).

Se dice también que la causa de la ruptura de la comunicación entre el médico y el usuario se debe a la excesiva preocupación del médico por la enfermedad y los síntomas, mientras que el usuario demanda información sobre cómo esta patología afectará a su entorno.

La comunicación es una de las habilidades necesarias de los profesionales sanitarios, sobre todo en una sociedad en la que se ha ido perdiendo la desigualdad socio-cultural que existía anteriormente entre médicos y pacientes para ir en busca de una mayor empatía. La satisfacción de los usuarios está fuertemente asociada con las condiciones que podrían definirse como de un trato cortés: saludar y recibir, personalizar el contacto utilizando el nombre del usuario, sonreír y mantener contacto visual. Son, por otra parte, componentes relevantes en un escenario de comunicación entre proveedores y usuarios de los servicios de salud.<sup>1</sup>□

### **Metodología de las encuestas de satisfacción**

La encuesta de satisfacción de usuarios tiene como población objeto de estudio todas las personas que han recibido algún tipo de prestación sanitaria por parte de los servicios de salud.<sup>1</sup>□

Una encuesta de satisfacción debe incluir tres aspectos básicos, que son los determinantes primordiales en la calidad de la atención y la satisfacción del usuario:

#### **a. Características del paciente**

La edad, el sexo, el nivel educativo, el nivel económico, la condición laboral, la procedencia, las expectativas ante los trabajadores de la salud (enfermeras, médicos y odontólogos).

#### **b. Características de la enfermera, del médico y del odontólogo.**

En este aspecto se caracterizan, dentro de la terminología clásica, el arte y la técnica de la atención, las relaciones enfermera-paciente, médico-paciente y

odontólogo-paciente, la claridad y extensión de la comunicación, y el resultado de dichas relaciones. En concreto, los odontólogos, médicos y las enfermeras son más útiles y terapéuticos en el tradicional arte de la atención y son los profesionales mejor valorados por los pacientes.

### c. Factores de costo-beneficio

La accesibilidad, el costo y la duración del tratamiento y la continuidad del cuidado, son factores importantes en la satisfacción del paciente dentro del sector salud. Se ha demostrado que la continuidad del cuidado es un factor determinante para un elevado nivel de satisfacción; los pacientes manifiestan su agrado al tener las mismas enfermeras y médicos durante su estancia hospitalaria. □

Dicha encuesta de la satisfacción de usuario es apreciada como relevante al menos en 4 áreas: comparar sistemas o programas de salud, evaluar la calidad de los servicios de salud, identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambio para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios. También se relaciona con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual.<sup>1</sup> □

### **Propósito de la valoración de la satisfacción del usuario de salud**

El paciente se ha convertido en el principal motor y centro de los Servicios sanitarios. Su grado de satisfacción sería, pues, el indicador fundamental de la calidad asistencial.

Los usuarios y su satisfacción son ahora la piedra angular del servicio de sanidad. Partiendo de esta premisa, se impulsa una nueva cultura de gestión estableciéndose una serie de prioridades: la mejora en el acceso al sistema, la participación del ciudadano, la continuidad en la asistencia por un mismo especialista o la libre elección de unos servicios sanitarios que pretenden ser más personalizados, confortables y de alta calidad humana y científicotécnica. Todos estos son elementos constitutivos de lo que llamaríamos un servicio de calidad total y global, cuyo fin primordial y concreto sería la satisfacción del usuario.<sup>1</sup> □

En la actualidad, hemos pasado a una nueva manera de entender la satisfacción del paciente, acudiendo directamente a ellos para determinar cuáles son realmente sus necesidades y sus expectativas.<sup>1</sup>□

Al evaluar la satisfacción de los usuarios de salud así como la de los proveedores no sólo se obtiene un indicador de la excelencia, sino que se perfecciona un instrumento de la excelencia.<sup>2</sup>□

La satisfacción del paciente es una asignatura aún pendiente en nuestro sistema sanitario. Para aprobarla hace falta una auténtica revolución cultural que impregne a toda la organización y promueva la planificación y la gestión sanitaria poniendo al paciente en el centro del sistema, humanizando la asistencia. Este es, sin duda, el principal reto que el modelo de agencia sanitaria tiene en la comunidad.

### **Escalas de medición**

Las escalas son instrumentos de medición o pruebas psicológicas que frecuentemente son utilizadas para la medición de actitudes, siendo utilizadas también para la evaluación de la satisfacción de usuarios a quienes se les presta un servicio. Summers define el término actitud como la "suma total de inclinaciones y sentimientos, prejuicios o distorsiones, nociones preconcebidas, ideas, temores, amenazas y convicciones de un individuo acerca de cualquier asunto específico". La actitud se expresa por medio de opiniones. En una escala de medición de actitudes no interesa propiamente la opinión o el conjunto de palabras que expresa la persona. Lo que en realidad es importante es la actitud de quien opina. La escala de medición de actitudes analiza los pensamientos y sentimientos de la persona hacia los hechos ya especificados. Las actitudes pueden medirse a través de diversos tipos de escalas entre las que destaca la escala de actitudes tipo Likert.

La escala de Likert mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem. La escala se construye en función de una serie de ítems que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente. Cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuesta:



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

La unidad de análisis que responde a la escala marcará su grado de aceptación o rechazo hacia la proposición expresada en el ítem. Los ítems por lo general tienen implícita una dirección positiva o negativa. La calificación o puntuación se asigna de acuerdo a la dirección del ítem, si tiene una dirección positiva la puntuación es:

- (5) Totalmente de acuerdo.
- (4) De acuerdo.
- (3) Indiferente.
- (2) En desacuerdo.
- (1) Totalmente en desacuerdo.

En el caso de que el ítem posea una dirección negativa, la calificación se invierte. Los ítems se presentan en forma de enunciados cuyo grado de acuerdo o desacuerdo se solicita a la unidad de análisis. La cantidad de enunciados que integra una escala Likert varía de acuerdo a la naturaleza de la variable operacionalizada. Los pasos a seguir para la construcción de la escala son:

- 1.- Definición de la variable a medir.
- 2.- Operacionalización de la variable, es decir, se determina como se habrá de medir y se señalan los indicadores.
- 3.- Diseño de una cantidad suficiente de ítems favorables y desfavorables a la variable que se pretende medir.
- 4.- Depuración de la escala por medio de un estudio piloto con el propósito de seleccionar los ítems que habrán de integrarse a la versión final de la escala.
- 5.- Administración de la versión final de la escala a las unidades de análisis que integran la unidad muestral del estudio.

6.- Asignación de una puntuación a cada ítem de acuerdo al procedimiento descrito con anterioridad.

7.- Obtención de la puntuación total de cada unidad muestral, reflejando la actitud global hacia la variable medida. Es recomendable realizar un análisis de los ítems con el propósito de ser selectivos. Entre las técnicas de análisis se encuentran la correlación ítem-escala por medio del coeficiente de correlación de Pearson

## VII. DISEÑO METODOLOGICO

---

Tipo de estudio:

Descriptivo de corte transversal.

Área de estudio:

La clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital "Dr. Leonardo Martínez Valenzuela".

Universo:

100 pacientes de 15 años de edad en adelante, que recibe atención en la clínica de Odontología UNAH-VS del Hospital "Dr. Leonardo Martínez V." que han autorizado la aplicación del instrumento de investigación mediante un consentimiento informado en los horarios de 10:00 – 13:00 y 13:00 – 16:00 horas.

Unidad de análisis:

Todo paciente mayor de 15 años de edad en adelante, sin distinción de género que acuden a la clínica de Odontología del Hospital "Dr. Leonardo Martínez V." que haya autorizado la aplicación del instrumento de investigación si es mayor de edad y el padre, la madre o la persona encargada si es menor de edad.

Variables por objetivos específicos:

1. Describir las características sociodemográficas de la población en estudio:
  - Edad
  - Sexo
  - Nivel de escolaridad
  - Procedencia
  - Condición laboral

2. Establecer las razones por las que busca atención odontológica el grupo en estudio:
  - Evaluación bucal de rutina: (si ha o no ha recibido tratamiento previo, si fue o no fue en esta clínica)
  - Presencia de sintomatología clínica: (dolor, inflamación, sangrado de encías).
  - Motivo por el cual asiste a esta clínica: (bajos costos de los tratamientos, referencia de otros usuarios, su fácil acceso).
  
