



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA  
UNAN MANAGUA  
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD  
ESCUELA DE SALUD PUBLICA**



**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD**

**2015 - 2017**

Informe Final trabajo de investigación de Tesis para optar al  
Título en Master en Administración en Salud

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ATENCIÓN DE  
LOS SERVICIOS ODONTOLÓGICOS, EN LAS CLÍNICAS DE  
OPERATORIA DENTAL DE LA UNAH DE TEGUCIGALPA,  
HONDURAS, SEGUNDO PERÍODO DEL 2016.**

**Autora:**

**Consuelo Lizardo**

**Cirujano Dentista**

**Tutor:**

**Dr. Miguel Orozco**

**Docente Investigador**

Managua, Nicaragua. Marzo del 2017

## INDICE

No	Contenido	página
	Opinión del Tutor	
	Dedicatoria	i
	Agradecimientos	ii
	Resumen	iii
I.	Introducción.....	1
II.	Antecedentes.....	2
III.	Justificación.....	3
IV.	Planteamiento del problema.....	4
V.	Objetivos.....,	5
VI.	Marco Teórico.....	6
VII.	Diseño Metodológico.....	12
VIII.	Resultados y Análisis de Resultados.....	17
IX.	Conclusiones.....	34
X.	Recomendaciones.....	35
XI.	Bibliografía.....	36
	Anexos	

## **Dedicatoria:**

En primer lugar a Dios que siempre guía mi camino.

A mis Padres que desde el cielo me siguen acompañando cada día de mi vida.

A mi esposo Mauro E. Argueta Suazo por su apoyo incondicional, la comprensión y el amor que me ha brindado en cada momento de mi vida, te amo.

A mis hijas Ana Gabriela y Laura Sofía por estar siempre pendiente en todo este camino, las amo.

## **Agradecimiento:**

Gracias infinitas Armando Raudales y Michelle Paredes por ser siempre tan especiales en todo momento con los que compartí experiencias inolvidables, los quiero amigos.

A mis compañeros Maximiliano Hernández y Doris Paz gracias por su apoyo amigos.

A mis Maestros que me impartieron en las aulas todos sus conocimientos, en especial a Marcia Ibarra, Miguel Orozco, Rosario Hernández, por toda la ayuda en la elaboración de esta tesis.

A todos los pacientes que aceptaron y participaron en la realización de esta investigación.

A las autoridades de mi querida Facultad de Odontología que es mi segundo hogar por permitirme realizar este proyecto.

**Carta del tutor:**

## RESUMEN

1. Objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento en las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología en el segundo período del 2016.
2. Diseño de la presente investigación es de tipo descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 60 pacientes que recibieron atención en las clínicas de operatoria dental en el segundo período del 2016. Se les aplicó una encuesta de calidad de la atención en los servicios odontológicos de una manera anónima, se analizó las encuestas que fueron llenadas por los pacientes que incluían las variables de las características socio demográficos como edad, sexo, ocupación, y escolaridad, grado de satisfacción de los pacientes en cuanto a la atención que les brinda el estudiante en cuanto si se ve interesado por cumplir lo que prometió, trato del paciente con respeto, información del tratamiento y costo, tiempo de espera, duración de la atención, le transmite seguridad. Satisfacción en cuanto a la infraestructura, apariencia de las clínicas, bioseguridad de las clínicas, instrumental utilizado para los tratamientos dentales. Los instrumentos de recolección lo constituyeron las encuestas donde se reflejan datos de interés del estudio, se realizó con la escala de Likert.
3. Resultados: la mayoría de los encuestados eran mujeres y la mayor concentración entre 14 – 25 años y predominó los empleados de gobierno y los estudiantes mostrando mayor nivel de satisfacción los pacientes en el trato brindado por los estudiantes y el más bajo en cuanto a infraestructura.

**Palabras clave:** satisfacción del paciente, atención odontológica, encuestas.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La satisfacción de los servicios de salud y la calidad de atención es un tema de mucha importancia en los últimos años y que preocupa a la mayoría que dirigen, brindan y reciben dichos servicios sin distinción de la especialidad a la que se dedique implementando diferentes tácticas para alcanzar altos estándares de calidad, eficacia y eficiencia en estos servicios.

En la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH) se han realizado progresos importantes para brindar servicios de calidad que permitan la satisfacción y seguridad de los servicios a los pacientes que acuden a las clínicas de Operatoria Dental de la Facultad de Odontología en el departamento de restauradora.

La UNAH como institución rectora de la educación superior hondureña tiene el compromiso de alcanzar los estándares más altos de calidad y es por ello que es parte de varias redes de universidades y organismos que promueven la mejora de la calidad además en este momento se encuentra en la etapa de la autoevaluación institucional

La UNAH se encuentra localizada en Tegucigalpa, Honduras donde se atienden un gran número de pacientes y no se cuenta con un estudio sobre la calidad del servicio que se les brinda, el presente estudio determina el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento en las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología segundo período del 2016.

## II. ANTECEDENTES

Dunia Ayala Torres. (2014). Realizó el estudio con el objetivo de determinar la percepción que el paciente tiene acerca del servicio de atención odontológica, que se le brinda en la clínica del internado de la facultad de odontología de la Universidad Estatal de Guayaquil. Teniendo en cuenta los instrumentos. Materiales y equipos el 50% estaban de acuerdo y apenas un 4% en desacuerdo, en cuanto a la amabilidad 36% de acuerdo y el 30% en desacuerdo, en clínicas limpias y ordenadas la mayoría estaba de acuerdo con un 66% y el 16% en desacuerdo, por las clínicas señalizadas el 52% estaban en desacuerdo, por el trato recibido estaban satisfechos.

García, C. (2010). Este estudio tuvo como objetivo determinar la percepción de satisfacción de los pobladores del Asentamiento Humano "Keiko Sofía" del distrito de Puente Piedra, Lima, Perú. La muestra estuvo conformada con personas residentes del asentamiento humano, entrevistadas en una encuesta domiciliaria, donde se evaluaron variables socio - demográficas, tipo de establecimiento, satisfacción con la atención odontológica recibida. La satisfacción fue mayor con servicios privados que públicos, y fue menor en pacientes más jóvenes y con mayor grado de instrucción.

Betin A. y Col. (2009) Realizaron un estudio donde se determinó el grado de satisfacción en pacientes respecto a la calidad de atención brindada por estudiantes en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Fue un estudio de tipo descriptivo con abordaje cuantitativo. Los resultados obtenidos fueron que el 89% de los encuestados manifiesta estar satisfecho con los servicios recibidos, el 94% consideró los servicios económicos respecto a otras instituciones. La duración de los tratamientos fue considerada normal para el 88%. ( En conclusión se observó satisfacción 10 en los pacientes atendidos en la institución; de acuerdo con esto, la mayoría de los encuestados volvería para recibir atención odontológica; finalmente se percibe que los costos de los tratamientos no se encuentran por encima de su capacidad de pago).

### III. JUSTIFICACIÓN

Muchas fueron las razones para considerar la satisfacción de los pacientes como un componente importante de la evaluación de los servicios de salud y las propuestas de control de calidad de los servicios por la opinión de los pacientes que la utilizaron y asistieron a nuestra institución para satisfacer sus necesidades y si no tomamos en cuenta su opinión estos irán disminuyendo. La Facultad de Odontología de la UNAH ofrece servicios odontológicos accesibles y económicos de mucho provecho a la sociedad sin dejar a un lado una atención de calidad, por lo que dichos servicios no deben quedar sin una valoración en la percepción de los pacientes sobre la atención que recibieron y la manera como cubrieron sus necesidades, nuestra misión y compromiso es contribuir a través de la formación de profesionales, la investigación y la vinculación Universidad – Sociedad al desarrollo humano sostenible del país y por medio de la ciencia y la cultura que generamos, contribuir a que toda Honduras participe de la universidad y a que se desarrolle en condiciones de equidad y humanismo. [Odontología.unah.edu.hn](http://Odontología.unah.edu.hn).

Por lo que esta investigación no solo pretendió obtener información de la calidad percibida por los pacientes que acudieron por atención odontológica en las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH y contribuir con esto a una mejora en la calidad de la atención y producir un efecto positivo en la prestación de la salud bucal individual y colectiva para la población.

#### **IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la facultad de Odontología no existe ningún estudio relacionado con la calidad, por lo que es conveniente obtener datos que permitan cuantificar la calidad de la atención, así como conocer los factores relacionados con la satisfacción o insatisfacción pretendiendo con estos datos mejorar las condiciones de salud y el prestigio de la institución, generando como resultado final que el estudiante al egresar de la institución tenga en mente la satisfacción de los pacientes y los lleven a obtener un mayor éxito profesional.

Esto permitirá identificar los problemas que existen dentro de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH; se plantea dar respuesta a la siguiente interrogante.

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento odontológico en las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH en el segundo período del 2016?

##### **Preguntas específicas:**

1. ¿Cuáles son las características socio-demográficas de los pacientes que acuden a las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH en el segundo período del 2016?
2. ¿Cuál es la satisfacción del paciente, en cuanto al trato que recibe del estudiante en las clínicas de operatoria de la Facultad de Odontología de la UNAH en el segundo período del 2016?
3. ¿Cuál es la satisfacción del paciente en cuanto a la infraestructura de las clínicas de operatoria dental de la facultad de Odontología de la UNAH en el segundo período del 2016?
4. ¿Cuál es la satisfacción del paciente en cuanto al orden y limpieza de las clínicas de la Facultad de Odontología de la UNAH en el segundo período 2016?

## **V. OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento en las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología en el segundo período del 2016.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS`**

1.- Conocer las características socio – demográficos de los pacientes que acuden a las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH en el segundo período del 2016

2.- Identificar el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH en el segundo período del 2016 por la atención que les brinda el estudiante.

3.-Establecer el grado de satisfacción que tienen los pacientes que acuden a las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH en el segundo período del 2016 en cuanto a la infra estructura.

4.- Precisar el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH en el segundo período del 2016 en cuanto al orden y la limpieza.

## **VI. MARCO TEORICO**

La calidad en la atención en salud, está basada en la opinión del paciente que busca ser atendido. Esta se puede medir de manera subjetiva, mientras que la Calidad de Servicios de Salud está determinada por la forma en que las instituciones administran sus recursos y programas, y se mide de manera objetiva (Donavedian, 1988).

La Calidad es el conjunto de características de un servicio que logra satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. También la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable entre los riesgos y beneficios de su salud “el servicio ha sido definido como un bien inmaterial sin precio y con una demanda fluctuante y el puente entre el cliente y la organización” es un acto social que se lleva a cabo en contacto directo entre el cliente y los representantes de la organización que presta un servicio y satisface la necesidad específica del cliente (paciente)(Gilmore CM Moraes Novaes H, 1996).

### **Dimensiones de la calidad de atención:**

El ministerio de salud adopta tres dimensiones de la calidad que pueden aplicarse a cualquier organización que brindan atención al cliente sin importar su origen, credo o circunstancia.

**Dimensión técnica:** se refiere al contenido de la atención y la forma como es ejecutada en la que se aprecia efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad y ética. Esta dimensión es evaluada mediante guías de observación al proveedor del servicio (médicos, odontólogos, etc.)

**Dimensión humana:** se refiere a la práctica de las relaciones humanas entre el proveedor de salud y el cliente en la atención de salud, los atributos de la atención humana son:

**1. Cortesía:** es la demostración de respeto y educación, delicadeza; consideración, atención, el cliente debe ser tratado respetuosa y amigablemente, siendo esto el éxito de un servicio de calidad, tratar a las personas como nos gustaría que nos trataran a nosotros, hacer de su estancia más agradable posible debe ser una de nuestras metas en el servicio de calidad.

**2. Sensibilidad:** es cualquier tipo de comportamiento mediante el cual el odontólogo, intenta identificar un problema de ánimo e intenta disminuir la angustia causada por el mismo de esta manera no solo se limita a la prestación del servicio si no que influye en el estado de ánimo del paciente.

**3. Credibilidad:** los profesionales de la institución son confiables y se interesan por el paciente es el requisito mínimo para proporcionar un buen servicio al cliente comenzando por el trato. Sonrisa, palabras amables además de ser eficaz, eficiente con calidad y calidez.

**4. Comunicación:** consiste en enviar y recibir mensajes no verbales por medio de signos y gestos, el mensaje debe ser enviada, recibida y comprendida tanto para el que la recibe como al que la envié, es responsabilidad del profesional de la odontología, no solo el desarrollar continuamente sus habilidades para escuchar, sino también de ayudar al paciente a prestar atención y escuchar lo que se le comunica.

**5. Competencia:** es la capacidad y el desempeño de funciones de los proveedores de salud; comportamientos y aptitudes observables que permite responder eficaz y eficiente a las exigencias planteadas por un trabajo y/o un problema si estas capacidades no son reconocidas por el usuario, el servicio pierde su credibilidad.

**6. Seguridad:** Sin daño alguno en los tratamientos a realizarse.

### **La calidad del servicio desde la percepción del paciente:**

La percepción es el proceso de extracción de información de un organismo del medio que lo rodea, que dan origen a algún tipo de reacción únicamente a los estímulos que tienen trascendencia informativa, esa percepción individual de los pacientes es subjetiva, esto significa que cuando una mayoría piensa y opina de igual forma acerca de un servicio de salud, existe cierta objetividad al respecto.

El grado de satisfacción va a estar relacionado con las expectativas de los pacientes, porque en la medida que se le solucione sus problemas por lo que llega a la unidad de salud, el paciente estará satisfecho.

### **Definiciones de calidad:**

Son pocos los estudios que se refieren a la calidad de la atención odontológica y menos a su evaluación. No obstante es necesario el abordaje de la calidad en la odontología, es posible que el odontólogo considere que no tiene problemas de calidad, o que el paciente este satisfecho aparentemente de la atención recibida, pero no se puede afirmar por ello de que ha existido realmente la calidad en la atención. Los profesionales de la salud tienden a definir la calidad en términos de atributos y resultados de la atención suministrados por los profesionales de la salud y recibida por los pacientes.

**La calidad:** “es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren aptitud para satisfacer necesidades” en esta definición se puede diferenciar el objeto de la calidad del instrumento de medición que se utilice. La estadística es el control de calidad, pasa a ser una herramienta auxiliar en la producción de la calidad total de un producto o un servicio no se puede alcanzar por la aplicación de controles que se efectuó sobre el mismo para medirla. La calidad debe ser introducida en el servicio como un valor agregado. En definitiva la calidad se produce. (Passarello E, 1996)

**La calidad de la atención a la salud:** debe definirse como el grado en el que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. Como las consecuencias de la atención se manifiestan en un futuro que frecuentemente resulta difícil de conocer, lo que se juzga paciente. (Donabedian, 1992)

**La calidad:** consiste en satisfacer o superar las expectativas de los pacientes de manera congruente. Es el enjuiciamiento de una realidad frente a una referencia, cuadro o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas. Exige siempre un estándar básico de referencia y un indicador para verificar si este estándar fue cumplido o no. (Gilmore CM, Moraes Novaes H, 1996)

Calidad en servicios de salud en la actualidad las empresas no pueden sobrevivir por el simple hecho de realizar un buen trabajo o crear un buen producto. Sólo una excelente labor de interacción con los consumidores o usuarios permite tener éxito en los mercados 21 globales, cada vez más competitivos. Estudios recientes han demostrado que lo mejor para una operación rentable de la empresa, es el conocimiento de las necesidades de sus clientes y el nivel de satisfacción alcanzado por ellos al consumir el producto o servicio ofrecido. La clave está en la búsqueda de la excelencia de la satisfacción de los clientes. No se debe buscar la satisfacción adecuada, sino la "óptima", lo cual es urgente porque las empresas ya anticipan que encontrar el camino para satisfacer en forma excelente a sus clientes no es una fórmula para crecer, sino para sobrevivir. La satisfacción del consumidor es un concepto crítico en el pensamiento actual del marketing y las investigaciones se llevan a cabo para saber más acerca de los consumidores. Se argumenta que generalmente si los consumidores están satisfechos con el producto o servicio, ellos lo comprarán y usarán probablemente en mayor cantidad y comentarán a otros de su favorable experiencia con dicho producto o servicio. Si ellos están insatisfechos, probablemente lo cambiarán; lo que podría ser perjudicial para la empresa en términos económicos de imagen y publicidad. Se cree que la satisfacción de los consumidores se podría alcanzar

no sólo mediante el desempeño, sino también mediante otras variables como las expectativas, y los deseos de los consumidores, los cuales serán fundamentales a la hora de explicar el nivel de satisfacción. Un comercio orientado al cliente, coordinado y atento a las acciones de la competencia, es esencial para alcanzar tanto la satisfacción del consumidor como el éxito de la organización. Por lo tanto, la identificación del grado de satisfacción del consumidor con respecto al producto o servicio ofrecido, resulta fundamental a la hora de hacer un balance del desempeño de la institución. En tal sentido, la medida de satisfacción representa un mecanismo de retroalimentación para la empresa, que le permitirá tomar medidas adecuadas para el desarrollo futuro del mercado. Con el fin de aumentar el grado de satisfacción del cliente o usuario, una organización centrada en el consumidor también deberá dar facilidades para que sus consumidores entreguen sugerencias y quejas. Sin embargo, a pesar de ser muy importante responder a las quejas de sus clientes, una empresa no puede pretender obtener una película completa de la satisfacción e insatisfacción del consumidor, simplemente ejecutando un sistema de quejas y sugerencias. De hecho, las empresas no pueden tomar los niveles de quejas como un parámetro de la satisfacción del consumidor. La calidad puede ser observada haciendo un seguimiento a los pacientes a través del sistema, observando a los trabajadores mientras brindan los servicios a los pacientes y observando varias veces los procedimientos específicos. Si el paciente es la unidad de observación, los administradores deben señalar los instrumentos de recolección de información mediante los procesos de prestación del servicio.

La evaluación de la calidad de los servicios se puede realizar desde varias perspectivas como calidad percibida, expectativas y percepciones y calidad profesional. En la actualidad existen dos modelos para la medición de la calidad en los servicios. Parasumarán, Zeithaml y Berry (1988) miden el concepto de calidad a partir de la calidad percibida frente a la calidad objetiva. Por calidad percibida entendemos la valoración del consumidor de la excelencia o superioridad global de un servicio, similar a una actitud global y

se define como el grado y la dirección de las discrepancias entre las percepciones y las expectativas del consumidor. Además es necesario distinguir entre los conceptos de calidad y satisfacción entendiéndose que la segunda está relacionado con alguna transacción en específica.

Estos son algunos estudios realizados sobre la satisfacción desde la percepción de los pacientes.

Bernuy A. (2005). Estudio "Calidad de atención de la clínica central de la Facultad de Odontología" de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos se buscó principalmente la calidad de atención percibida por el paciente, se utilizó el cuestionario servqual para la medición de la calidad encontrándose un alto nivel de insatisfacción con respecto a la calidad de atención. Al clasificar a los encuestados según su edad se observó que aquellos entre 18 a 35 años mostraron mayor satisfacción, y de acuerdo con el género los masculinos fueron los más insatisfechos en la atención recibida, finalmente se encontró un 97% de los pacientes se encuentran insatisfechos en cuanto a confiabilidad y empatía.

González H. (2004). Estudio "el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la U.N.M.S.M. encontrándose un alto nivel de aceptación catalogando a los servicios odontológicos de esta clínica como buena y muy buena en cuanto a infraestructura y equipamiento, un gran número de pacientes manifestaron insatisfacción con el tiempo de espera y se mostraron satisfechos con el trato recibido".

Seclén J (2000). En este estudio se determinó el nivel de satisfacción del usuario en centros de salud y hospitales del MINSA; y tuvo como propósito analizar la relación entre la satisfacción del usuario y nivel socioeconómico; e identificar los factores socio - demográficos y de accesibilidad asociados, los usuarios de menor nivel socioeconómico presentaron mayor satisfacción, la edad, educación, distancia al establecimiento y el tiempo de espera presentan asociaciones con la satisfacción del usuario

## **VII. DISEÑO METODOLÓGICO.**

### **a. Tipo de estudio**

Es un estudio descriptivo, de corte transversal

### **b. Área de estudio**

El estudio fue realizado en las clínicas de operatoria dental de la Facultad de odontología de la UNAH a los pacientes que acuden por tratamiento dental, aplicándoles una encuesta de calidad de la atención en los servicios odontológicos de una manera anónima en el segundo período del 2016.

### **c. Universo**

El universo del estudio fue constituido por todos los (las) pacientes que asisten a las clínicas de operatoria de la Facultad de Odontología de la UNAH solicitando tratamiento dental.

### **d. Unidad de análisis.**

Se analizaron las encuestas que fueron llenadas por 60 pacientes que acudieron a las clínicas de la Facultad de Odontología de la UNAH.

### **e. Criterios de selección**

#### **Criterios de inclusión**

Pacientes que acepten participar y fueron atendidos en las clínicas de Operatoria dental de la Facultad de Odontología en el segundo período del 2016.

## **Criterios de exclusión**

Pacientes atendidos en otras áreas de las clínicas de la Facultad de Odontología de la UNAH así como los pacientes que se atiendan con fichas de emergencia ya que solo se atienden ese día y no tienen una opinión general para evaluar su atención y por último personas que no deseen participar en la investigación.

### **f. Variables por objetivo:**

#### **Objetivo 1:**

Describir las características socio demográficas de los pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH en el segundo período del 2016.

- Edad
- Sexo
- Ocupación
- Escolaridad

#### **Objetivo 2:**

Identificar el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH en el segundo período del 2016 por la atención que les brinda el estudiante

- El estudiante se ve interesado por cumplir lo que prometió.
- El trato del paciente con respeto
- Información del tratamiento y su costo
- Tiempo de espera
- Duración de la atención
- Le transmite seguridad en su tratamiento.

**Objetivo 3:**

Establecer el grado de satisfacción que tienen los pacientes que acuden a las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH en el segundo período del 2016 en cuanto a la infra estructura.

- Apariencia de las clínicas
- Apariencia de los equipos
- Señalizaciones internas de las clínicas de operatoria
- Ventilación de las clínicas.

**Objetivo 4:**

Determinar el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH en el segundo período del 2016 en cuanto al orden y la limpieza de las clínicas.

- Bioseguridad de las clínicas de operatoria dental
- Instrumental utilizado para los tratamientos dentales.

**g. Fuentes de información**

La fuente de información es primaria ya que se recolectó la información a través de cuestionarios que fueron llenados por el mismo paciente que acude a las clínicas de Operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH de una forma anónima.

#### **h. Técnicas de recolección de la información**

La técnica utilizada consistió en el llenado de encuestas por los pacientes que acuden a las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH de una manera anónima y voluntaria.

#### **i. Instrumento de recolección de la información.**

Los instrumentos de recolección de la información lo constituyen las encuestas previamente elaboradas en las que se reflejan los datos de interés del estudio, se realizó con la escala de Likert del 1 al 5 donde el número 1 significa la menor satisfacción y la 5 significa la mayor satisfacción según cada ítem evaluado.

Las encuestas contienen los siguientes datos:

Características socio demográficas.

Satisfacción del paciente por la atención recibida por el Estudiante que lo atendió.

Satisfacción que tiene el Paciente en cuanto a la infraestructura.

Grado de satisfacción del paciente por el al orden y la limpieza de las clínicas de operatoria.

#### **j. Procesamiento de la información**

Para el procesamiento de datos se utilizó el programa SPSS versión 24.0, para presentar una distribución de frecuencias expresadas en cifras absolutas y porcentajes.

Los resultados y las tablas de salida para las diferentes variables, así como el cruce necesario de las mismas que se analizaron por la investigadora para proceder a la elaboración del informe final.

#### **k. Consideraciones éticas**

La información fue manejada confidencialmente y solo para efectos del estudio, se obtuvo la autorización para la realización de este estudio de la Decana de la Facultad de Odontología de la UNAH.