3. Identificar el grado de satisfacción de los usuarios con la atención recibida:
  - Trato de parte del personal de salud.
  - Manejo del paciente.
  - Satisfacción por la atención recibida.
  - Cumplimiento de expectativas.

Criterios de selección, inclusión y exclusión:

Las personas seleccionadas son las que asisten a la clínica de Odontología del Hospital "Dr. Leonardo Martínez V.". El criterio de inclusión es que tengan de 15 años de edad en adelante, sin distinción de género y que autoricen la aplicación de la entrevista. Quedan excluidas aquellas personas que no cumplan los criterios antes mencionados.

Fuentes y obtención de datos:

La fuente primaria fueron las personas entrevistadas.

Técnicas e instrumentos:

Encuesta mediante entrevista. Se aplica un cuestionario estructurado con preguntas cerradas dicotómicas y otras con alternativas de respuestas.

Procesamiento de datos:

Se hará utilizando la tabulación de los datos en SPSS 23.

#### Análisis de datos:

Se efectúa a partir de frecuencias simples, que permitió establecer la satisfacción de los usuarios de la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital "Dr. Leonardo Martínez V.". No se realizan cruces de variables.

#### Aspectos éticos:

Las entrevistas se harán utilizando la declaración de ética en los códigos establecidos por la investigación de personas (consentimiento informado) normas de la OMS. Se enfatizó en la privacidad y confidencialidad de los datos suministrados en la entrevista y que solo serán usados para los fines del estudio.

#### Trabajo de campo:

Las entrevistas serán aplicadas, en las jornadas de trabajo siguientes:

- 1) 10:00 - 13:00 Horas
- 2) 13:00 – 16:00 Horas, seleccionando a los participantes que se les efectuó tratamiento, con previa autorización del entrevistado.

## VIII. RESULTADOS

---

### **Características sociodemográficas:**

En relación a la edad, de los 100 entrevistados, el 48.0% (n= 48) están en un rango entre los 15 – 25 años, le sigue con un 27.0% (n= 27) el grupo que oscila entre 26-35 años y con un 25.0% (n= 25) la población que tiene más de 35 años de edad. (Ver tabla 1)

En lo concerniente al sexo de la población en estudio, la balanza se inclina hacia el sexo femenino con 70.0% (n= 70) de presencia y para los varones un 30.0% (n= 30) de los usuarios. (Ver tabla 2)

En lo que respecta a su procedencia, el 78.0% (n= 78) de los atendidos refieren tener como domicilio la ciudad de San Pedro Sula y un 22.0% (n= 22) provienen de afuera de la Ciudad. (Ver tabla 3)

En cuanto a la educación de los usuarios, el 38.0% (n= 38) de la población alcanzo una educación secundaria, el 31.0% (n= 31) la primaria, hay un 28.0% (n= 28) con nivel universitario y un 3.0% (n= 3) expresa que ninguna. (Ver tabla 4)

La situación laboral interesantemente presenta un equilibrado 51.0% (n= 51) de pacientes con empleo y un 49.0% (n= 49) está sin empleo. (Ver tabla 5)

### **Razones por las que busca atención odontológica:**

En relación a evaluación bucal de rutina, a las preguntas: ha recibido tratamiento previo a esta visita, el 85.0% (n= 85) manifiesta que sí y un 15.0% (n= 15) que no. Y quienes dijeron Sí, el 53.0% (n= 45) recibió el tratamiento previo a esta visita en el HLMV y un 47.0% (n=40) no lo recibieron en esta Clínica. (Ver tablas 6 y 7)

En lo que respecta a Presencia de sintomatología clínica, a las preguntas: Presenta dolor, un 58.0% (n= 58) manifiesta que no y un 42.0% (n= 42) que si presenta dolor. Presenta inflamación, un 81.0% (n= 81) no presenta y un 19.0% (n= 19) si presenta inflamación. Presenta sangrado en las encías, el 79.0% (n= 79) dice que no y el 21.0% (n= 21) dice que si presenta sangrado en las encías. (Ver tablas 8, 9 y 10)

En canto al motivo de la escogencia de esta clínica, a las preguntas: Por el bajo costo de los tratamientos, el 81.0% (n= 81) si escogió por el bajo arancel de precios

y un 19.0% (n= 19) dice que no. Por referencia de otros usuarios, un 89.0% (n= 89) acudió por referencia de otros usuarios y el 11.0% (n=11) no lo considera. Y si escogió esta clínica Por su fácil acceso, 47.0% (n= 47) dice que sí y el 53.0% (n= 53) no lo estiman como motivo de escogencia. (Ver tablas 11, 12 y 13)

#### **Grado de satisfacción del usuario:**

Referente a como se sintió con el trato que recibió del Odontólogo, un 74.0% (n= 74) de la población en estudio opina sentirse muy satisfecho con el trato recibido, un 19.0% (n= 19) dice sentirse satisfecho, un 6.0% (n= 6) es indiferente y el 1.0% (n= 1) está muy insatisfecho. (Ver tabla 14)

En cuanto al trato recibido de parte del estudiante, el 81.0% (n= 81) dice estar muy satisfecho y un 19.0% (n= 19) expresa estar satisfechos con la atención recibida del estudiante. (Ver tabla 15)

Con respecto a la experiencia con el asistente, el 61.0% (n= 61) se siente muy satisfecho con el trato recibido, un 20.0% (n= 20) está satisfecho, el 18.0% (n= 18) muestra indiferencia al trato del asistente y un 1.0% (n= 1) dice estar muy insatisfecho. (Ver tabla 16)

En cuanto a si hubo privacidad durante la atención, el 81.0% (n= 81) manifiesta que si la hubo y un 19.0% (n= 19) dice que no. (Ver tabla 17)

En lo concerniente a si se le efectuó un diagnóstico, el 93.0% (n= 93) de los usuarios manifiesta que si se les efectuó un diagnóstico y el 7.0% (n= 7) dice que no. (Ver tabla 18)

Al preguntar si recibió una explicación acerca de la afección por la cual asistió, el 92.0% (n= 92) expresa que si la recibió y un 8.0% (n= 8) manifiesta que no la recibió. (Ver tabla 19)

Y sobre si se le explico de otras afecciones presentadas, bajo a un 70.0% (n= 70) que si se les explico acerca de otras patologías presentes y un 30.0% (n= 30) dice que no. (Ver tabla 20)

En cuanto a si se le explico sobre las opciones de tratamiento, el 87.0% (n= 87) dice que sí y el 13.0% (n= 13) expresa que no se le explico. (Ver tabla 21)

Los usuarios dicen sentirse muy satisfechos con la atención recibida en un 78.0% (n= 78) el 21.0% (n= 21) opina sentirse satisfechos y solamente un 1.0% (n= 1) se expresa insatisfecho con la atención recibida en la clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. (Ver tabla 22)

En lo referente a que tratamiento se le realizo, en primer lugar la exodoncia se refiere por la población en estudio en un 40.0% (n= 40) la endodoncia en un 38.0%(n= 85), la cirugía de terceros molares en un 20.0% (n= 20) y operatoria dental con un 2.0% (n= 2). (Ver tabla 23)

Al plantearle a los usuarios de la clínica de Odontalgia, Han sido cumplidas la expectativas de satisfacción en relación a la atención recibida, el 87.0% (n= 87) de la población en estudio manifiesta que sí y el 13.0% (n= 13) manifiestan que no fueron cumplidas sus expectativas. (Ver tabla 24)



## IX. ANALISIS DE RESULTADOS

---

### **Características sociodemográficas:**

La edad en la población en estudio muestra que el grupo que más acude en busca de atención odontológica, casi la mitad, es el de 15 a 25 años, siguiéndole con una cuarta parte de la población quienes oscilan entre 26 a 36 años, lo que representa una población joven y en edad de alta productividad, completando el grupo con una cuarta parte, la población de 35 años en adelante, todavía activa y muy productiva; por lo que se puede decir que la clínica es visitada por una población de todas las edades, no presentándose predominancia ni exclusión para ningún grupo por lo cual se podría decir que concuerda con los resultados del estudio realizado por Ayala H. "Calidad de la atención en la consulta Odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología UNAH primer semestre del 2012" en donde el 91.6% de la población atendida su límite es la edad de hasta 40 años, un grupo altamente productivo.