#### **l. Trabajo de campo**

Esta investigación fue posible gracias al apoyo de las autoridades de la facultad de Odontología quienes otorgaron los permisos necesarios y alentaron a la realización de la investigación, se procedió a la elaboración de un cuestionario para realizar la encuesta y posteriormente a la aplicación de la misma.

Se solicitó la autorización para realizar el estudio por medio de una nota dirigida a la Decana de la Facultad de Odontología. Luego se abordó a los pacientes que asisten a las clínicas de operatoria dental para solicitar su participación en el llenado de la encuesta la cual fue realizada por la investigadora.

## VIII. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

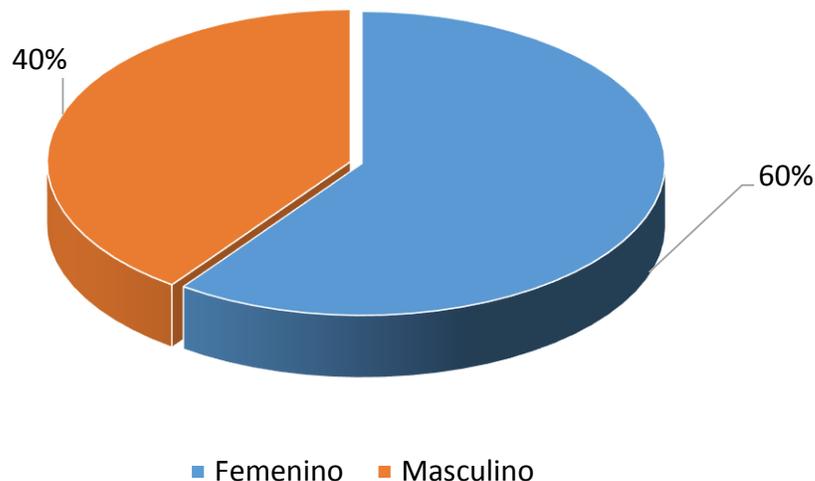
**Características socio demográficas de los pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH en el segundo período del 2016.**

Los resultados de la encuesta sobre percepción de la satisfacción de los servicios odontológicos de los pacientes que acuden a la facultad de odontología de la UNAH en el segundo período del 2016, los datos revelan los resultados siguientes:

### **CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS PACIENTES**

#### **Gráfico No. 1**

**Distribución por Sexo, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.  
Pacientes según sexo.**



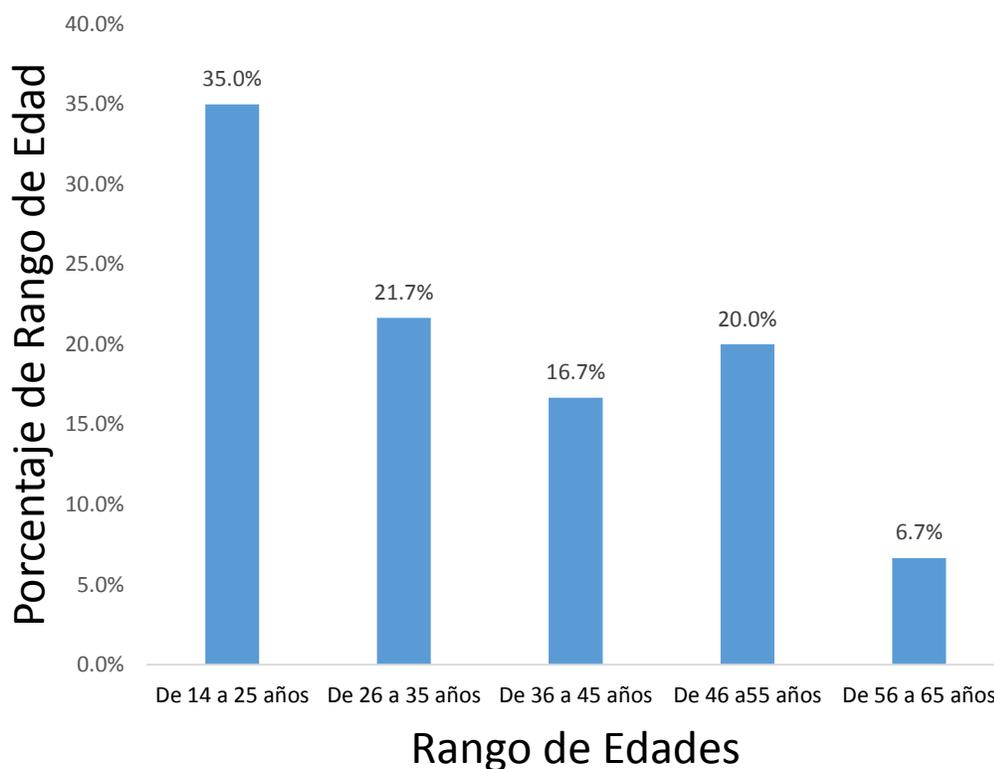
Fuente: encuesta

De un total de 60 pacientes que se les brindó atención odontológica los datos indican que un 40% son hombres (24) y un 60% son mujeres (36).

Ver anexo 5, tabla No1.

El dato que más prevalece de los pacientes que recibió tratamiento odontológico, la mayoría fueron mujeres igual comportamiento encontró González y Bernuy A. en sus investigaciones.

**Gráfico No. 2**  
**Distribución por edad, pacientes de las Clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.**  
**Pacientes según rangos de edad**



Fuente: encuesta

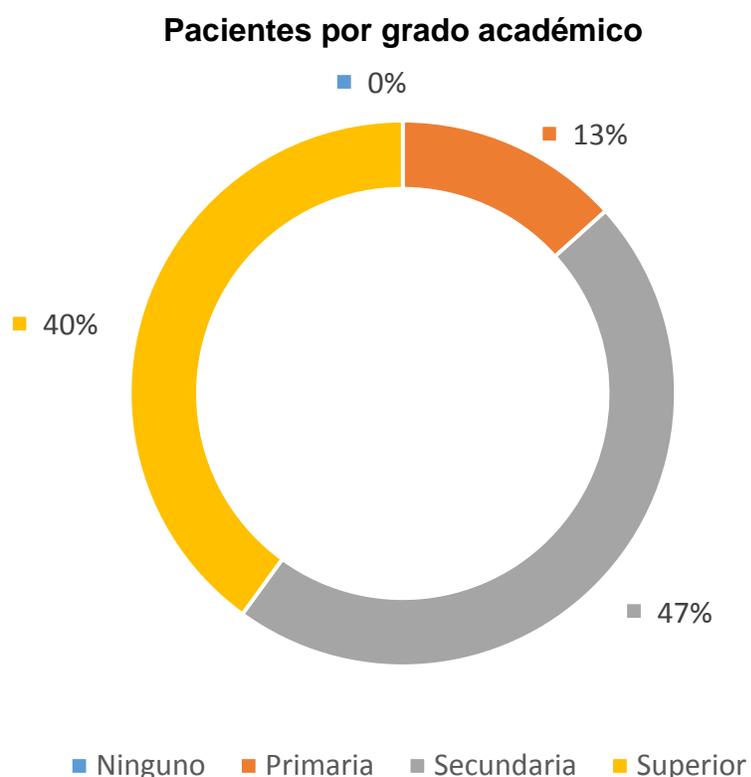
Los datos revelan que según el rango de edad de los pacientes se concentran entre los 14 a 25 años y representan el 35%, seguido de los de 26 a 35 años y en menor porcentaje los de las edades entre 56 a 65 años con el 6.7%.

Ver anexo 5, tabla No 2

Según rangos de edad los pacientes que asisten a las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología se concentran entre los 14 a 25 años

contrario al estudio realizado por A. Betin y Col, los pacientes que asistieron por asistencia dental se encontraban entre 30 a 40 años.

**Gráfico No. 3**  
**Distribución por instrucción, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.**



Fuente: encuesta

En cuanto al grado académico que tienen los pacientes que asisten a recibir atención odontológica, se puede observar que un 13 % posee educación primaria, 47% educación secundaria y 40% educación superior.

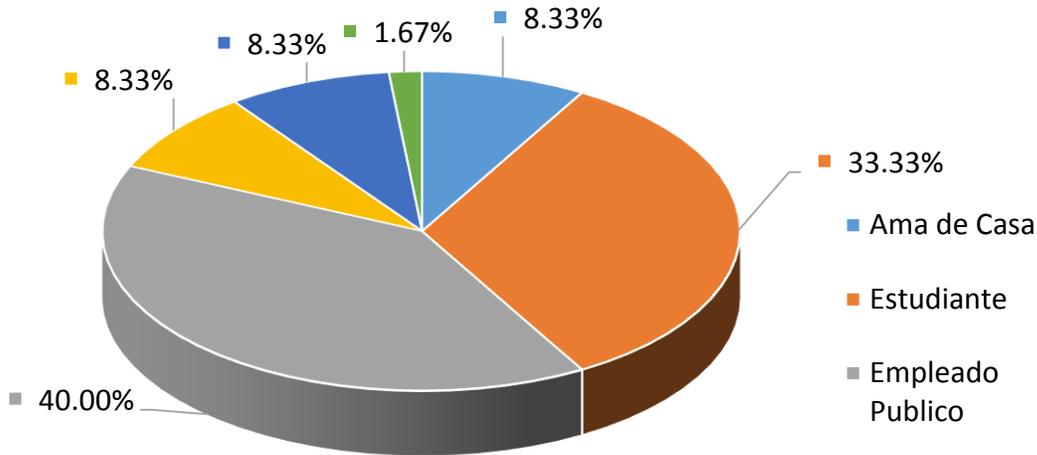
Ver anexo 5, tabla No 3.

Según grado académico el dato de mayor porcentaje que asisten a la clínica de operatoria dental son los pacientes con educación secundaria seguida de los de educación superior y en menor grado los de primaria.

### Gráfico No. 4

Distribución por ocupación, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.

Pacientes por ocupación



Fuente: encuesta

Los datos revelan que según la ocupación de los pacientes se concentran en mayor cantidad los empleados públicos con un 40.0% seguido por los estudiantes con 33.3%. Ver anexo 5, tabla No 4

Los empleados públicos son la mayoría que asisten por atención odontológica y los de menor porcentaje son las amas de casa y los desempleados, en comparación con el estudio realizado por Sánchez que el mayor porcentaje de pacientes lo encontró en los estudiantes seguido por las amas de casa y en menor porcentaje los jubilados.

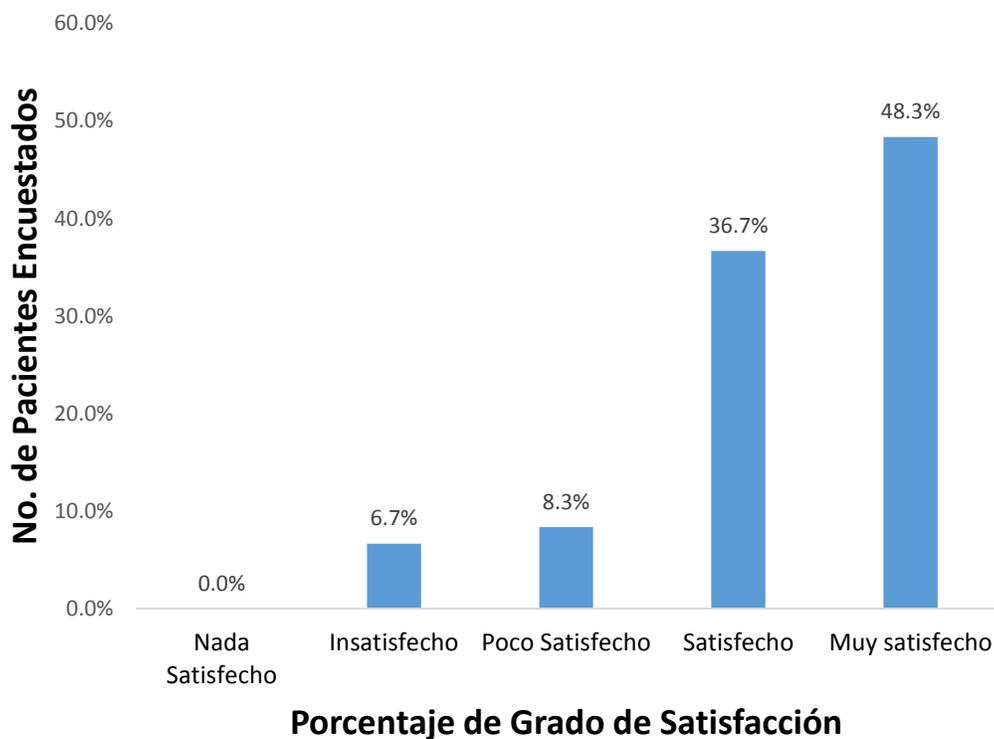
**Satisfacción de los pacientes que acuden a las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH en el segundo período del 2016 por la atención que les brinda el estudiante,**

### **ATENCIÓN QUE RECIBE DEL ESTUDIANTE**

#### **Gráfico No. 5**

**Distribución por información de tratamiento y el costo, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.**

**Pacientes según información de tratamiento y el costo**



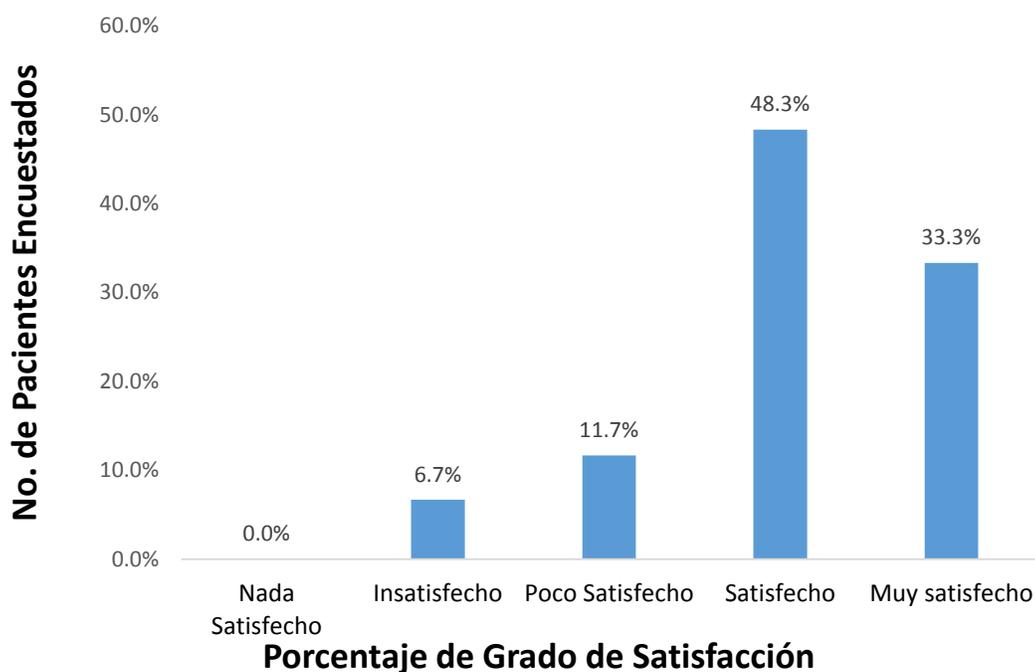
Fuente: encuesta

De un total de 60 pacientes que se les brindó atención odontológica durante el segundo período académico del 2016, los datos revelan que al consultarle

sobre si se le informó sobre el tratamiento y su costo, el 48.3% manifestó estar muy satisfecho y el 36.7% están satisfechos y apenas un 6.7% insatisfechos. Ver anexo 5, tabla No 5

Según el grado de satisfacción por la información de tratamiento y su costo el mayor porcentaje se sintieron satisfechos y en menor grado los muy satisfechos el mismo comportamiento encontró Betin, y Col, en su investigación los pacientes se muestran satisfechos por el costo de los tratamientos.

**Gráfico No. 6**  
**Distribución por grado de seguridad, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.**  
**Pacientes según grado de seguridad transmitida en el tratamiento**



Fuente: encuesta

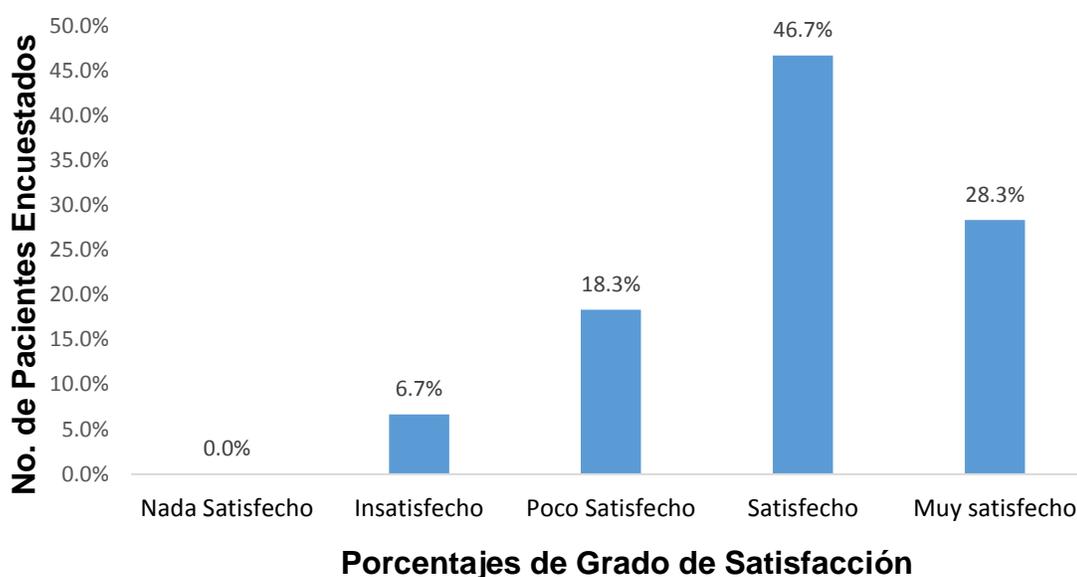
Al consultar a los pacientes sobre el grado de seguridad transmitido en el tratamiento el 48.3%% manifestó estar satisfecho, 33.3% muy satisfecho, 11.7% poco satisfecho y apenas un 6.7% insatisfecho. Ver anexo5, tabla No 6

La mayoría de los pacientes se sintieron satisfechos seguido de muy satisfecho este dato es muy importante ya que demuestra que el estudiante les transmite seguridad en su trato, contrario al estudio realizado por Bernuy A. que los pacientes se mostraron insatisfechos en cuanto a confiabilidad y empatía.

### Gráfico No. 7

**Distribución por duración de la atención adecuada, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.**

**Pacientes según duración de la atención adecuada.**



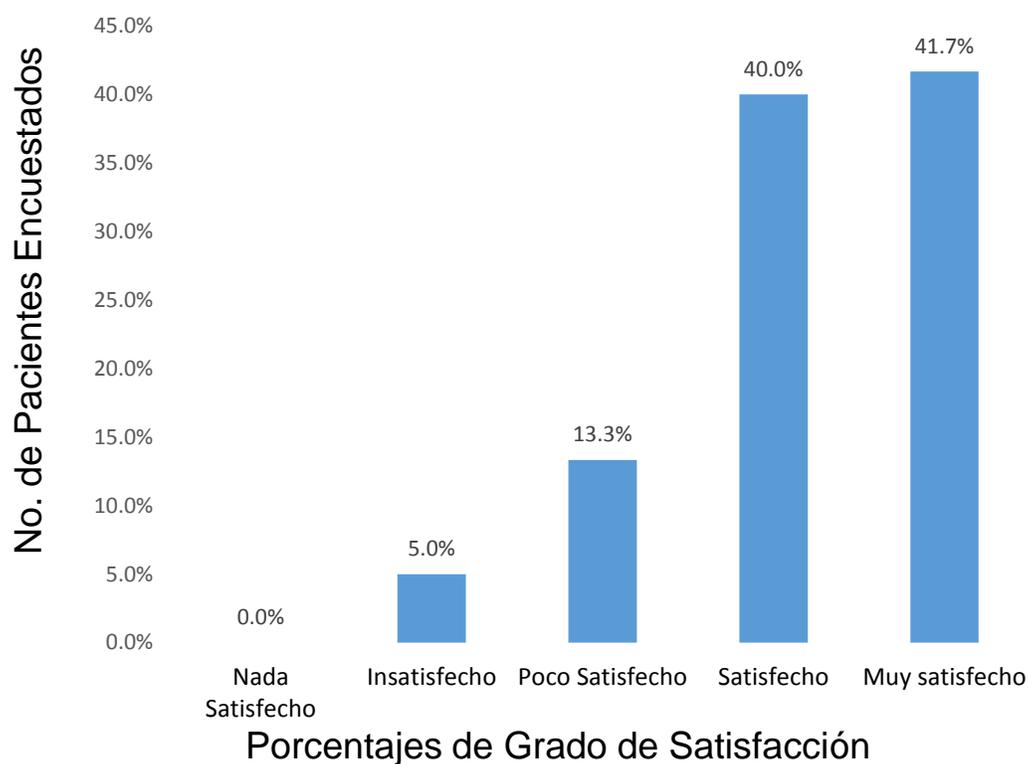
Fuente: encuesta

Según los datos observados en el gráfico No 7, en cuanto a la duración de la atención los datos indican que un 6.7% está insatisfecho, un 46.7% satisfecho y el 28.3% muy satisfecho. Ver anexo 5, tabla No 7

Los pacientes manifestaron estar satisfechos y muy satisfechos por la duración de la atención y se mostró insatisfecho con la duración de la atención apenas un 6.7%, igual comportamiento se encontró en la investigación que

realizaron Betin A. y Col. en una institución pública en Cartagena y Dunia Ayala Torres en una institución en Guayaquil.

**Gráfico No. 8**  
**Distribución por trato con amabilidad, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.**  
**Pacientes por grado de satisfacción según trato con amabilidad**



Fuente: encuesta

Al consultar al paciente si el trato recibido fue con amabilidad un 5.0% manifestó estar insatisfecho en tanto que el 40.0% y 41.7% manifestó estar satisfecho y muy satisfecho en ese orden. Ver anexo 5, tabla No 8

En cuanto al trato con amabilidad los pacientes se sintieron muy satisfechos lo que coincide con la investigación que realizó García C. en Lima Perú en los servicios públicos y privados donde concluyó que a menor nivel de instrucción

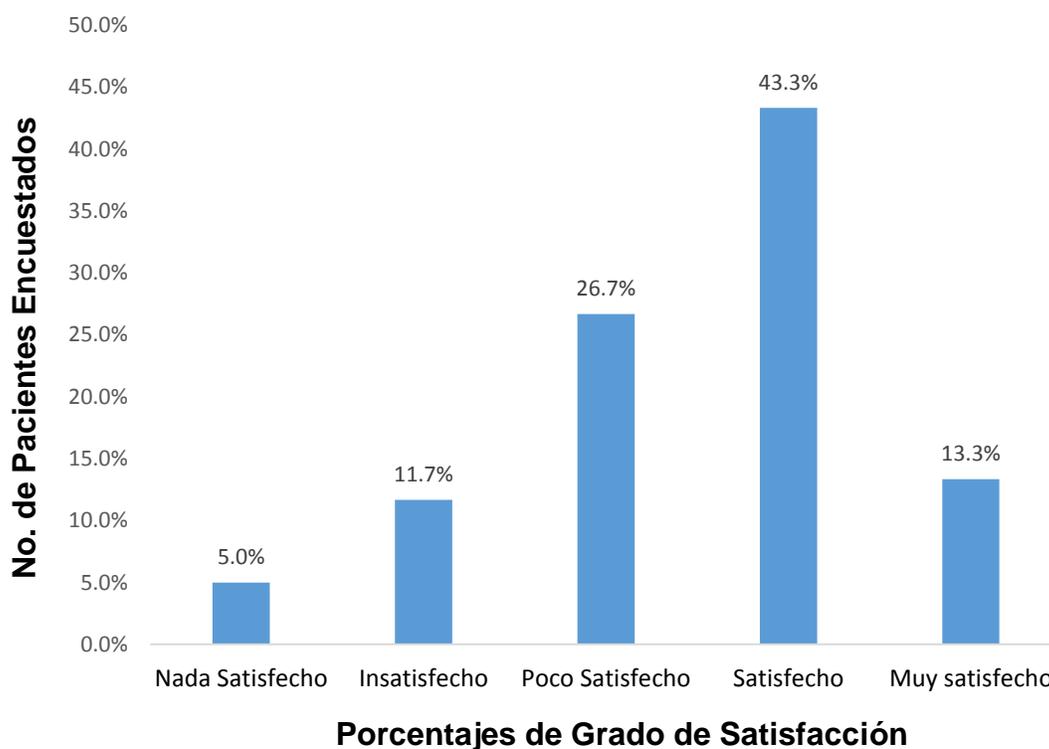
era la mayor satisfacción encontrada, muy diferente a la investigación que realizó Bernuy A. que el 97% se encontró insatisfecho en la atención recibida.