En relación al sexo del grupo en estudio, la población femenina es la que acude en su mayoría al servicio odontológico, difiriendo con los resultados del estudio realizado por Ayala H. "Calidad de la atención en la consulta Odontológica" en donde la frecuencia está distribuida en mitad y mitad, no existiendo predominio de ninguno al igual que el estudio realizado en el año 2006 "Ajuste organizativo en la Clínica de Atención Integral del Adolescente del Hospital Leonardo Martínez Valenzuela" donde del total de entrevistados la mitad correspondieron al sexo femenino y la otra mitad al masculino.

En cuanto a la procedencia de los usuarios, la mayoría son pacientes de San Pedro Sula y solo una quinta parte proviene de fuera de la ciudad, mostrándose una similitud con la procedencia de la población del estudio de la clínica de atención ya que las tres cuartas partes de ese grupo proceden de San Pedro Sula, a diferencia con los hallazgos de Ayala H. en cuyo estudio las dos terceras partes de la población residen en la capital.

En lo que respecta al nivel de escolaridad, está distribuido casi en partes iguales no existe predominio de ningún grupo, siendo la población sin ningún estudio la amplia minoría.

En lo referente a su condición laboral hay un equilibrio entre la población en estudio asisten en igual proporción, encontrándose los mismos resultados en el estudio de Ayala H.

### **Razones por las que busca atención odontológica:**

En cuanto a la evaluación bucal de rutina:

La mayoría ya recibió tratamiento previo a su atención en esta clínica y de ellos algo más de la mitad la recibió en la clínica del Hospital Leonardo Martínez, por lo que se está trabajando con una población que ya tiene experiencia previa y por ende algún grado de conocimiento acerca de tratamientos dentales.

En Presencia de sintomatología clínica, un poco menos de la mitad de los entrevistados acudieron con dolor a los servicios de la clínica, también la mayoría de la población en estudio no presento inflamación el día de la entrevista y manifestaron que no presentan sangrado, por lo que estamos ante usuarios que acuden por motivos de seguimientos a atenciones anteriores.

La mayoría opino que para la escogencia de la clínica tomo en consideración el bajo costo de los tratamientos y la referencia de otros usuarios que hicieron uso de los servicios de la clínica del Hospital Leonardo Martínez V. No existiendo diferencia entre los que tomaron y los que no tomaron en cuenta el fácil acceso de la clínica.

### **Grado de satisfacción del usuario:**

La mayoría, unas tres cuartas partes de los entrevistados opino sentirse muy satisfechos con el trato que recibió del Odontólogo, y algo menos de la cuarta parte se sintieron satisfechos y a la minoría le fue indiferente el trato recibido, coincidiendo con el estudio de Ayala H.

En cuanto al trato recibido de parte del estudiante, la población en su mayoría expreso sentirse muy satisfecha con el trato recibido de parte del estudiante, lo cual fue manifestado por las cuatro quintas partes y el resto de la población dijo sentirse satisfecha.

Con respecto a la experiencia con el asistente, vario la opinión de los usuarios, siempre la mayoría se sintió muy satisfecha pero en una menor proporción, luego una quinta parte expreso sentirse satisfecha y otra quinta parte mostro ser indiferente al trato recibido.

En relación a si hubo privacidad durante la atención la mayoría manifiesta que si la hubo siendo esta población las cuatro quintas partes de los entrevistados

En lo concerniente a si se le efectuó un diagnóstico, casi todos los usuarios manifestaron que si se les efectuó.

Al preguntar si recibió una explicación acerca de la afección por la cual asistió casi todos los usuarios manifestaron que si se les efectuó.

Y acerca de, si se le explico de otras afecciones presentadas, la tercera parte de la población en estudio manifestó que no se le explico

En cuanto a si se le explico sobre las opciones de tratamiento, la mayoría de los usuarios expresaron que si recibieron dicha explicación.

La mayoría de los usuarios dijeron sentirse muy satisfechos con la atención recibida, existiendo solamente un caso aislado que manifestó su insatisfacción con la atención recibida en la clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V.

En lo referente a que tratamiento se le realizo, dos quintas partes acudieron por Endodoncia y el resto por Cirugía y de esta área las dos terceras partes fueron por exodoncias y una tercera parte por Cirugía de terceros molares.

Al plantearle a los usuarios de la clínica de Odontología, Han sido cumplidas la expectativas de satisfacción en relación a la atención recibida, en consonancia con la variable satisfacción con la atención recibida en la clínica, la mayoría de la población en estudio expreso de la población en estudio manifiesta que sí fueron cumplidas sus expectativas.

## X. CONCLUSIONES

---

1. De la población en estudio, la mayoría pertenece al grupo entre 15 y 25 años, el resto se divide en partes iguales, en donde el sexo femenino acude mayoritariamente, proviniendo las cuatro quintas partes de la población del casco urbano de San Pedro Sula y la minoría de afuera de la Ciudad. Existiendo un nivel educativo en su amplia mayoría, variado, así como una asistencia de pacientes por igual en lo referente a su condición laboral. Por lo cual existe una apertura de los servicios para toda la población.
2. La mayoría de los usuarios acuden habiendo recibido tratamiento odontológico previo y de estos un poco más de la mitad lo recibió en esta clínica, algo más de la mitad presentan dolor y la mayoría no presentan sangrado de las encías (las cuatro quintas partes). Escogen la clínica por el bajo arancel y por referencia de otros usuarios.
3. En lo referente al trato que recibió de parte del odontólogo así como de estudiantes, las tres cuartas partes de los usuarios expresa sentirse muy satisfecho con la atención recibida, quienes han sido atendidos con privacidad, con explicación de la afección por la cual asisten, pero disminuyendo en lo que respecta a otras afecciones, y la explicación de las opciones de tratamiento está en relación directa con la respuesta de la afección por la cual se asistió a la clínica.
4. La mayoría de los usuarios expresa sentirse muy satisfechos con la atención recibida, el resto de la población en estudio se siente satisfecha. Cumpliéndose las expectativas con las que llegaron en pos de tratamiento.
5. Considerando que la asistencia a la clínica ha sido en su mayoría por el bajo arancel y por referencia de otros usuarios y siendo que la mayoría han recibido tratamiento previo y de estos más de la mitad lo recibieron en la clínica, se espera que los entrevistados regresen por servicios dentales y que recomendaran a otros la asistencia a la clínica.

## XI. RECOMENDACIONES

---

A las autoridades de la Carrera de Odontología (Jefatura de Departamento y Coordinación de Carrera) de la UNAH-VS y del Hospital Leonardo Martínez Valenzuela (Dirección del Hospital y Jefatura de Sala):

Implementar un mecanismo de control de los niveles de satisfacción de los usuarios que acuden a dicha unidad de salud con el objetivo de mantener y/o elevar la atención en salud bucal.

Desarrollar nuevos estudios que profundicen en los hallazgos que sean considerados más importantes en el presente estudio.

Crear un programa de atención especialmente orientado en base a la necesidad investigada en la población que acude a los servicios de la clínica.

Diseñar un plan de soporte que establezca las cuotas de recuperación con la finalidad de mantener el actual arancel que asegura a los usuarios el acceso a los servicios.

Capacitar de forma permanente a todo el personal de salud que labora en la clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en la temática de calidad y relaciones interpersonales, así como otros afines, con el fin de mantener elevados los niveles de satisfacción en los usuarios de los servicios de salud bucodental prestados en dicha Clínica.

## XII. BIBLIOGRAFIA

---

<sup>1</sup> Rivera J, Berne C. Estudio de la Satisfacción en Servicios Públicos de Salud. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. 2. (3): 12-23. Enero- Marzo. 2009.

<sup>1</sup>

<sup>2</sup> Illana F. La Organización Centrada en la Satisfacción del Paciente. Revista Calidad Asistencial. 18. (5): 259- 260. 2003.

<sup>3</sup> Satisfacción del Paciente. Gaceta Sanitaria. 9. (12). Septiembre- Octubre. 1995.

<sup>4</sup> Donabedian A. Evaluación de la Calidad de la Atención Medica. Investigaciones Sobre Servicios de Salud: Una Antología. Publicación Científica 534. Washington D.C. p. 382-404. 1992.

<sup>5</sup> Corbella A, Saturno P. La Garantía de la Calidad en Atención Primaria de Salud. Instituto Nacional de Salud. Madrid. 1990.

<sup>6</sup> Introducción al Concepto y Dimensiones de la Calidad Asistencial: Como Empezar. Madrid. 1992.

<sup>7</sup> Estudio de Satisfacción de Usuarios. Unidad de Salud/Silas Managua. Managua. Enero. 2005.

<sup>8</sup> Castillo J, Ávila T. Algunas Consideraciones en el Análisis del Concepto: Satisfacción del Paciente. Investigación y Educación en Enfermería. Medellín. 22. (2): 128- 138. Septiembre. 2004.

<sup>9</sup> Urquiza R. Conceptos de Calidad en Salud. Evidencia Actual Práctica Ambulatoria. (7): 152-155. 2004.

---

<sup>10</sup> Informe sobre la Salud en el Mundo: Forjemos el Futuro. OMS. Ginebra. 2003.

<sup>11</sup> Baeza R. El Concepto de la Gestión de Calidad Total (TQM). Editorial Universidad del Mar. p 41-82. 1999.

<sup>12</sup> Jiménez M, Ortega M, Cruz G, Cruz M, Quintero M, Mendoza E, et. Al. Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad. Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica. 11. (2): 58-65. Mayo-Agosto. 2003.

<sup>13</sup> Mira J, Vitaller J, Aranaz J, Herrero J, Buil J. La Satisfacción del Paciente. Aspectos Teóricos y Metodológicos. Revista de Psicología de la Salud. (4): 89-116. 1992.

<sup>14</sup> Mira J, Aranaz J. La Satisfacción del Paciente como una Medida del Resultado de la Atención Sanitaria. Med Clin. Barcelona. 144. (3): 26-33. 2000.

<sup>15</sup> Rodríguez C. La Medida de la Satisfacción la Atención en Salud. Andalucía. Gaceta Sanitaria. (9): 311-315. 1995.

<sup>16</sup> Rodríguez M. Relación Médico-Paciente. La Habana: Ciencias Médicas. 66. (8): 116. 2008.

<sup>17</sup> Palacin J, Darras C. Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Salud: Factores Sociodemográficos y de Accesibilidad asociados. 66. (2): 1-3. 19 de abril del 2013.

<sup>18</sup> Cottle D. El Servicio Centrado en el Cliente. Madrid. 1991.

<sup>19</sup> Corbella A, Maturana S. Papel del Ciudadano en los Servicios de Salud. Posibilidades y Limitaciones. Revista Calidad Asistencial. (15): 357. 2000.

<sup>20</sup> Perdensen D. El Dilema de lo Cualitativo y lo Cuantitativo: de las Encuestas a los Métodos Rápidos en Investigación en Salud. Editorial Universitario. 1992.

# **ANEXOS**



## ANEXO 1

### TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1. Edad

Características sociodemográficas de los entrevistados

**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Período del año 2013”**

Edad	Frecuencia	Porcentaje
15-25 años	48	48.0
26-35 años	27	27.0
Más de 35 años	25	25.0
Total	100	100.0

Fuente: entrevistas

Tabla 2. Sexo

Características sociodemográficas de los entrevistados

**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Período del año 2013”**

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	30	30.0
Femenino	70	70.0
Total	100	100.0

Fuente: entrevistas

Tabla 3. Procedencia

Características sociodemográficas de los entrevistados

**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Período del año 2013”**

Procedencia	Frecuencia	Porcentaje
San Pedro Sula	78	78.0
Fuera de San Pedro Sula	22	22.0
Total	100	100.0

Fuente: entrevistas

Tabla 4. Educación

Características sociodemográficas de los entrevistados

**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013”**

Educación	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	31	31.0
Secundaria	38	38.0
Universitaria	28	28.0
Ninguna	3	3.0
Total	100	100.0

Fuente: entrevistas

Tabla 5. Condición Laboral

Características sociodemográficas de los entrevistados

**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013”**

Condición Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Empleado	51	51.0
Desempleado	49	49.0
Total	100	100.0

Fuente: entrevistas

Tabla 6. Ha recibido tratamiento previo a esta visita

Razones por las que buscaron atención los entrevistados

**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013”**

Ha recibido tratamiento previo a esta visita	Frecuencia	Porcentaje
Si	85	85.0
No	15	15.0
Total	100	100.0

Fuente: entrevistas

Tabla 7. Si su respuesta es "sí" lo recibió en esta clínica  
 Razones por las que buscaron atención los entrevistados  
**"Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013"**

Si es Si lo recibió en esta clínica	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	53.0
No	40	47.0
Total	85	100.0

Fuente: entrevistas

Tabla 8. Presenta dolor  
 Razones por la que buscaron atención los entrevistados  
**"Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013"**

Presenta dolor	Frecuencia	Porcentaje
Si	42	42.0
No	58	58.0
Total	100	100.0

Fuente: entrevistas

Tabla 9. Presenta inflamación  
 Razones por las que buscaron atención los entrevistados  
**"Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013"**

Presenta inflamación	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	19.0
No	81	81.0
Total	100	100.0

Fuente: entrevistas

Tabla 10. Presenta sangrado en las encías  
 Razones por la que buscaron atención los entrevistados  
**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013”**

Sangrado en encías	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	21.0
No	79	79.0
Total	100	100.0

Fuente: entrevistas

Tabla 11. Escogió esta clínica por el bajo costo del tratamiento  
 Razones por las que buscaron atención los entrevistados  
**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013”**

Escogió por bajo costo arancel	Frecuencia	Porcentaje
Si	81	81.0
No	19	19.0
Total	100	100.0

Fuente: entrevistas

Tabla 12. Escogió esta clínica por referencia de otros usuarios  
 Razones por la que buscaron atención los entrevistados  
**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013”**

Escogió por referencia de otros usuarios	Frecuencia	Porcentaje
Si	89	89.0
No	11	11.0
Total	100	100.0

Fuente: entrevistas

Tabla 13. Escogió esta clínica por su fácil acceso  
Razones por las que buscaron atención los entrevistados

**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013”**

Escogió esta clínica por su fácil acceso	Frecuencia	Porcentaje
Si	47	47.0
No	53	53.0
Total	100	100.0

Fuente: entrevistas

Tabla 14. Como se sintió con el trato del odontólogo  
Grado de satisfacción del usuario

**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013”**

Como se sintió con trato del Odontólogo	Frecuencia	Porcentaje
5	74	74.0
4	19	19.0
3	6	6.0
1	1	1.0
Total	100	100.0

Fuente: entrevistas

Tabla 15. Como se sintió con el trato del estudiante  
Grado de satisfacción del usuario

**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013”**

Como se sintió con trato del estudiante	Frecuencia	Porcentaje
5	81	81.0
4	19	19.0
Total	100	100.0

Fuente: entrevistas

Tabla 16. Como se sintió con el trato que recibió del asistente  
 Grado de satisfacción del usuario  
**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013”**

Como se sintió con trato del asistente	Frecuencia	Porcentaje
5	61	61.0
4	20	20.0
3	18	18.0
1	1	1.0
Total	100	100.0

Fuente: entrevistas

Tabla 17. Hubo privacidad durante la atención  
 Grado de satisfacción del usuario  
**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013”**

Hubo privacidad durante la atención	Frecuencia	Porcentaje
Si	81	81.0
No	19	19.0
Total	100	100.0

Fuente: entrevistas

Tabla 18. Se le efectuó un diagnostico  
 Grado de satisfacción del usuario  
**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013”**

Se le efectuó un diagnostico	Frecuencia	Porcentaje
SI	93	93.0
No	7	7.0
Total	100	100.0

Fuente: entrevistas

Tabla 19. Se le explico acerca de la afección por la cual asistió  
 Grado de satisfacción del usuario  
**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013”**

Se le explico acerca de la afección por la cual asistió	Frecuencia	Porcentaje
Si	92	92.0
No	8	8.0
Total	100	100.0

Fuente: entrevistas

Tabla 20. Se le explico sobre otras afecciones presentadas  
 Grado de satisfacción del usuario  
**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013”**

Se le explico sobre otras afecciones presentadas	Frecuencia	Porcentaje
Si	70	70.0
No	30	30.0
Total	100	100.0

Fuente: entrevistas

Tabla 21. Se le explico acerca de las opciones de tratamiento  
 Grado de satisfacción del usuario  
**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013”**