Grado de satisfacción que tienen los pacientes que acuden a las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH en el segundo período del 2016 en cuanto a la infra estructura.

### Gráfico No. 9

**Distribución por organización de la clínica, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.**

**Pacientes según organización de la clínica**



Fuente: encuesta

Según el grado el grado de satisfacción por la infraestructura en la distribución de las clínicas el 43,3% se mostraron satisfechos y el 11,7% insatisfechos.

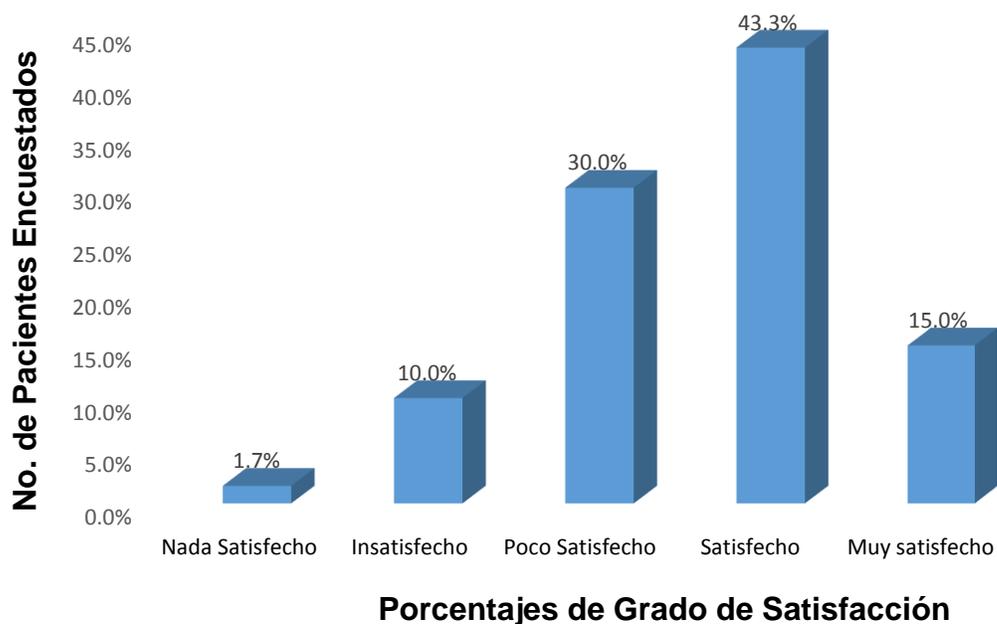
Ver anexo 5, tabla No 9.

Los pacientes que se mostraron satisfechos con la distribución de las clínicas fueron los de mayor porcentaje seguido de los poco satisfechos, coincide con la investigación que realizó García C. en el Asentamiento Humano Keico Sofía que concluyó que los pacientes se mostraron satisfechos y poco satisfechos con la infraestructura.

### Gráfico No. 10

**Distribución por clínica comfortable, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.**

**Pacientes según clínica comfortable.**



Fuente: encuesta

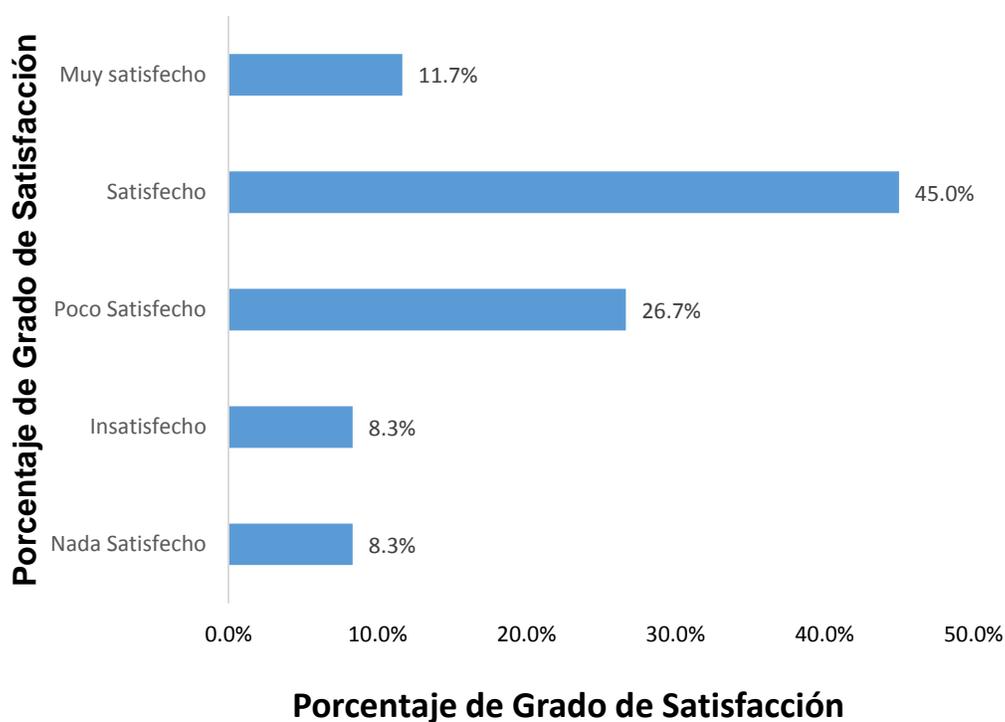
Los resultados del gráfico No 10, muestran que los pacientes que presentan un mayor porcentaje que se declaran satisfechos con un 43% seguido por los poco satisfechos con el 30% y un 15 % muy satisfechos. Ver anexo 5, tabla No 10.

En cuanto a las clínicas confortables los pacientes se mostraron satisfechos seguido de poco satisfecho y en menor grado los insatisfechos con apenas un 10%, igual comportamiento encontró por la infraestructura y equipamiento González H. en su estudio de satisfacción de los pacientes encontrándola buena y muy buena.

## Gráfico No 11

**Distribución por clínica señalizada, pacientes de las Clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.**

**Pacientes según clínica señalizada.**



Fuente: encuesta

Al consultar al paciente por la satisfacción en cuanto a la señalización de las clínicas manifestó estar satisfecho el 45% de los encuestados en tanto que el

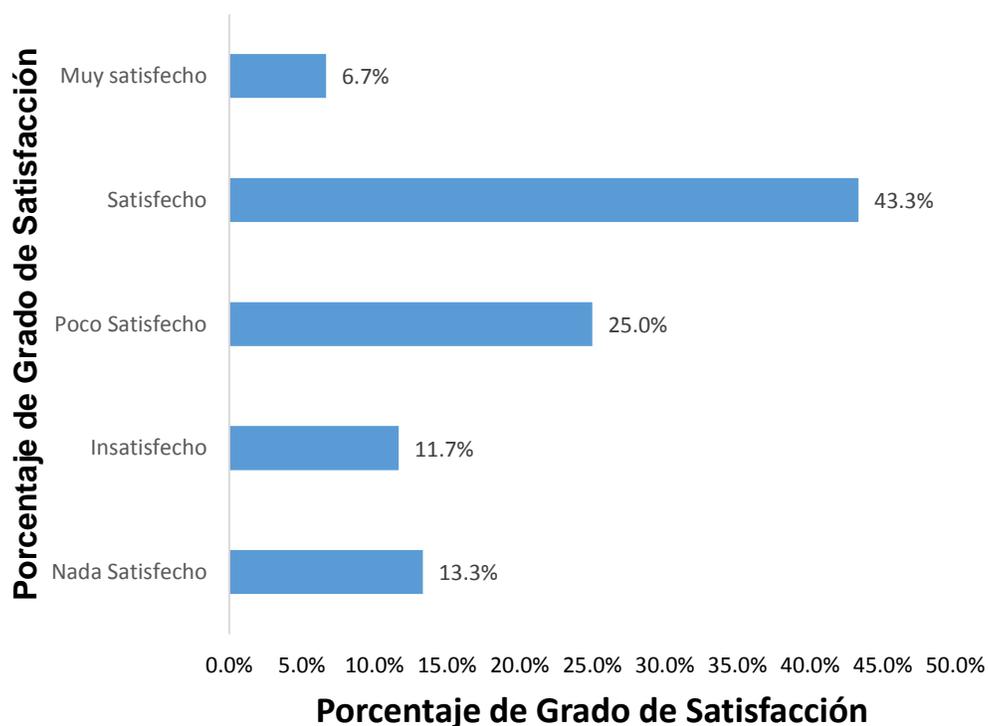
26.7% y 11.7% manifestó estar poco satisfecho y muy satisfecho en ese orden. Ver anexo 5, tabla No 11.

El mayor porcentaje de los encuestados mostraron estar satisfechos con la señalización de las clínicas seguido de los que estaban poco satisfechos y en un menor grado los muy satisfechos lo que se concluye que en esa parte se deben tomar medidas para mejorar, en el estudio que realizó Dunia Ayala Torres en Guayaquil los pacientes se sintieron satisfechos con la señalización de las clínicas.

### Gráfico No 12

**Distribución por clínica con ventilación, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.**

**Pacientes según clínica con ventilación.**



Según los datos observados en el gráfico No 12, los pacientes satisfechos con un 43,3% seguido del poco satisfecho con un 25% y en menor grado los muy

satisfechos con el 6.7% por la ventilación de las clínicas. Ver anexo 5, tabla No 12.

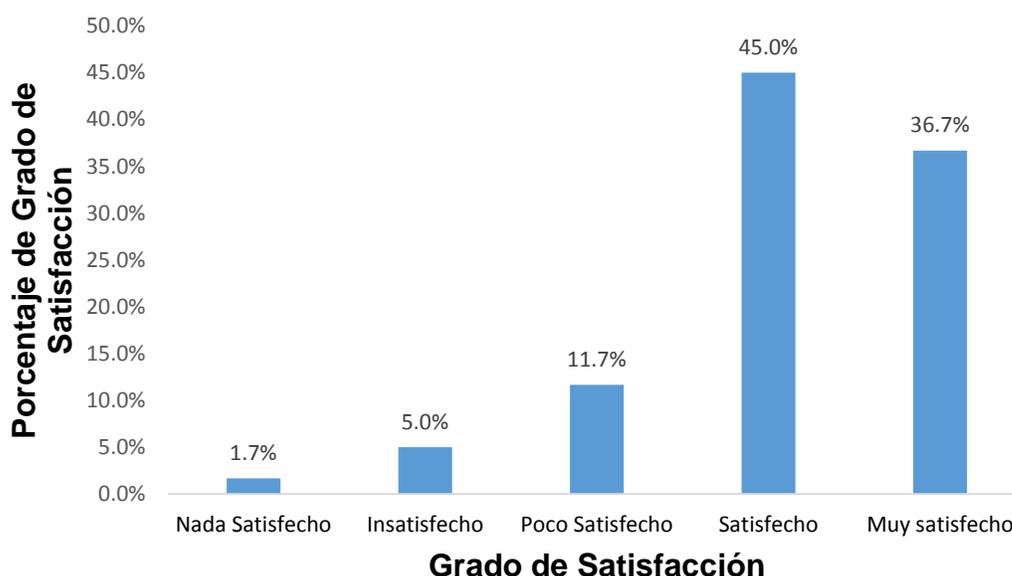
El mayor porcentaje de los pacientes fue de satisfacción siguiéndole los de poco satisfecho e insatisfechos por la ventilación de las clínicas, igual comportamiento en la ventilación por Gonzales H que los pacientes se mostraron satisfechos y muy satisfechos en cuanto a infraestructura.