Se le explico acerca de las opciones de tratamiento	Frecuencia	Porcentaje
Si	87	87.0
No	13	13.0
Total	100	100.0

Fuente: entrevistas

Tabla 22. Como se siente con la atención recibida

Grado de satisfacción del usuario

**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013”**

Como se siente con la atención recibida	Frecuencia	Porcentaje
5	78	78.0
4	21	21.0
2	1	1.0
Total	100	100.0

Fuente: entrevistas

Tabla 23. Que tratamiento se le efectuó

Grado de satisfacción del usuario

**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013”**

Que tratamiento se le efectuó	Frecuencia	Porcentaje
Operatoria	2	2.0
Endodoncia	38	38.0
Cirugía	20	20.0
Exodoncia	40	40.0
Total	100	100.0

Fuente: entrevistas

Tabla 24. Han sido cumplidas sus expectativas

Grado de satisfacción del usuario

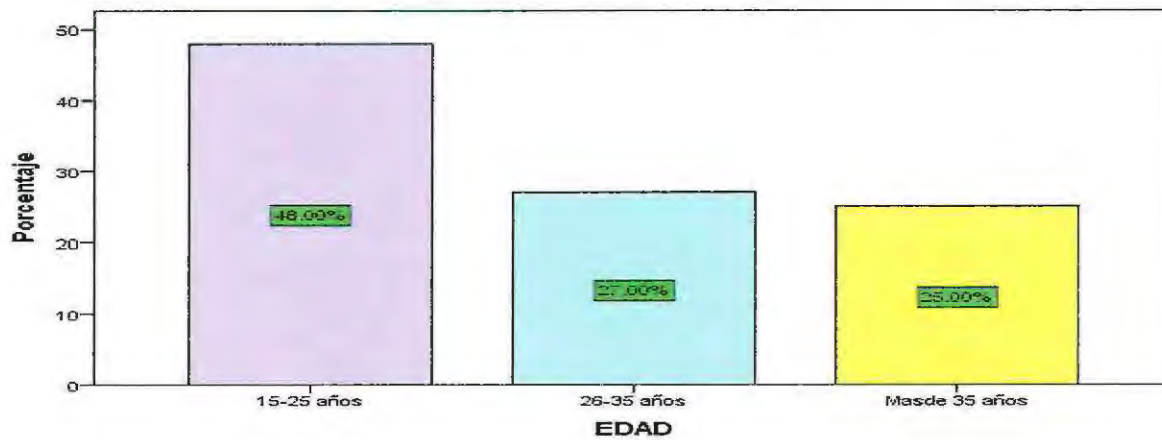
**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013”**

Han sido cumplidas sus expectativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	87	87.0
No	13	13.0
Total	100	100.0

Fuente: entrevista

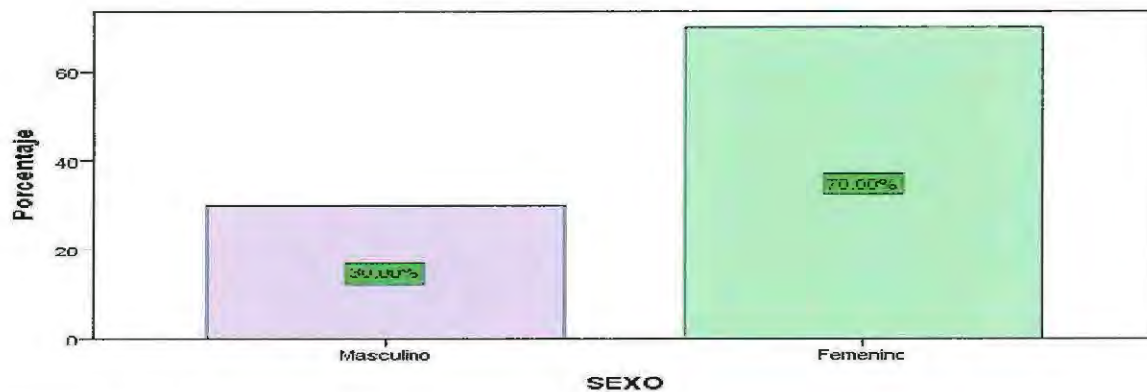


**Grafico 1. Edad Características sociodemográficas de los entrevistados**  
"Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013"



Fuente: Tabla 1

**Grafico 2. Sexo Características sociodemográficas de los entrevistados**  
"Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de era de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013"



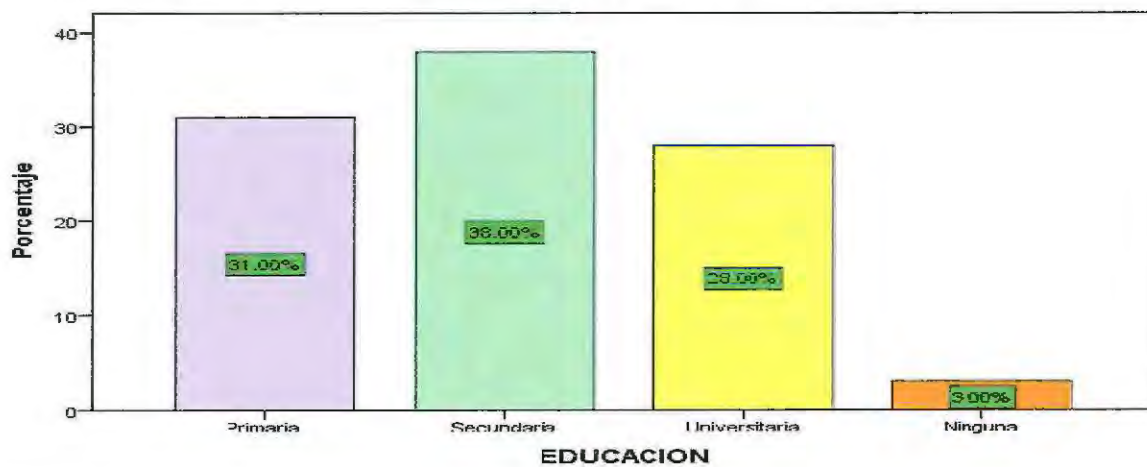
Fuente: Tabla 2

**Grafico 3. Procedencia Características sociodemográficas de los entrevistados**  
**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de**  
**Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer**  
**Periodo del año 2013”**



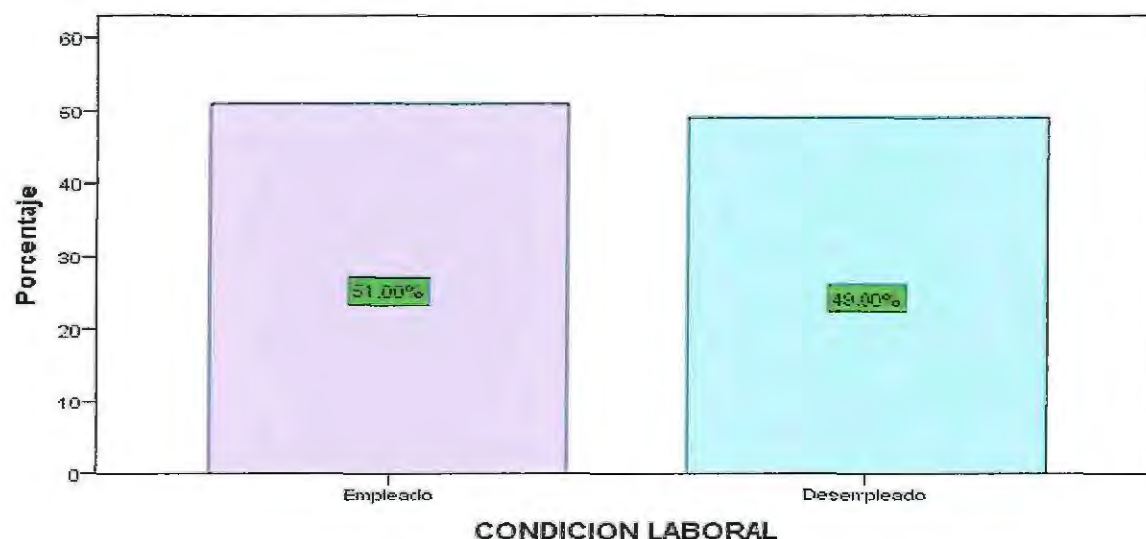
Fuente: Tabla 3

**Grafico 4. Educación Características sociodemográficas de los entrevistados**  
**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de**  
**Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer**  
**Periodo del año 2013”**



Fuente: Tabla 4

**Grafico 5. Condición laboral** Características sociodemográficas de los entrevistados  
 "Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013"



Fuente: Tabla 5

**Grafico 6. Ha recibido tratamiento previo a esta visita** Causas por la que buscaron atención los entrevistados  
 "Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013"



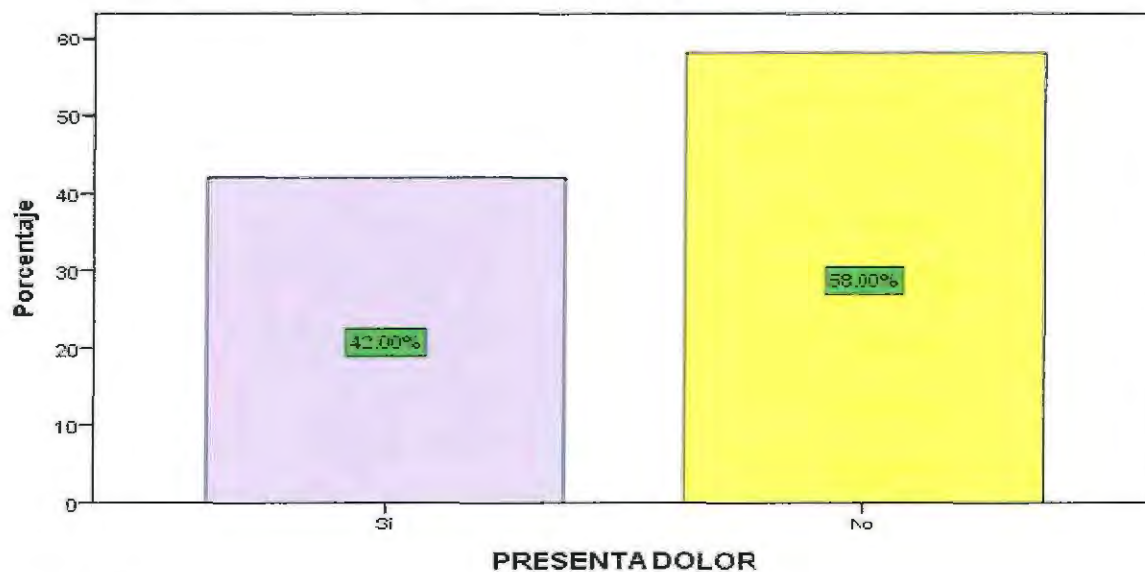
Fuente: Tabla 6

**Grafico 7. Si su respuesta es "si", lo recibió en esta clinica Causas por las que buscaron atención los entrevistados**  
**"Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013"**



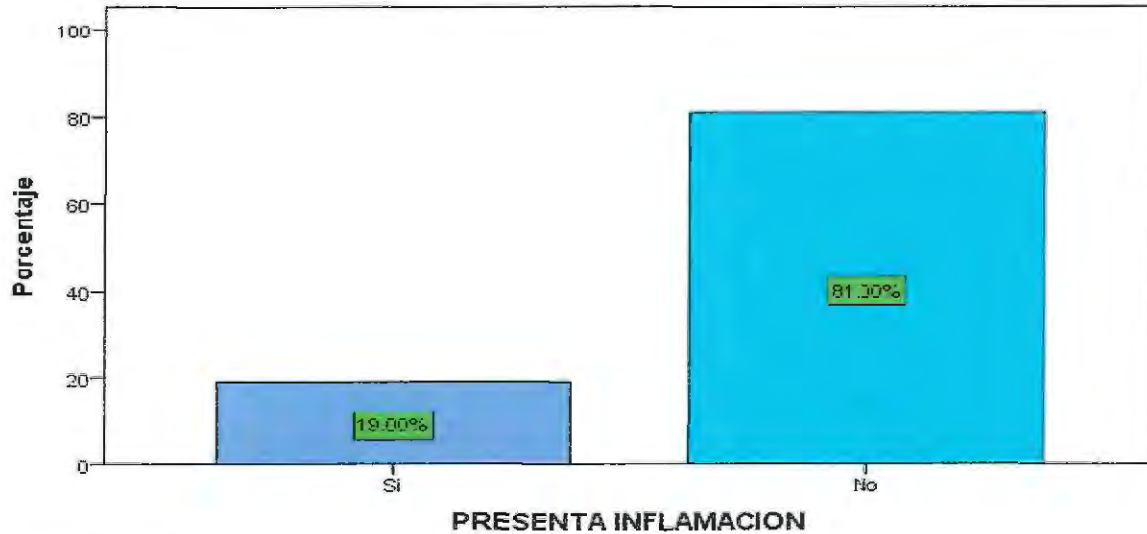
Fuente: Tabla 7

**Grafico 8. Presenta dolor Causas por la que buscaron atención los entrevistados**  
**"Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013"**



Fuente: Tabla 8

**Grafico 9. Presenta inflamación Causas por las que buscaron atención los entrevistados**  
**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013”**



Fuente: Tabla 9

**Grafico 10. Presenta sangrado de las encias Causas por las que buscaron atención los entrevistados**  
**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013”**



Fuente: Tabla 10

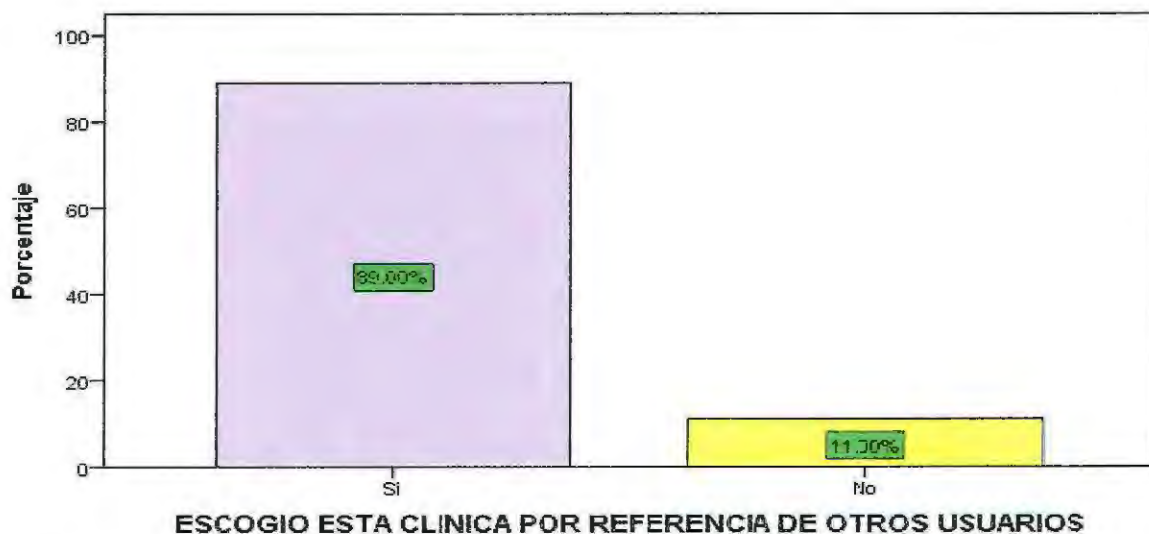


**Grafico 11. Escogió esta clínica por el bajo costo del tratamiento Causas por las que buscaron atención los entrevistados**  
**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013”**



Fuente: Tabla 11

**Grafico 12. Escogió esta clínica por referencia de otros usuarios Causas por la que buscaron atención los entrevistados**  
**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013”**



Fuente: Tabla 12

**Grafico 13. Escogió esta clínica por su fácil acceso Causas por las que buscaron atención los entrevistados**  
**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013”**



Fuente: 13

**Grafico 14. Como se sintió con el trato del odontólogo Grado de satisfacción del usuario**  
**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013”**