Grado de satisfacción de los pacientes que acuden a las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH en el período del 2016 en cuanto al orden y la limpieza de las clínicas.

### **Gráfico No 13**

**Distribución por instrumentos limpios y ordenados, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.**

**Pacientes según instrumentos limpios y ordenados.**



Fuente: encuesta

Según los datos observados en el gráfico No13, los pacientes encuestados se mostraron satisfechos con un 45% y muy satisfechos con el 36.7% y apenas

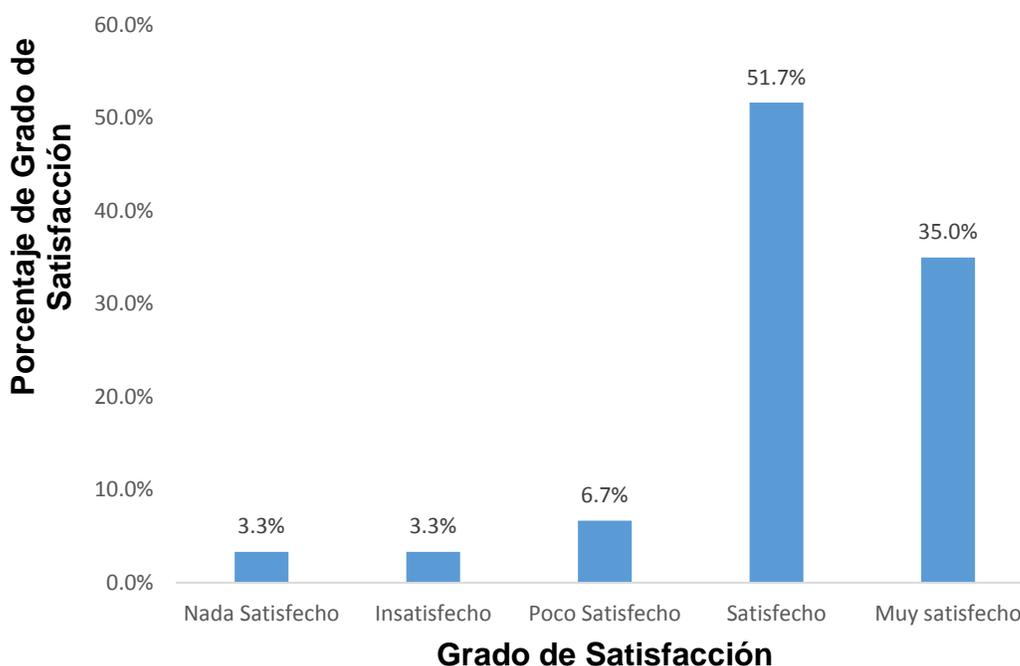
el 5.0% insatisfechos por el orden limpieza de los instrumentos. Ver anexo 5, tabla No 13.

Los pacientes se mostraron satisfechos y muy satisfechos en el mismo orden por el orden y limpieza de los instrumentos que se utilizaron en su tratamiento lo que evidencia que el estudiante cumple con el protocolo de orden y limpieza que tienen que cumplir en la atención del paciente. Igual comportamiento encontró Dunia Ayala Torres en su investigación

### Gráfico No 14

**Distribución por uso de barreras de bioseguridad, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.**

**Pacientes según el uso de barreras de bioseguridad.**



Fuente: encuesta

Los resultados del gráfico No 13, muestran que los pacientes se declaran satisfechos con un 51.7% seguido de muy satisfecho con un 35.0% y apenas

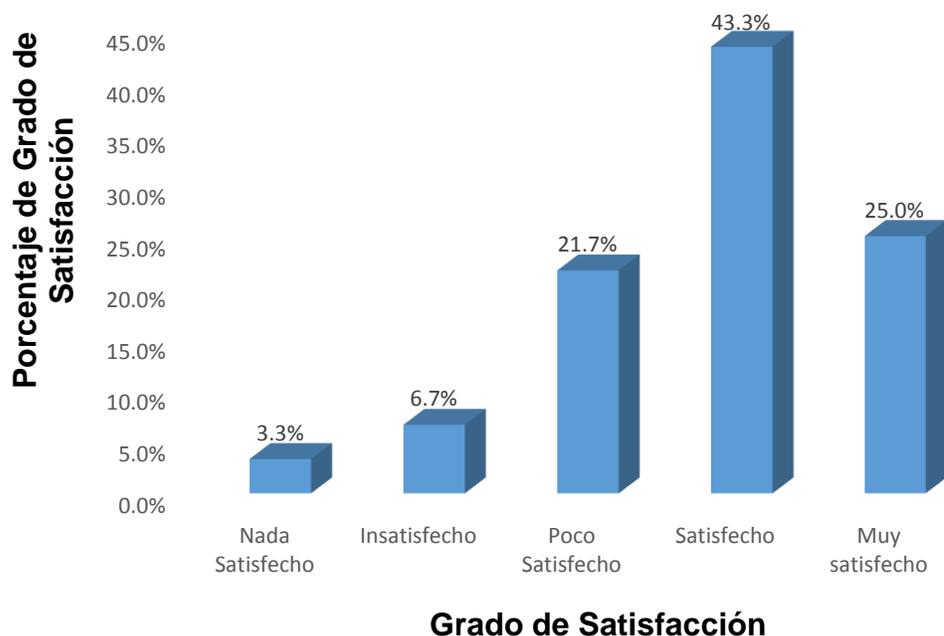
un 6,7% de poco satisfecho por el uso de barreras de bioseguridad. Ver anexo 5, tabla No 14.

Los pacientes se muestran satisfechos en su mayoría y en menor grado muy satisfechos por el uso de barreras de bioseguridad lo que demuestra que en la Facultad de Odontología los estudiantes están cumpliendo con las medidas de bioseguridad en la atención del paciente, el mismo comportamiento encontró Dunia Ayala Torres en su investigación.

### Gráfico No 15

**Distribución por la limpieza de las clínicas, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.**

**Pacientes según la limpieza de las clínicas.**



Fuente: encuesta

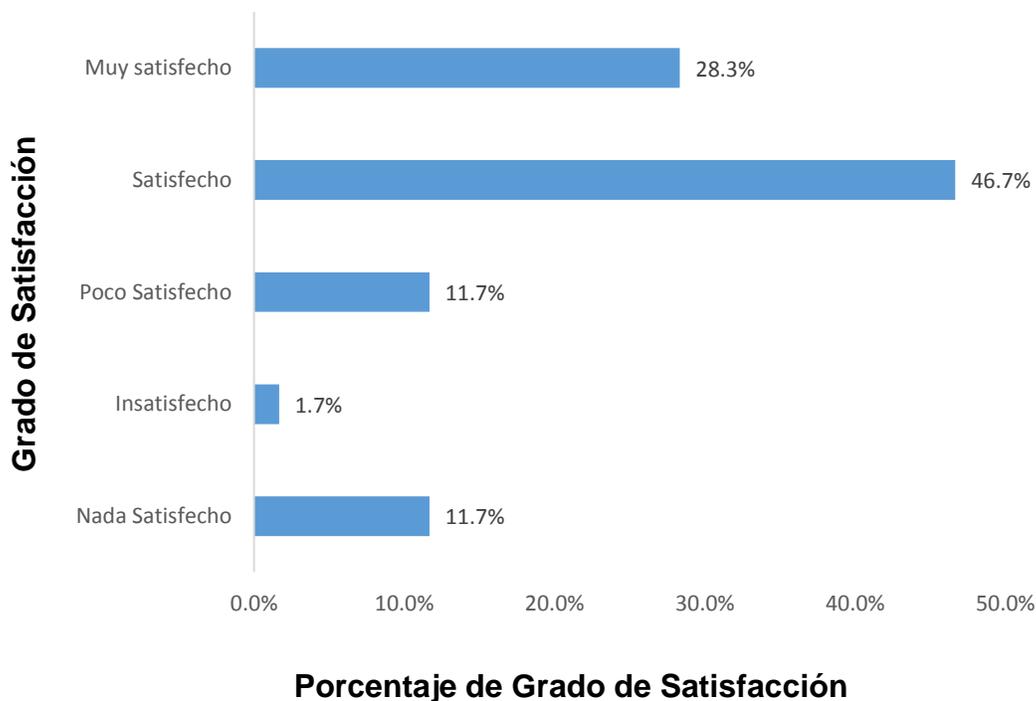
Al consultar al paciente por la limpieza de las clínicas el 43.3% dijo estar satisfecho y el 25% se mostró muy satisfecho seguido del 21,7% poco satisfecho. Ver anexo 5, tabla No 15.

Los pacientes se mostraron satisfechos en un mayor porcentaje por el orden y limpieza de las clínicas seguido de muy satisfechos y en menor cantidad los poco satisfechos en la investigación de Dunia Ayala Torres los pacientes se mostraron satisfechos por la limpieza de las clínicas.

### Gráfico No 16

**Distribución por el uso de anteojos de seguridad, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.**

**Pacientes según el uso de anteojos de seguridad**



Fuente: encuesta

Los resultados del gráfico No 16, muestran que los paciente que presentan un mayor porcentaje que se declaran satisfechos con el 46.7% seguido de los muy satisfechos con el 28.3% y apenas el 11.7% los poco satisfechos. Ver anexo 5, tabla No 15.

Los pacientes se declaran estar satisfechos y muy satisfechos por el uso de anteojos de seguridad esto demuestra que los estudiantes están cumpliendo con el reglamento de clínicas en cuanto al uso de barreras de bioseguridad, igual comportamiento en el estudio de Dunia Ayala Torres que los pacientes estaban muy de acuerdo con la bioseguridad en las clínicas.

## IX. CONCLUSIONES

1. De un total de 60 Pacientes que se les brindó atención odontológica la mayoría eran mujeres y la mayor concentración entre los 14 – 25 años los de educación secundaria y empleados de gobierno resultaron mayoría.
2. Los pacientes se revelaron estar muy satisfechos por el trato recibido del estudiante por la información del tratamiento y por el costo del tratamiento también por el trato con amabilidad seguido de satisfechos, y en cuanto a la seguridad transmitida y la duración del tratamiento manifestaron estar satisfechos seguido de muy satisfechos.
3. La satisfacción de los pacientes por la infraestructura de las clínicas se mostraron satisfechos y poco satisfechos, igual comportamiento se reflejó en la señalización de las clínicas y la limpieza.
4. En cuanto al orden y limpieza del instrumental y por la bioseguridad utilizado para su tratamiento los pacientes se manifestaron satisfechos seguido de muy satisfechos.

## **XI. RECOMENDACIONES**

1. A las autoridades universitarias:

Para que brinden apoyo a la Facultad de Odontología en cuanto a la infraestructura y equipo que fue donde se evidenció el menor grado de satisfacción que mostraron los pacientes encuestados.

2. A las autoridades de la Facultad de Odontología:

Realizar investigaciones al finalizar el período académico para conocer el nivel de satisfacción de los Pacientes que acuden a las clínicas de operatoria y así mantener evidencia científica que aporte cualquier dato relevante que puedan servir de base para evaluaciones posteriores sobre la disminución o aumento en la satisfacción de los servicios recibidos.

3. A los Jefes de Departamento:

De las demás áreas de la Facultad de Odontología para que se motiven y realicen investigación sobre la satisfacción de los Pacientes.

4. Realizar estudios afines periódicamente con el objetivo de mantener un adecuado control de los servicios que brinda la Facultad de Odontología de la UNAH y realizar mejoras en el servicio brindado.

## **XII. BIBLIOGRAFIA.**

- 1) Adriana Betin Portacio, Angélica Guárdela Simancas, Karen Infante Franco (2009) Objetivo Determinar el grado satisfacción de pacientes respecto a la calidad de (...) Método: Estudio de tipo descriptivo con abordaje cuantitativo. (...) individuos de 7 a 70 años del barrio Zaragocilla de la ciudad de Cartagena.
- 2) Agudelo, A. A. (2009). Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud "IPS Universitaria" (Medellín). Revista Facultad de Odontología Universidad de Antioquia.
- 3) Avedis Donabedian (1980) propuso en 1980 una definición de calidad asistencial que ha (...) clásica y que formulaba de la siguiente manera: "Calidad de la atención es para la calidad. Manual para directivos. Díaz de Santos. Barcelona. 1990. 5. DL García Miranda - 2013.
- 4) Bernuy A. (2004) calidad de atención de la clínica central de la facultad de odontología en el año 2004. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.2005.
- 5) Dierssen T y col. (2009). La investigación realizada con el objetivo de determinar la percepción de la satisfacción.
- 6) Donabedian (1984), A: la calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación. Ediciones científicas, 1984.

- 7) Donabedian A (1990) la dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud publica Mex.1990.
- 8) Dunia Ayala Torres. ( 2014) “calidad de la atención odontológica en la clínica de internado de la Facultad de Odontología de la Universidad de Guayaquil en el periodo 2013 – 2014”.
- 9) García, C. (2010). Este estudio tuvo como objetivo determinar la percepción de... los pobladores del Asentamiento Humano “Keiko Sofía” del distrito de Piedra, Lima, Perú.
- 10) González, H (2005) nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Odontológica de la UNMSM, 2004 Lima: Universidad de San Marcos.
- 11) Gilmore, Carol M. y COLS (1996): “Manual de Gerencia de la Calidad” Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud, Fundación W. K. Kellogg, serie Paltex, volumen III, nº 09, Pág. 02.
- 12) Organización Mundial de la Salud (1965). Ginebra. Marzo 1965... Ginebra, del 19 al 28 de enero de 1965, bajo la presidencia del Dr. H. B. Turbott.
- 13) Passarello E, 1996La evaluación de la calidad de la atención médica y estomatológica en Cuba se inicia con el (...) definitiva la calidad se produce.

- 14) Juan Seclén-Palacin, Christian Darras (2000). Satisfacción de usuarios de Los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000 Anales de la Facultad de Medicina Universidad Nacional Mayor.
- 15) Juan Seclén-Palacin, Christian Darras (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000 Anales de la Facultad de Medicina Universidad Nacional Mayor de San Marcos 65 2005; 66(2) ISSN 1025 – 5583 Págs. 127-141.
- 16) Página oficial de la Facultad de Odontología de la UNAH, disponible en:  
[www.odontología.unah.edu.hn](http://www.odontología.unah.edu.hn).
- 17) Página oficial Autoevaluación Institucional UNAH disponible en:  
[www.autoevaluacion.unah.edu.hn](http://www.autoevaluacion.unah.edu.hn)

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: Operacionalización de variables.

Objetivo 1: factores sociodemográficos.

VARIABLE	INDICADOR	VALORES	ESCALA DE MEDICION
sexo	% según sexo	Masculino femenino	Nominal
Edad	% según edad	14 – 25 años 26 - 35 años 36 - 45 años 46 - 55 años 56 - 65 años 65 o mas	Nominal
Ocupación	% según ocupación	Ama de casa Estudiante Empleado de gobierno Empleado particular Trabajador independiente Desempleado Jubilado	Nominal
Escolaridad	% según escolaridad	Primaria Secundaria Superior	Nominal

Objetivo 2: Satisfacción en cuanto la atención que les brinda el estudiante.

VARIABLE	INDICADOR	VALORES	ESCALA DE MEDICION
Información del tratamiento y su costo	% según tratamiento y costo	1. Nada Satisfecho	Nominal
Le transmite seguridad en su tratamiento.	% cumple lo que prometio	2. Insatisfecho	
Duración de la atención es adecuada	% duración de la atención adecuada	3. Poco Satisfecho	
Trato del paciente con amabilidad	% trato con amabilidad	4. Satisfecho 5. Muy Satisfecho	

Objetivo 3: Satisfacción en cuanto a la infraestructura.

VARIABLE	INDICADORES	VALORES	ESCALA DE MEDICION
Organización de las clínicas	% organización de la clínica	1. Nada Satisfecho	Nominal
Clínicas confortables	% de clínica confortable	2. Insatisfecho	
Señalización de las clínicas en su interior	% clínica señalizada	3. Poco Satisfecho	
Ventilación de las clínicas	% clínica con ventilacion	4. Satisfecho 5. Muy Satisfecho	

Objetivo 4: Satisfacción en cuanto al orden y limpieza de las clínicas.

<b>VARIABLE</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>VALORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICION</b>
Instrumental limpio y ordenado	% instrumentos limpios y ordenados	1. Nada Satisfecho	Nominal
Barreras de bioseguridad	% barreras bioseguridad	2. Insatisfecho	
Limpieza de las clínicas	% limpieza de clínicas	3. Poco Satisfecho	
Anteojos de seguridad	% anteojos de seguridad	4. Satisfecho	
		5. Muy Satisfecho	

## ANEXO 2: Instrumento de recolección de información.

### ENCUESTA SOBRE PERCEPCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ODONTOLOGICOS DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LAS CLINICAS DE OPERATORIA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA DE LA UNAH EN ELSEGUNDO PERIODO DEL 2016.

Estimados pacientes se les solicita su colaboración para responder este cuestionario que tiene como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento en las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH en el segundo periodo del 2016. Destacando competencia técnica del profesional, relaciones interpersonales y el trato humano, limpieza y orden en la consulta, información del paciente antes de comenzar el tratamiento, seguridad del estudiante.

El propósito de esta investigación es tomar acciones para mejorar el servicio que se ofrece, por lo tanto se ruega responder con la mayor sinceridad posible.

No se colocan datos identificativos con el fin de asegurar el anonimato del paciente y su participación es voluntaria.

#### I. CARACTERISTICAS SOCIO DEMOGRAFICAS

**Instrucciones.** Marque con una **X** en la casilla de la derecha que para su caso corresponda.

EDAD	
14 - 25	
26 - 35	
36 - 45	
46 - 55	
56 - 65	
65 o mas	

OCUPACION	
Ama de casa	
Estudiante	
Empleado de gobierno	
Empleado particular	
Trabajador independiente	
Desempleado	
Jubilado	

SEXO	
femenino	
masculino	

Grado de instrucción	
primaria	
secundaria	
superior	

## II.- Atención que recibe del estudiante.

Marque con una X en cada columna de la derecha en cada casilla según el grado de satisfacción donde 1 significa la menor satisfacción y la 5 significa la mayor satisfacción.

<b>Atención del Estudiante</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
El estudiante se ve interesado por cumplir lo que prometió					
Le informó del tratamiento y su costo					
Lo trata con amabilidad					
Le transmite seguridad en su tratamiento					
Comprende sus necesidades					
Duración de la atención es adecuada					
Ha tenido que esperar mucho para ser atendido					

## III.- Infraestructura y equipo de las clínicas de operatoria.

Marque con una X en cada columna de la derecha en cada casilla según su percepción.

<b>Infraestructura</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Le parece buena la organización de las clínicas					
Encuentra confortable las clínicas					
Las clínicas se encuentran señalizada en su interior					
Las clínicas poseen buena ventilación					

**IV.- Orden y limpieza de las clínicas e instrumental utilizado.**

Marque con una X en cada columna de la derecha en cada casilla según su percepción.

<b>Orden y limpieza del material e instrumental</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
El instrumental estaba limpio y ordenado					
Utilizaron barreras de bioseguridad					
Las clínicas se observan limpias					
Le colocaron anteojos de seguridad					

## ANEXO 4: Autorización para encuesta del estudio



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE HONDURAS  
**UNAH**  
FACULTAD DE  
ODONTOLOGÍA



*Decanato*  
Tel. 2239-6978

*Año Académico 2016 "José Cecilio del Valle"*

Miércoles 21 de septiembre, 2016  
FO-OFFICIO No. 536

Doctora  
**Consuelo Lizardo Castro**  
Facultad de Odontología

**Estimada Dra. Lizardo:**

Reciba un cordial saludo, en atención a nota enviada por su persona de fecha 21 de septiembre de 2016, me permito informarle que este decanato esta anuente en conceder la autorización para la aplicación de instrumentos de recolección de datos de los pacientes, con el objetivo de:

***"Identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad de los pacientes que acuden a las clínicas de Operatoria dental en la Facultad de Odontología de la UNAH en el segundo periodo del 2016".***

Sin otra particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

  
**Dra. Lourdes Murcia De Pineda**  
Decana Facultad De Odontología

DECANATO  
📁 Archivo

LMDP/DJMB

## Anexo 5: Tablas.

### Tabla No. 1

Distribución por Sexo, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.

Pacientes según sexo.

Femenino	60%
Masculino	40%

Fuente: encuesta

### Tabla No. 2

Distribución por edad, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.

Pacientes según rangos de edad

Edad	Sexo					
	Total		Femenino		Masculino	
	No.	%	No.	%	No.	%
Total	60	100%	36	60%	24	40%
Menores de 14 años	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
De 14 a 25 años	21	35.00%	13	36.11%	8	33.33%
De 26 a 35 años	13	21.67%	5	13.89%	8	33.33%
De 36 a 45 años	10	16.67%	5	13.89%	5	20.83%
De 46 a 55 años	12	20.00%	10	27.78%	2	8.33%
De 56 a 65 años	4	6.67%	3	8.33%	1	4.17%
De 66 años o mas	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%

Fuente: encuesta

### Tabla No. 3

Distribución por grado académico, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.

Pacientes según grado académico.

Grado de Instrucción (Educación)	Total		Femenino		Masculino	
	No.	%	No.	%	No.	%
Total	60	100%	36	60%	24	40%
Ninguno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Primaria	8	13.3%	6	16.7%	2	8.3%
Secundaria	28	46.7%	19	52.8%	9	37.5%
Superior	24	40.0%	11	30.6%	13	54.2%

Fuente: encuesta

**Tabla No. 4**  
**Distribución por ocupación, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.**  
**Pacientes según ocupación**

Condición de actividad (ocupación)	Sexo					
	Total		Femenino		Masculino	
	No.	%	No.	%	No.	%
Total	60	100%	36	60%	24	40%
Ama de Casa	5	8.3%	5	13.9%	0	0.0%
Estudiante	20	33.3%	13	36.1%	7	29.2%
Empleado Publico	24	40.0%	15	41.7%	9	37.5%
Empleado Particular	5	8.3%	0	0.0%	5	20.8%
Trabajador Independiente	5	8.3%	3	8.3%	2	8.3%
Desempleado	1	1.7%	0	0.0%	1	4.2%
Jubilado	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

Fuente: encuesta

**Tabla No. 5**  
**Distribución por información de tratamiento y el costo, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.**  
**Pacientes según información de tratamiento y el costo.**

Informa Tratamiento y Costo	Total pacientes		Grado academico					
	Total		Primaria		Secundaria		Superior	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Total	60	100%	8	13%	28	47%	24	40%
Nada Satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Insatisfecho	4	6.7%	1	12.5%	2	7.1%	1	4.2%
Poco Satisfecho	5	8.3%	1	12.5%	2	7.1%	2	8.3%
Satisfecho	22	36.7%	2	25.0%	12	42.9%	8	33.3%
Muy satisfecho	29	48.3%	4	50.0%	12	42.9%	13	54.2%