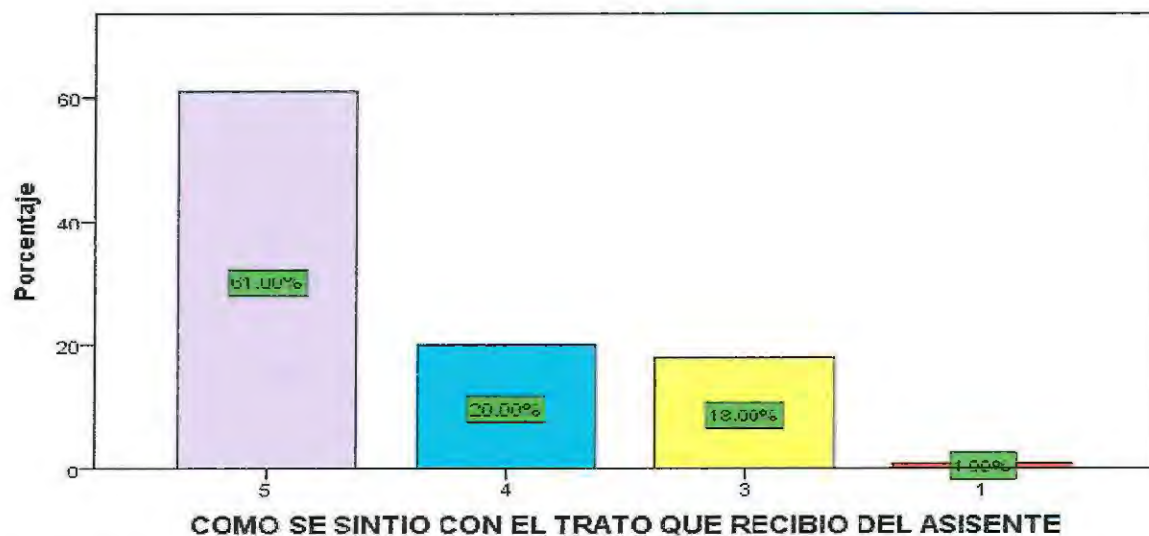
Fuente: Tabla 14

**Grafic 15. Como se sintió con el trato del estudiante Grado de satisfacción del usuario**  
**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013”**



Fuente: Tabla 15

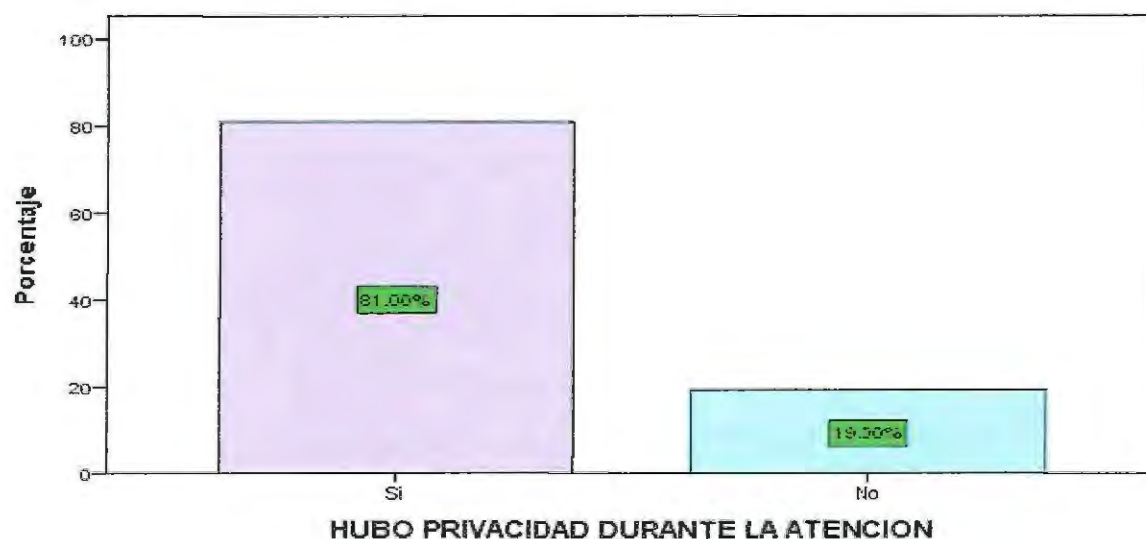
**Grafico 16. Como se sintió con el trato que recibió del asistente Causas por la que buscaron atención los entrevistados**  
**“Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013”**



Fuente: Tabla 16



**Grafico 17. Hubo privacidad durante la atención Grado de satisfacción del usuario**  
 "Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013"



Fuente: Tabla 17

**Grafico 18. Se le efectuó un diagnostico Grado de satisfacción del usuario**  
 "Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013"



Fuente: Tabla 18

**Grafico 19. Se le explico acerca de la afección por la cual asistió Grado de satisfacción del usuario**  
 "Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013"



Fuente: Tabla 19

**Grafico 20. Se le explico sobre otras afecciones presentadas Grado de satisfacción del usuario**  
 "Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013"



Fuente: Tabla 20

**Grafico 21. Se le explico acerca de las opciones de tratamiento Grado de satisfacción del usuario**  
 "Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013"



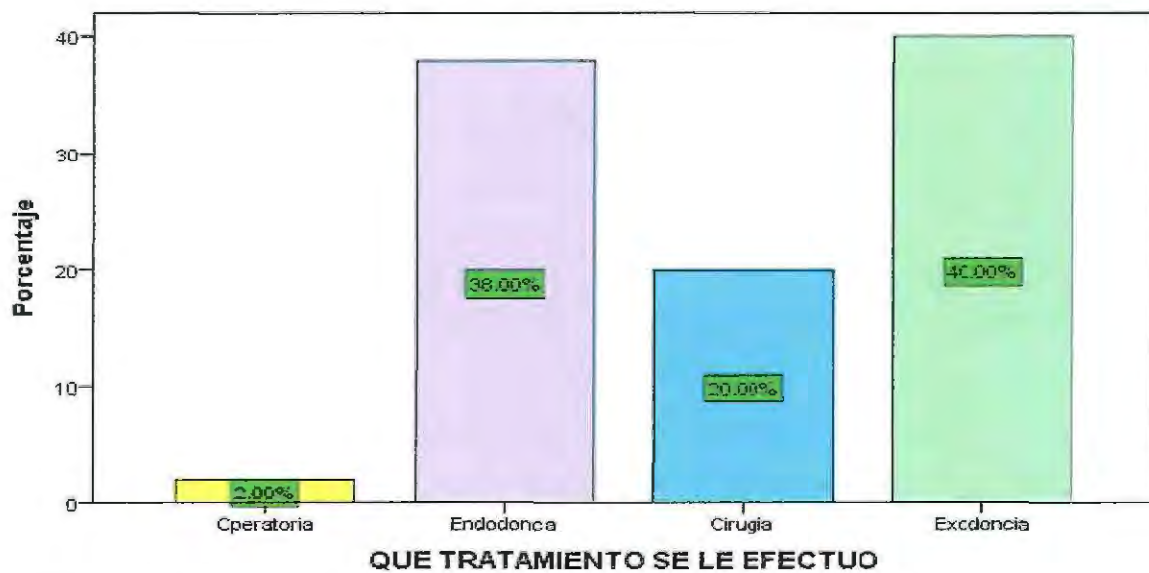
Fuente: Tabla 21

**Grafico 22. Como se siente con la atención recibida Grado de satisfacción del usuario**  
 "Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013"



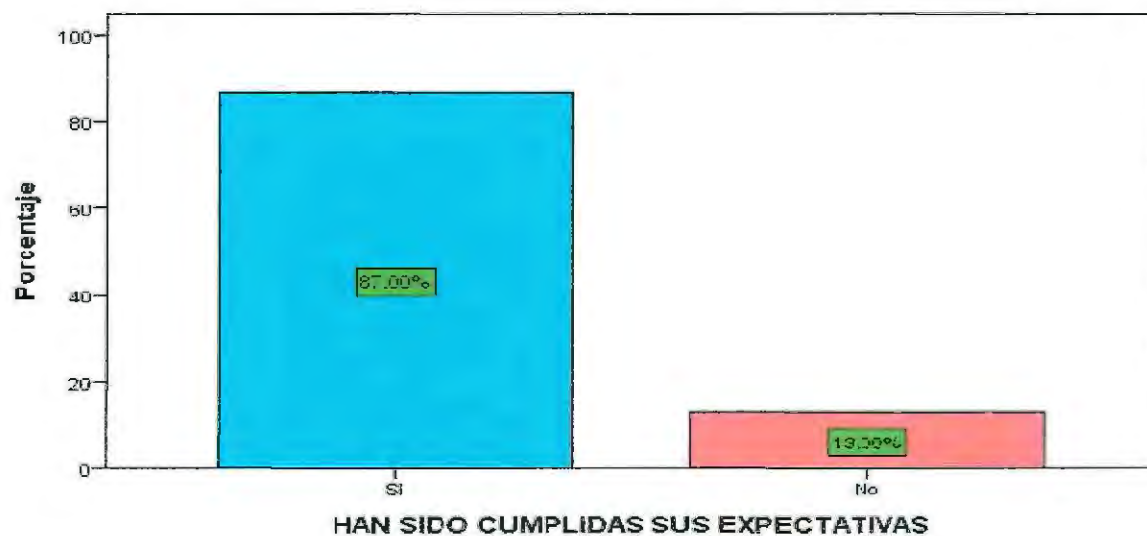
Fuente: Tabla 22

**Grafico 23. Que tratamiento se le efectuó Grado de satisfacción del usuario**  
 "Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013"



Fuente: Tabla 23

**Grafico 24. Han sido cumplidas sus expectativas Grado de satisfacción del usuario**  
 "Satisfacción de los usuarios que asisten a la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez V. en el Tercer Periodo del año 2013"



Fuente: Tabla 24

## ANEXO 2

### OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.

<b>Objetivo</b>	<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valor</b>	<b>Escala de Medición</b>
1. Describir las características sociodemográficas de la población en estudio	Edad	Años cumplidos.	Entrevista	De 15 a 25 años. De 26 a 35 años. + 36 años.	Continua
	Sexo	Características físicas de las personas.		M o F	Nominal dicotómica
	Procedencia	Lugar donde reside el Px.		SPS o afuera de SPS	Nominal dicotómica
	Escolaridad	Nivel de conocimiento adquirido.		Ninguna Primaria Secundaria Universitaria	Nominal
	Condición laboral	Estado de productividad de la persona.		Empleado Desempleado	Nominal

2. Analizar las razones por las que busca atención odontológica el grupo en estudio.	Evaluación bucal de rutina	Búsqueda de atención sin causa aparente	Entrevista	SI o NO ha recibido tratamiento previo.	Nominal.
	Presencia de Sintomatología clínica.	Manifestación de dolor, inflamación o sangrado en la cavidad bucal.		SI o NO fue en esta clínica.	
	Motivo por el cual asiste a esta clínica.	Situación que obliga a la persona a escoger un centro de atención a su conveniencia.		SI o NO ha sido por: Bajos costos de los tratamientos. Referencia. Fácil acceso.	

### Operacionalización de variables.

Objetivo	Variable	Definición	Indicador	Valor	Escala de Medición
3. Identificar el grado de satisfacción por la atención recibida.	Como se sintió con el trato recibido de parte del: Odontólogo, estudiante, Asistente.	Trato brindado por el personal de la Carrera a los usuarios de la clínica.	Entrevista	Muy satisfecho, satisfecho, indiferente, Insatisfecho, Muy insatisfecho	Nominal

	Privacidad en atención.	Discreción con la que se atiende a las pacientes.		Si o NO hubo privacidad.	Nominal
	Realización de diagnóstico.	Lo que lleva a conocer el estado de salud.		SI o NO se efectuó diagnóstico.	Nominal
	Explicación de la afección por la que asiste	Conocimiento adquirido por parte de los usuarios acerca de la patología presentada		SI o NO se le explico sobre la afección	Nominal
	Explicación de otras afecciones presentadas	Conocimiento adquirido por parte de los usuarios sobre otras patologías presentadas		SI o NO se le explico sobre otras afecciones	Nominal
	Explicación de los tratamientos.	Conocimiento adquirido por parte de los usuarios acerca de las opciones de solución a la(s) afección(es) presentada(s).		SI o NO se explicó el o las opciones de tratamiento.	Nominal
	Como se siente con la atención recibida en	Nivel de cumplimiento con las expectativas		Muy satisfecho, satisfecho, Indiferente,	Nominal

	la clínica	del usuario acerca de la atención a recibir.		Insatisfecho, Muy insatisfecho.	
	Expectativas de satisfacción con atención recibida.	Lo que el paciente espera recibir de la clínica.		SI o NO han sido cumplidas sus expectativas	Nominal



## ANEXO 3

### INSTRUMENTO PARA RECOLECCION DE DATOS



#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo \_\_\_\_\_

Declaro estar de acuerdo en participar en la investigación que lleva por tema: Satisfacción del usuario de la clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Dr. Leonardo Martínez Valenzuela en el tercer periodo del año 2013.

Habiendo recibido una explicación acerca del contenido de la encuesta y los objetivos que se buscan concretar a través de mi participación en lo referente al tema Satisfacción del usuario y quedando plenamente satisfecho (a) con la explicación recibida reitero mi participación voluntaria, por lo cual autorizo hacer uso de mis datos para este estudio.

Dado a los \_\_\_\_\_ días del mes de diciembre del año 2013

---

FIRMA

## INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

A través de este documento se recolectara la información conducente a dar a conocer el nivel de satisfacción presentado por los pacientes que acuden a la clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez Valenzuela, por lo que se le pide exprese su sincera opinión, la cual será manifiesta en libertad en vista de ser un instrumento de carácter anónimo y voluntario, cuya aplicación es de carácter académico.

### DATOS GENERALES: CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS

#### EDAD:

15 – 25 años \_\_\_\_\_  
26 – 35 años \_\_\_\_\_  
Más de 35 años \_\_\_\_\_

#### SEXO:

Masculino \_\_\_\_\_  
Femenino \_\_\_\_\_

#### PROCEDENCIA:

San Pedro Sula \_\_\_\_\_  
Fuera de San Pedro Sula \_\_\_\_\_

#### EDUCACION

Primaria \_\_\_\_\_  
Secundaria \_\_\_\_\_  
Universitaria \_\_\_\_\_  
Ninguna \_\_\_\_\_

#### CONDICION LABORAL:

Empleado \_\_\_\_\_  
Desempleado \_\_\_\_\_

### RAZONES POR LAS QUE BUSCA ATENCION ODONTOLOGICA

#### EVALUACION BUCAL DE RUTINA:

Ha recibido tratamiento previo a esta visita SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_  
Si su respuesta es "SI" lo recibió en esta clínica SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

#### SINTOMATOLOGIA CLINICA:

Presenta dolor SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_  
Presenta inflamación SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_  
Presenta sangrado en las encías SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

#### MOTIVO DE LA ESCOGENCIA DE ESTA CLINICA:

Por el bajo costo de los tratamientos SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_  
Por referencia de otros usuarios SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_  
Por su fácil acceso SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

## GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO

### TRATO RECIBIDO EN LA CLINICA

¿Cómo se sintió con el trato que recibió de las siguientes personas?

ODONTOLOGO	ESTUDIANTE	ASISTENTE
Muy satisfecho _____	Muy satisfecho _____	Muy satisfecho _____
Satisfecho _____	Satisfecho _____	Satisfecho _____
Indiferente _____	Indiferente _____	Indiferente _____
Insatisfecho _____	Insatisfecho _____	Insatisfecho _____
Muy insatisfecho _____	Muy insatisfecho _____	Muy insatisfecho _____

¿Hubo privacidad durante la atención? SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

¿Se le efectuó un diagnostico? SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

¿Se le explico acerca de la afección por la cual asistió? SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

¿Se le explico sobre otras afecciones presentadas? SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

¿Se le explico acerca de las opciones de tratamiento? SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

### SATISFACCION POR LA ATENCION RECIBIDA:

¿Cómo se siente con la atención que recibió en la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el hospital Leonardo Martínez Valenzuela?

Muy satisfecho \_\_\_\_\_

Satisfecho \_\_\_\_\_

Indiferente \_\_\_\_\_

Insatisfecho \_\_\_\_\_

Muy insatisfecho \_\_\_\_\_

¿Qué tratamiento se le realizo?

---

¿Han sido cumplidas sus expectativas de satisfacción en relación a la atención recibida en la Clínica de la Carrera de Odontología de la UNAH-VS en el Hospital Leonardo Martínez Valenzuela?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

**ANEXO 4**  
**IMAGENES DE LA CLINICA DE ODONTOLOGIA EN EL HLMV**