Fuente: encuesta

**Tabla No. 6**

**Distribución por grado de seguridad, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.**

**Pacientes según grado de seguridad transmitida en el tratamiento.**

Trasmite seguridad en el tratamiento	Total pacientes		Grado academico					
	Total		Primaria		Secundaria		Superior	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Total	60	100%	8	13%	28	47%	24	40%
Nada Satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Insatisfecho	4	6.7%	1	12.5%	1	3.6%	2	8.3%
Poco Satisfecho	7	11.7%	1	12.5%	4	14.3%	2	8.3%
Satisfecho	29	48.3%	3	37.5%	14	50.0%	12	50.0%
Muy satisfecho	20	33.3%	3	37.5%	9	32.1%	8	33.3%

Fuente: encuesta

**Tabla No. 7**

**Distribución por duración de la atención adecuada, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.**

**Pacientes según duración de la atención adecuada.**

Duración de la atención adecuada	Total pacientes		Grado academico					
	Total		Primaria		Secundaria		Superior	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Total	60	100	8	13%	28	47%	24	40%
Nada Satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Insatisfecho	4	6.7%	1	12.5%	1	3.6%	2	8.3%
Poco Satisfecho	11	18.3%	0	0.0%	7	25.0%	4	16.7%
Satisfecho	28	46.7%	4	50.0%	13	46.4%	11	45.8%
Muy satisfecho	17	28.3%	3	37.5%	7	25.0%	7	29.2%

Fuente: encuesta

**Tabla No. 8**  
**Distribución por trato con amabilidad, pacientes de las clínicas de**  
**operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo**  
**período 2016.**  
**Pacientes según trato con amabilidad.**

Trato paciente con amabilidad	Total pacientes		Grado academico					
	Total		Primaria		Secundaria		Superior	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Total	60	100	8	13%	28	47%	24	40%
Nada Satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Insatisfecho	3	5.0%	1	12.5%	1	3.6%	1	4.2%
Poco Satisfecho	8	13.3%	1	12.5%	5	17.9%	2	8.3%
Satisfecho	24	40.0%	2	25.0%	11	39.3%	11	45.8%
Muy satisfecho	25	41.7%	4	50.0%	11	39.3%	10	41.7%

Fuente: encuesta

**Tabla No. 9**  
**Distribución por organización de la clínica, pacientes de las clínicas de**  
**operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo**  
**período 2016.**  
**Pacientes según organización de la clínica.**

Organización de la clínica	Grado de Instrucción (Educación)							
	Total		Primaria		Secundaria		Superior	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Total	60	100%	8	13%	28	47%	24	40%
Nada Satisfecho	3	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	12.5%
Insatisfecho	7	11.7%	0	0.0%	2	7.1%	5	20.8%
Poco Satisfecho	16	26.7%	0	0.0%	8	28.6%	8	33.3%
Satisfecho	26	43.3%	7	87.5%	13	46.4%	6	25.0%
Muy satisfecho	8	13.3%	1	12.5%	5	17.9%	2	8.3%

fuentes: encuesta

**Tabla No. 10**

**Distribución por clínica confortable, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.**

**Pacientes según clínica confortable.**

Clínica confortable	Grado de Instrucción (Educación)							
	Total		Primaria		Secundaria		Superior	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Total	60	1.0	8	13%	28	47%	24	40%
Nada Satisfecho	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.2%
Insatisfecho	6	10.0%	0	0.0%	2	7.1%	4	16.7%
Poco Satisfecho	18	30.0%	1	12.5%	9	32.1%	8	33.3%
Satisfecho	26	43.3%	6	75.0%	11	39.3%	9	37.5%
Muy satisfecho	9	15.0%	1	12.5%	6	21.4%	2	8.3%
fuente: encuesta								

**Tabla No. 11**

**Distribución por clínica señalizada, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.**

**Pacientes según clínica señalizada.**

Clínica Señalizada	Grado de Instrucción (Educación)							
	Total		Primaria		Secundaria		Superior	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Total	60	100%	8	13%	28	47%	24	40%
Nada Satisfecho	5	8.3%	0	0.0%	2	7.1%	3	12.5%
Insatisfecho	5	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	5	20.8%
Poco Satisfecho	16	26.7%	2	25.0%	10	35.7%	4	16.7%
Satisfecho	27	45.0%	5	62.5%	13	46.4%	9	37.5%
Muy satisfecho	7	11.7%	1	12.5%	3	10.7%	3	12.5%
fuente: encuesta								

**Tabla No. 12**

**Distribución por clínica con ventilación, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.**

**Pacientes según clínica con ventilación.**

Clinica Con ventilación	Grado de Instruccion (Educación)							
	Total		Primaria		Secundaria		Superior	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Total	60	100%	8	13%	28	47%	24	40%
Nada Satisfecho	8	13.3%	0	0.0%	3	10.7%	5	20.8%
Insatisfecho	7	11.7%	1	12.5%	2	7.1%	4	16.7%
Poco Satisfecho	15	25.0%	2	25.0%	8	28.6%	5	20.8%
Satisfecho	26	43.3%	5	62.5%	12	42.9%	9	37.5%
Muy satisfecho	4	6.7%	0	0.0%	3	10.7%	1	4.2%

fuentes: encuesta

**Tabla No. 13**

**Distribución por instrumentos limpios y ordenados, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo periodo 2016**

**Pacientes según instrumentos limpios y ordenados**

Instrumental Limpio y Ordenado	Grado de Instruccion (Educación)							
	Total		Primaria		Secundaria		Superior	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Total	60	100.0%	8	13%	28	47%	24	40%
Nada Satisfecho	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.2%
Insatisfecho	3	5.0%	1	12.5%	1	3.6%	1	4.2%
Poco Satisfecho	7	11.7%	0	0.0%	4	14.3%	3	12.5%
Satisfecho	27	45.0%	3	37.5%	12	42.9%	12	50.0%
Muy satisfecho	22	36.7%	4	50.0%	11	39.3%	7	29.2%

fuentes: encuesta

### Tabla No. 14

**Distribución por uso de barreras de bioseguridad, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.**

**Pacientes según el uso de barreras de bioseguridad.**

Barreras de Bioseguridad	Grado de Instrucción (Educación)							
	Total		Primaria		Secundaria		Superior	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Total	60	100.0%	8	13%	28	47%	24	40%
Nada Satisfecho	2	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	8.3%
Insatisfecho	2	3.3%	1	12.5%	0	0.0%	1	4.2%
Poco Satisfecho	4	6.7%	0	0.0%	3	10.7%	1	4.2%
Satisfecho	31	51.7%	3	37.5%	16	57.1%	12	50.0%
Muy satisfecho	21	35.0%	4	50.0%	9	32.1%	8	33.3%
fuente: encuesta								

### Tabla No. 15

**Distribución por la limpieza de las clínicas, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.**

**Pacientes según la limpieza de las clínicas.**

Clínicas Limpias	Grado de Instrucción (Educación)							
	Total		Primaria		Secundaria		Superior	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Total	60	100.0%	8	13%	28	47%	24	40%
Nada Satisfecho	2	3.3%	0	0.0%	1	3.6%	1	4.2%
Insatisfecho	4	6.7%	1	12.5%	0	0.0%	3	12.5%
Poco Satisfecho	13	21.7%	1	12.5%	6	21.4%	6	25.0%
Satisfecho	26	43.3%	2	25.0%	14	50.0%	10	41.7%
Muy satisfecho	15	25.0%	4	50.0%	7	25.0%	4	16.7%
fuente: encuesta								

**Tabla No. 16**

**Distribución por el uso de anteojos de seguridad, pacientes de las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología de la UNAH. Segundo período 2016.**

**Pacientes según el uso de anteojos de seguridad**

Anteojos de Seguridad	Grado de Instrucción (Educación)							
	Total		Primaria		Secundaria		Superior	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Total	60	100.0%	8	13%	28	47%	24	40%
Nada Satisfecho	7	11.7%	1	12.5%	4	14.3%	2	8.3%
Insatisfecho	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.2%
Poco Satisfecho	7	11.7%	1	12.5%	4	14.3%	2	8.3%
Satisfecho	28	46.7%	4	50.0%	13	46.4%	11	45.8%
Muy satisfecho	17	28.3%	2	25.0%	7	25.0%	8	33.3%

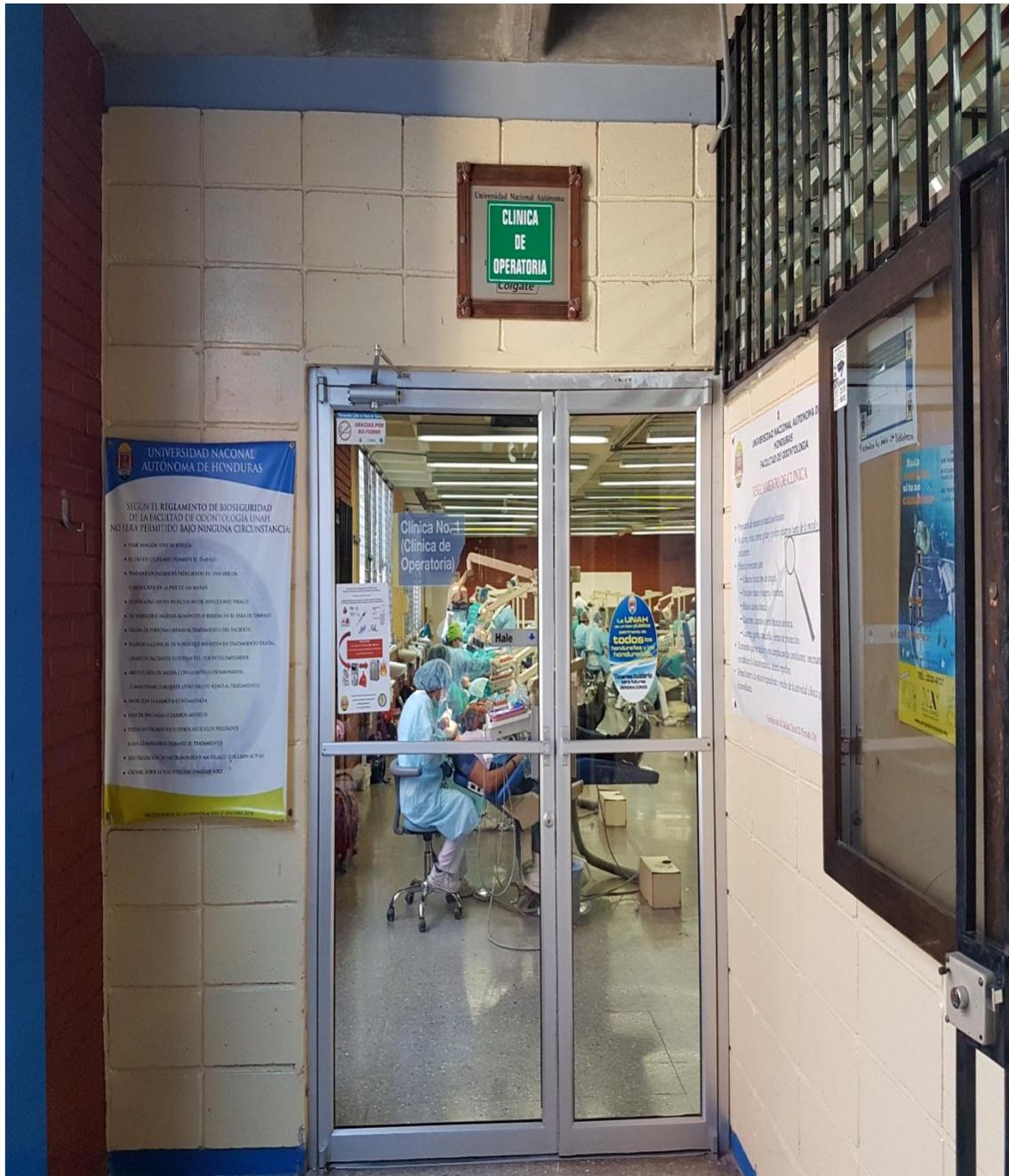
fuelle: encuesta

## Anexo 6: Fotos.

Fotografía del edificio de la Facultad de Odontología.



Fotografía de la entrada a la Clínica de Operatoria Dental:



Fotografía del interior de las Clínicas de Operatoria Dental:

