

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA CON ÉNFASIS EN EPIDEMIOLOGÍA Y GERENCIA

EVALUACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO BRINDADO EN LA CLÍNICA DE LA ASOCIACIÓN DE ODONTÓLOGAS DE GUATEMALA POR PARTE DE SU EQUIPO PROFESIONAL Y ADMINISTRATIVO A PARTIR DE LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE.
GUATEMALA 2017.
TESIS DE POSGRADO

OLGA PATRICIA SAMAYOA BORRAYO
CARNET 24870-12

LA ANTIGUA GUATEMALA, OCTUBRE DE 2017
SEDE REGIONAL DE LA ANTIGUA

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA CON ÉNFASIS EN EPIDEMIOLOGÍA Y GERENCIA

EVALUACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO BRINDADO EN LA CLÍNICA DE LA ASOCIACIÓN DE ODONTÓLOGAS DE GUATEMALA POR PARTE DE SU EQUIPO PROFESIONAL Y ADMINISTRATIVO A PARTIR DE LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE.

GUATEMALA 2017.

TESIS DE POSGRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD

POR

OLGA PATRICIA SAMAYOA BORRAYO

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA CON ÉNFASIS EN EPIDEMIOLOGÍA Y GERENCIA

LA ANTIGUA GUATEMALA, OCTUBRE DE 2017
SEDE REGIONAL DE LA ANTIGUA

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS

SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

DECANO: DR. EDGAR MIGUEL LÓPEZ ÁLVAREZ

SECRETARIA: LIC. JENIFFER ANNETTE LUTHER DE LEÓN

DIRECTOR DE CARRERA: DR. DANIEL ELBIO FRADE PEGAZZANO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN
MGTR. VICTOR ERNESTO VILLAGRAN COLON

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

DR. DANIEL ELBIO FRADE PEGAZZANO
MGTR. JUDITH MARINELLY LOPEZ GRESSI
MGTR. LUIS PEDRO GARCÍA VELÁSQUEZ


Guatemala 17 de agosto de 2017

Dr. Daniel Frade
Director de Postgrado
Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad Rafael Landívar
Presente

Distinguido Doctor Frade:

Reciba un cordial saludo. Le informo que he revisado el Informe Final titulado: **“EVALUACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO BRINDADO EN LA CLÍNICA DE LA ASOCIACIÓN DE ODONTÓLOGAS DE GUATEMALA POR PARTE DE SU EQUIPO PROFESIONAL Y ADMINISTRATIVO A PARTIR DE LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE JULIO 2017”**, de la estudiante OLGA PATRICIA SAMAYOA BORRAYO, con carnet 24870-12. Después de hacerle las observaciones y correcciones que el mismo amerita, es grato hacer de su conocimiento que el mismo lo he aprobado para continuar con el proceso administrativo que el caso amerita.

Sin otro particular, suscribo deferentemente



Dr. Víctor Ernesto Villagrán Colón



Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Posgrado de la estudiante OLGA PATRICIA SAMAYOA BORRAYO, Carnet 24870-12 en la carrera MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA CON ÉNFASIS EN EPIDEMIOLOGÍA Y GERENCIA, de la Sede de La Antigua, que consta en el Acta No. 09801-2017 de fecha 1 de septiembre de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

EVALUACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO BRINDADO EN LA CLÍNICA DE LA ASOCIACIÓN DE ODONTÓLOGAS DE GUATEMALA POR PARTE DE SU EQUIPO PROFESIONAL Y ADMINISTRATIVO A PARTIR DE LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE. GUATEMALA 2017.

Previo a conferírsele el grado académico de MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA CON ÉNFASIS EN EPIDEMIOLOGÍA Y GERENCIA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 9 días del mes de octubre del año 2017.

LIC. JENIFFER ANNETTE LUTHER DE LEÓN SECRETARIA
CIENCIAS DE LA SALUD
Universidad Rafael Landívar



DEDICATORIA

A DIOS Y LA VIRGEN:

Gracias por ser mi roca, por acompañarme siempre; y ser esa esperanza de cada día

A Mis Padres:

Gracias por su amor, su apoyo, por enseñarme a perseguir mis metas

A Mi Familia

Tener hermanos es un gran tesoro, y con ganancia porque me dieron dos hermanas y unos maravillosos sobrinos, a todos ustedes gracias por todo su apoyo, comprensión y su amor.

A Mis Amigas:

Son un regalo cargado con muchas bendiciones, sorpresas; han estado ahí en cada momento de mi vida con los brazos abiertos, esperando tanto los buenos como los malos momentos, brindando su apoyo, con consejos, regaños y siempre con la verdad para no destruirme con la mentira. Gracias las quiero mucho.

Especialmente a ti, Gracias por haber sido quien me inspiró a llegar hasta aquí.

Resumen

El brindar un servicio de salud, no es solo proporcionar u ofrecer este; lo más importante es la satisfacción que percibe el paciente ante el servicio obtenido. El tema de satisfacción del usuario surgió en la década de los 70' y desde entonces se ha vuelto de interés para las instituciones prestadoras de servicios médicos públicos y privados; debido a que los pacientes ahora son más cautelosos y exigentes del cuidado de su salud.

La satisfacción en los servicios de salud, es influenciada por factores externos, internos, y subjetivos siendo el principal la percepción del paciente según su experiencia al adquirir el servicio. El objetivo fue evaluar el grado de satisfacción del paciente a partir de su percepción en cuanto a la atención recibida en las clínicas de la Asociación de Odontólogas de Guatemala. El tipo de estudio fue descriptivo de corte transversal; con más del 50% de la población encuestada de forma directa y casual. Los resultados encontrados entre la población estudiada fue; que el 77.8 % de la población es de sexo femenino, 22.2% corresponde al sexo masculino. El estudio demostró que la mayor parte de la población que acude a las instalaciones cuentan con escolaridad intermedia siendo el 48.4 % con diversificado, que llegan a la clínica por medio del transporte público 49.2 %; la población a la que se le brinda atención es empleada 26.2 % y amas de casa 26.2%. El grado de satisfacción general percibida por los pacientes respecto a atención brindada por las doctoras fue del 74.6% como muy buena, y buena el 24.6%. Conclusiones, se encontró un nivel de satisfacción elevado en la atención y servicio brindado en la Clínica de Asociación de Odontólogas de Guatemala.

Índice Informe Final

Resumen

I. Introducción	1
II. Planteamiento del problema	2
III. Marco Teórico	3
IV. Antecedentes	15
V. Justificación	17
VI. Objetivos	18
VII. Diseño de la investigación	19
VIII. Metodología	19
IX. Resultados	23
X. Discusión de Resultados	62
XI. Conclusiones	64
XII. Recomendaciones	65
XIII. Referencias Bibliográficas	66
XIV. Anexos	68

I. INTRODUCCION

Conforme se ha avanzado en el campo de la medicina también se ha crecido en prestadores de servicios médicos; aumentando el interés de los pacientes respecto a la calidad y satisfacción en relación al servicio médico, odontológico obtenido. La calidad del servicio y satisfacción del cliente constituyen importantes opiniones en la actualidad. La satisfacción del paciente está determinada por la calidad del servicio. Toda empresa, institución u organización tiene interés de alcanzar la máxima calidad para hacerse diferenciar de los demás y ser la primera opción del cliente. Se puede decir que la evolución de la calidad de servicios, es relativamente nueva; el primero en poner interés en ello fue Donabedian en los años 60. Para llegar a obtener la satisfacción del paciente se ven implicados varios determinantes que constituyen todo un proceso que es evaluado a primera vista por la percepción de los usuarios. Al estar involucrados aspectos subjetivos y no tantos objetivos la satisfacción se obtiene de la vivencia del usuario y sus expectativas alcanzadas o no. En asistencia en salud se busca la humanización y ofrecer servicios de calidad. Vanormalingen (1996) enmarca la calidad en los aspectos de; excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción, un impacto final que tiene en la salud. La mayoría de los estudios sobre satisfacción en los servicios dentales se han dado desde 1980 y se han centrado en explicar la percepción de los pacientes sobre algunas características de los servicios y su relación con el profesional, sin embargo, un trabajo reciente sugiere que la satisfacción es el resultado de un complejo proceso en el que primero se deben observar los atributos de los servicios dentales, pero en segundo lugar es necesario estudiar cómo los diferentes grupos reaccionan frente a esos atributos. Así, el hecho de que se encuentren altas tasas de satisfacción, aún en grupos de pacientes que han tenido malas experiencias, puede explicarse porque los pacientes responden de acuerdo a lo que ellos piensan que los servicios “deberían “y “no deberían “cumplir (deber ser) y lo que puede o no ser responsabilidad de ellos (culpa), de manera que sus expectativas se modifican de acuerdo con una escala de valores que puede atenuar su visión crítica ante la atención recibida.³

II. PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA

La satisfacción del paciente en la atención en salud es un tema que ha tenido bastante auge en los últimos años debido a que diferentes instituciones nacionales e internacionales están pendientes del control de normas universales de calidad y bioseguridad en servicios de salud y que el paciente ahora presenta más interés y preocupación por el servicio que solicita y recibe sea esta una atención privada o pública. Por eso, evaluar la satisfacción de atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la institución otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas. También se puede obtener información sobre características de los servicios que facilitan u obstaculizan que los pacientes obtengan o acudan al servicio; su opinión acerca de las instalaciones físicas, y el proceso de atención.

El interés por conocer el grado de satisfacción de la atención odontológica prestada en la clínica de la Asociación de Odontólogas de Guatemala, con el fin de mejorar la atención y calidad de servicios para que los pacientes que acuden se sientan satisfechos, cómodos y recomienden la institución.

III. MARCO TEORICO

SERVICIOS DE SALUD EN GUATEMALA

La atención médica guatemalteca está distribuida en hospitales privados y estatales, centros de salud, clínicas y policlínicas, sanatorios privados, servicios médicos de carácter benéfico, dispensarios municipales, consultorios privados, etc., de los cuales algunos están sin duda alguna, muy bien organizados y prestan una atención médico-curativa aceptable, lo contrario ocurre con la atención de servicios médicos que brindan las instituciones estatales, que debido a fuerzas de índole económico, no pueden cubrir en una forma adecuada estos servicios a los pacientes que acuden a requerirlos. Generalizando, en Guatemala debería existir una asistencia médica preventiva y curativa que sea adecuada, amplia y suficiente para todos sus ciudadanos.

FORMAS DE CONSTITUCION DE UNA EMPRESA HOSPITALARIA

Una institución hospitalaria en Guatemala puede constituirse de las siguientes formas: a) Por sociedades b) Como empresas individuales c) Como instituciones estatales d) Como asociaciones, y e) Como Organizaciones No Gubernamentales

ASOCIACIONES

Cuando un grupo de individuos se unen con la intención de desarrollar actividades sociales, comunitarias, culturales, o cualquier otra con la finalidad del bien común, sin fines económicos, queda constituida una simple asociación o bien pueden adquirir una personería jurídica. En síntesis, una asociación civil es una persona jurídica privada, constituida por un conjunto de personas físicas (llamados asociados) que, con la debida autorización del Estado, se unen para realizar actividades de bien común y sin fines de lucro. Las asociaciones para la salud son entidades constituidas para fines no lucrativos, dedicadas a prestar servicios de salud y fomentar el desarrollo y las ciencias médicas. Estas entidades son creadas con el aporte de las personas que deciden iniciar dicha asociación. Es constituida por medio de la aprobación y publicación de sus estatutos y registrada en el Ministerio de Gobernación.

ASOCIACION DE ODONTOLOGAS DE GUATEMALA

La asociación de odontólogas de Guatemala fue fundada un 11 de junio de 1975; es una entidad gremial, ajena a toda clase de actividades políticas religiosas, por lo que bajo ningún motivo, se hará discriminación alguna entre sus asociadas. Podrá ejercitar todos los derechos y contraer las obligaciones que sean necesarias para cumplir con sus fines y objetivos.

FINES Y OBJETIVOS

La finalidad de la Asociación de Odontólogas de Guatemala es promocionar la superación de sus asociadas, estimulando el intermedio científico, cultural y social de las mismas.

Establecer relación e intercambio científico con entidades nacionales y extranjeras que persigan los mismos fines.

Velar porque se respeten los derechos de sus miembros, interviniendo activamente cuando, por cualquier circunstancia, puedan perjudicarse, tanto en sus actividades profesionales como personales.

Procurar el bienestar de sus miembros, sugiriendo planes de seguros y prestaciones

Estimular y apoyar a cualquiera de sus miembros que por haber realizado estudios de especialización, esté en condiciones de solicitar a donde corresponda, sus reconocimientos en alguna especialidad de la Odontología.

Enaltecer a la mujer guatemalteca en todos sus aspectos.

En 1985 es fundada la Clínica Dental para proveer servicios para el mantenimiento de la salud buco dental a precios cómodos a la población y generar fuentes de trabajo para las nuevas profesionales. ¹¹

Servicio de Salud

Kloter (2001) lo define como cualquier acto o desempeño que una parte puede ofrecer a otra y que es en esencia intangible, no dando origen a propiedad de algo.⁸ Hace referencia a la actividad que consiste en realizar una cierta acción para satisfacer una necesidad.

Los servicios de salud, por lo tanto, son aquellas prestaciones que brindan asistencia sanitaria; la articulación de estos servicios constituyen un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas.

La participación del paciente en la evaluación de los servicios de salud es un componente obligado de los programas de gestión de calidad. La percepción del paciente, da información sobre la calidad de atención recibida.

“Acceso a la salud sin calidad, significa riesgo, equidad sin calidad es un concepto vacío, y eficiencia sin calidad puede convertirse en una iatrogenia sin desperdicios”.

Satisfacción

La satisfacción con los servicios médicos es un concepto complejo que está relacionado con una gran variedad de factores como son el estilo de vida, las experiencias previas, las expectativas de futuro y los valores del individuo y de la sociedad. Una de las principales dificultades del análisis de la satisfacción radica justamente en la indeterminación de este concepto que procede, por una parte, de una naturaleza subjetiva y, por otra, de una contextual.¹⁰

En los últimos años, el estudio de la satisfacción respecto a los servicios médicos se ha convertido en un instrumento de valor creciente tanto para el marketing como en la investigación en servicios sanitarios. El hecho de que los proveedores de estos servicios y algunos investigadores acepten que la satisfacción del paciente es un resultado importante del trabajo realizado por los profesionales y un factor asociado a la utilización y a la conducta del paciente, justifica que ésta se haya incorporado como una medida para mejorar la calidad.

El análisis de la satisfacción, también, se está utilizando como instrumento para cambiar y mejorar leyes sanitarias.¹⁰

La satisfacción como variable independiente

Una de las principales razones del interés por conocer el grado de satisfacción de los pacientes estriba en el hecho empírico, repetidas veces comprobado, de que es más probable que un paciente satisfecho cumpla con las recomendaciones médicas.

En este mismo sentido, se ha establecido una fuerte y positiva relación entre satisfacción del usuario con el servicio de salud en su primer contacto con él, y su futura utilización de ese u otro servicio.

Ware y otros Berkanovic y Marcus; Roghmann, y Zastowny; Thomas y Penchansky, mencionan que el trato, el tipo y contenido de la interacción con el personal de salud, condicionan la utilización futura de los mismos.

Por su parte enfatiza la necesidad de lograr una adecuada comunicación con el paciente, en la cual se debe garantizar un medio propicio para el desarrollo de los trabajadores de la salud. De esta forma se entiende la satisfacción, no como un resultado del encuentro médico-paciente sino como un elemento determinante del resultado de ese encuentro en su relación.

La satisfacción como variable dependiente

Una cuestión diferente supone conocer por qué un paciente está satisfecho. Algunos autores, como Zastowny, Roghmann y Hengshan determinado que los altos costos de los servicios de salud, la ineficacia del tratamiento, la ausencia de información comprensible, la falta de interés en los problemas de salud del paciente y la petición de un excesivo número de exámenes y servicios auxiliares de diagnóstico (rayos X, tomografías), son las principales causas de insatisfacción de los pacientes.

Siguiendo a Carmel y Weiss, podemos considerar tres aspectos como los más determinantes.

1. Las características del paciente

La edad, el sexo, el nivel educativo, el ingreso económico, las expectativas ante los trabajadores de la salud (médicos, asistentes, personal administrativo), el estado de salud, son variables que se deben considerar en la satisfacción de los pacientes. Los resultados de las investigaciones realizadas hasta la fecha no son del todo concluyentes en cuanto a algunas de estas variables. Sin embargo, según Dimatteo y Fox, parece existir una ligera tendencia hacia una satisfacción mayor en pacientes de edad, que tiene explicación en sus grandes necesidades de comunicación. Estos mismos autores mencionan que las mujeres, y en particular las personas con ingreso económico medio y alto, tienden a exigir un elevado nivel de atención para su satisfacción.

En un estudio en pacientes mujeres, se hace claro que suelen encontrarse más satisfechas si el médico es también una mujer, especialmente en las intervenciones ginecobstetricias. En cuanto al estado de salud, se ha argumentado que los pacientes crónicos con fuertes dolencias somáticas tienden hacia la insatisfacción con los cuidados recibidos; sin embargo, los resultados no indican tendencias claras.

2. Características del médico, asistente, enfermeras, personal administrativo

En este rubro se caracterizan, dentro de la terminología clásica, el arte y la técnica de la atención, las relaciones médico-pacientes, asistente-paciente personal administrativo-paciente la claridad y extensión de la comunicación y el resultado de dichas relaciones. Ben-Sira, y Larsen y Rootman han resaltado que la calidad de la relación entre paciente-médico es más determinante para la satisfacción con los cuidados recibidos que otras variables, como el nivel educativo o social de los pacientes. Es claro que el profesional de la salud que atiende al paciente es un buen indicador del grado de satisfacción de ese paciente con la asistencia recibida. En concreto, los 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.

La relación interpersonal es decisiva para lograr un alto nivel de satisfacción en el paciente y un adecuado cumplimiento de las recomendaciones terapéuticas. Aquellas relaciones en las que se permite al paciente expresarse con libertad y se le ofrece suficiente información para aclarar dudas o temores, provocan un nivel de satisfacción y cumplimiento de las

indicaciones médicas muchos mayores. Rost ha puesto de manifiesto que si el paciente interrumpe varias veces al médico o a la enfermera durante la entrevista clínica, aumenta su satisfacción; mientras que si es el médico quien interrumpe al paciente, sucede lo contrario. En el caso de las evaluaciones post-hospitalización, si el paciente se sintió ayudado, comprendido y acompañado de profesionales de la salud accesibles, su grado de satisfacción será muy elevado.

Freemon estima que la satisfacción del paciente varía en función de ciertas condiciones producto de la interacción enfermera-paciente, médico-paciente, como por ejemplo duración de la interacción, proporción del tiempo de interacción en el que el profesional de la salud toma la palabra, actividad del médico y de la enfermera, cantidad de preguntas formuladas y charlas no médicas durante la interacción.

Por último cabe señalar que un aspecto importante en la relación paciente-médico es la evaluación de los profesionales de la salud de su propia satisfacción con su nivel y condiciones de trabajo, de tal forma que existan también evidencias empíricas en ambas variables de interacción.

3. Factores de costo-beneficio

La accesibilidad, el monto del pago, la duración del tratamiento y la continuidad del cuidado, son factores importantes en la satisfacción de los pacientes 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 tratamiento.

Es importante mencionar que la imagen que el proveedor de servicios médicos va creando está íntimamente relacionada con el grado de satisfacción que obtienen los pacientes y, por ende, con su futura utilización y/o recomendación.¹²

Satisfacción según la definición propuesta por Poll y Boekhorst, es la medida por medio de la cual se quiere valorar si un determinado trabajo, cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios.

Se juzga en términos de efectividad, para medir hasta qué punto un servicio está cumpliendo sus objetivos, desde la perspectiva del usuario.

Georges D'Elia y Sandra Walsh, indican que dentro de la satisfacción del usuario deben permanecer cuatro elementos:

- Primero, las necesidades (lo que un individuo debería tener)
- Segundo, el deseo (lo que un individuo desearía tener)
- Tercero, la demanda efectuada (la petición del servicio)
- Cuarto, la utilización del servicio.

El paciente determina diferentes niveles de satisfacción, a partir de la combinación de dos aspectos: prestación de servicio y sacrificio, los cuales pueden reducirse así:

a) Prestación de servicio modesto/ Sacrificio elevado

Estos factores provocan una insatisfacción máxima o nivel de satisfacción mínimo, el paciente efectúa una valoración negativa del servicio que puede dar lugar a una reclamación (que se debe considerar como una actitud positiva), si puede no repetirá la experiencia.

b) Prestación de servicio modesto/ Sacrificio modesto

Provoca una insatisfacción moderada o nivel de satisfacción bajo, por ello el juicio del servicio quedará en suspenso y con incertidumbre acerca de la oportunidad de repetir la experiencia.

c) Prestación elevada/ Sacrificio elevado

Se genera una satisfacción contenida, por ello el juicio es moderadamente positivo. La incertidumbre acerca de repetir el servicio es menor, ya que le otorga otra oportunidad de usar el servicio.

d) Prestación elevada/ Sacrificio modesto

Supone un máximo nivel de satisfacción, el juicio es netamente positivo por lo que se otorga una máxima confianza en la repetición del servicio. Por lo tanto se cuenta con un elemento que proporciona algo más que satisfacción es decir, confianza. Si el paciente adquiere confianza, continuará utilizando el servicio, y muy probablemente se haya conseguido fidelizarlo.

La satisfacción de los pacientes supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el servicio que se le brinda, y puede servir como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que, a menudo, no están disponibles. Podemos considerar que la satisfacción es un indicador blando, con un marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos.

“La percepción del paciente de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental, la mejor prestación posible del servicio, generan éxito en la clínica dental”.

La prestación del servicio en la clínica dental está implícita en la satisfacción del paciente, nunca será un servicio de calidad si éste no lo percibe así.

La satisfacción puede afectar el comportamiento de un paciente, positiva o negativamente. En el último caso puede expresar sus quejas o intentar solucionar el problema por sí mismo. Ambas decisiones beneficiarán al servicio, pero puede darse el caso que un paciente insatisfecho evite, en un futuro, dicho servicio.

La primera insatisfacción puede denominarse, positiva, pues permite que la o las personas que estén brindando el servicio odontológico, constate que el paciente no tiene sus

necesidades satisfechas. Se debe considerar que se trata de una desviación positiva, por lo que esta satisfacción negativa se debe considerar menor.

Cuando existe un paciente que expone sus quejas, y manifiesta que está insatisfecho, el profesional tiene la oportunidad de corregir la situación. La meta que se debería alcanzar es que los pacientes sean positivos reales, satisfechos material y emocionalmente, aunque existe otro problema, la existencia de lo que se denomina positivos falsos, sin satisfacción material. Esta puede generar comportamientos negativos, una falta de quejas, el silencio o el comentario a terceras personas.

La satisfacción emocional del paciente expresa la felicidad y las expectativas del servicio, además permite la comprensión de la satisfacción denominada positiva falsa, que corresponde a pacientes satisfechos aunque el resultado del tratamiento haya sido infructuoso.

La equidad muestra que un componente importante de la satisfacción es la calidad, percibida entre los costos y los beneficios de los pacientes que creen les está ofreciendo el profesional. Si el servicio o tratamiento dental cumple las expectativas, pero si el paciente cree que los beneficios son desproporcionados, el paciente se mostrará insatisfecho. La disconformidad es la diferencia entre las expectativas y el rendimiento del servicio; la confirmación se daría si fueran iguales. La disconformidad positiva o negativa se da cuando el tratamiento funciona mejor o peor de lo que se esperaba.

Métodos de evaluación

La aparición de estos instrumentos de medición ha permitido crear una línea de investigación en torno a la calidad de servicio, cuya importancia se debe a que suele implicar un incremento en la satisfacción y en la lealtad de los clientes.

Sin embargo, la naturaleza intangible de los servicios dificulta la utilización de indicadores objetivos de la calidad del servicio. Además, los consumidores no solo evalúan la calidad técnica sino también la forma en que la reciben o calidad funcional. Existen algunos

indicadores que tradicionalmente se han venido empleando en las empresas para medir la calidad de servicio, tales como los índices' de quejas y reclamaciones, o las opiniones del personal en contacto con el cliente. No obstante estas vías solo pueden usarse como indicadores complementarios ya que la medición de la calidad de servicio debe realizarse fundamentalmente mediante la consulta al cliente, ya que es el único que realmente puede valorarla.

La calidad de un servicio es más difícil de medir, no se puede almacenar; es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar un resultado, no tiene vida, sólo duración muy corta, se ofrecen bajo demanda, dependen mucho de las personas y su interrelación, y normalmente son ofrecidos por el personal de menor sueldo.

Todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo, lo que Carlzon (Director de ScandinavianAirlinesSystems), popularizó como "los momentos de la verdad". Los momentos de la verdad ocurren durante la interacción personal entre el que proporciona el servicio y quien lo recibe; por ejemplo, cuando un maestro atiende un alumno en asesoría,

Cuando un mesero atiende la orden de un cliente, la recepcionista de una empresa recibe un visitante, un médico atiende un paciente, etc.

En este sentido, se suele utilizar una escala de medida para evaluar la prestación del servicio en función de un conjunto de atributos que sean representativos de la misma. Aunque es poco probable que se pueda llegar a identificar una escala superior a las demás, existe una escala, conocida como SERVQUAL que, desde su aparición a finales de los años ochenta, se ha convertido en una de las medidas más populares de la calidad de servicio. Este instrumento mide la calidad de servicio como la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los usuarios de los servicio y ha servido de base para la realización de un gran número de investigaciones en empresas de servicios con características diferentes (bancos, compañías de seguros, distribuidores, hospitales, agencias de viajes y hoteles, etc.). Y aunque hay quienes opinan que se deberían usar solamente las percepciones para mejorar el instrumento, sigue siendo de gran valor medir la brecha entre las expectativas y las percepciones de calidad del cliente externo. ^{5,14}

SERVQUAL

El SERVQUAL, es un instrumento de medición de la calidad en base al concepto de calidad del servicio. Es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la medición de la calidad del servicio, es una herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del marketing science institute y validado a América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo instituto latinoamericano de calidad en los servicios. El estudio de validación concluyó en junio de 1992.

El SERVQUAL permite medir la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios prestados. Según Cadillo (2008); "Parasuraman, Zeithaml y Berry definieron al SERVQUAL como un instrumento resumido de escala múltiple, que las empresas pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio". Teniendo las siguientes características:

- tiene como fin identificar primero los, elementos de valor para uno.
- Es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.
- Es un instrumento flexible capaz de adaptarse a cada empresa.
- Recoge dos tipos de medida: una referida a las expectativas del encuestado y otra referida a su satisfacción o percepción del servicio.
- Posibilita la segmentación del mercado

Después de un análisis del método original se llegó a reducir el número de variables y se obtuvieron 5 dimensiones en el SERVQUAL, que son:

- **ASPECTOS TANGIBLES:** Apariencia de las instalaciones, del equipo y del personal.
- **CONFIABILIDAD:** Habilidad para brindar el servicio ofrecido con garantía y precisión.

- **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Buena voluntad para ayudar al cliente y proveer el servicio con prontitud.
- **SEGURIDAD:** Conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir credibilidad y confianza.
- **EMPATIA:** Cuidado, atención individualizada.¹⁴

IV. ANTECEDENTES

Las necesidades de los servicios de salud en la población siempre son mayores en relación a todos los recursos disponibles; eso imposibilita la cobertura universal de toda la demanda de los servicios, “es decir, atender a todos en relación a sus necesidades”.

Por esto es que, en el campo de la salud ha cobrado énfasis la preocupación por asegurar que los recursos se asignen de manera eficiente buscando incrementar la producción y el acceso de los consumidores, combatiendo las barreras técnicas, económicas, geográficas y culturales para alcanzar la equidad y la eficacia de la atención de salud.

A partir de la década de los 70, comienza lo que se puede denominar “la etapa de la garantía o mejora de la calidad”. La necesidad de evaluar la eficiencia de la atención facilitó el desarrollo de métodos basados en la evaluación de resultados de la asistencia. En la década de los 80, se incorporan y adapta los conceptos y métodos de la Gestión de Calidad de la industria, en un ciclo con tres actividades definidas: Planificación, Ejecución de la tarea y comprobación.¹⁰

Desde que se concibió la estrategia de Atención Primaria en Alma Ata fue propuesta “la asistencia sanitaria esencial a un costo que la comunidad y el país puedan soportar”. La intención de establecer un orden de prioridad ha cobrado renovada vigencia en momentos que varios países de América Latina han iniciado proceso de reforma de sus temas de salud. La evaluación de la calidad de los servicios de salud se ha venido convirtiendo en una preocupación creciente en las últimas décadas. Se ha definido de muchas formas, siendo la propuesta de Donabedian una de las más aceptadas. Avedis Donabedian, en 1966 establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado y sus indicadores para evaluar.³

En el caso de la atención odontológica, destaca el estudio clásico llevado a cabo en 1977 por la Universidad de Londres, mediante un cuestionario aplicado a las personas que recibieron tratamiento, en un programa especial, en el lapso de ese año y en el cual se exploraba la satisfacción con la duración de las citas, el tiempo de espera, la confianza en los operadores, así como sus conocimientos y opinión sobre cada uno; cuando conviene visitar al dentista y porqué, además de indagar factores de riesgo odontológico percibidos por los mismos

pacientes. Así como el realizado en 1980 en la Universidad de Massachussets donde encontraron que los pacientes estaban altamente satisfechos con el ambiente de la clínica; 90% reportaron un trato con cortesía, y 94% pensó que el esfuerzo fue hecho para que ellos sintieran menos ansiedad y más confortables. 97% estuvo satisfecho con la explicación del examen y del tratamiento, 51% percibió la calidad del tratamiento como excelente, y 57% expreso estar muy satisfechos con el servicio, 33% satisfecho y 4% insatisfecho. Los pacientes manifestaron específicos aspectos negativos de la clínica como: el tiempo de espera para obtener una cita (36%), ser atendido una vez por semana.

V. JUSTIFICACION

Uno de los mayores desafíos que tiene la salud, es el de alcanzar mejores niveles de calidad de los servicios, y debería ser un tema de preocupación de todas las instituciones prestadoras de servicios de salud, entre estas los servicios de odontología. Durante el proceso de ingreso a la clínica para recibir tratamiento los pacientes serán atendidos por doctoras distintas debido a que cada 2 años se cambia personal, esto con el fin de dar oportunidad de trabajo a las distintas asociadas de esta entidad. Estas situaciones han llevado a identificar que se compromete la satisfacción del paciente por los vínculos que se crean entre las relaciones pacientes y doctoras. Uno de los cambios más drásticos que ha sucedido y recientemente es el traslado de la instalaciones, después de 30 años de haber estado en una ubicación muy conocida.

Los temas de calidad y satisfacción de los pacientes son complejos y más de los que requieren tratamiento dental; debido a que se trabaja con estética, funcionalidad, alivio del dolor. Revisando e indagando nunca se ha realizado un estudio de satisfacción del paciente en la institución.

VI. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el grado de satisfacción del paciente a partir de su percepción en cuanto a la atención recibida en la clínica de la Asociación de Odontólogas de Guatemala julio 2017.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Describir las características socio demográficas: sexo, edad, medio de transporte, nivel educacional, ocupación, con el fin de determinar si estos factores son influyentes en la satisfacción.
2. Evaluar la relación del paciente con el profesional de odontología a través de: atención recibida, explicación del tratamiento, precios, comodidad durante la consulta.
3. Evaluar la calidad del servicio brindado por el personal administrativo a través de: tiempo de espera en secretaria, tiempo de espera en caja, tiempos de espera entre citas, tiempo de espera en sala de recepción, atención por las asistentes.
4. Determinar el grado de satisfacción del servicio recibido en relación al: entorno de la clínica dental por medio de comodidad de las instalaciones, accesibilidad a la clínica dental, limpieza de las áreas, horario de atención, y recomendación de la institución.

VII. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

Se realizó un estudio de tipo descriptivo de corte transversal, la población de estudio fue conformada por los pacientes de la clínica de la Asociación de Odontólogas de Guatemala que acudieron a tratamiento dental, la muestra se obtuvo por medio del muestreo no probabilístico de tipo casual debido a que la afluencia de estos es indeterminada y fluctuante, llegando a encuestar el 50.4% (126) de los pacientes activos, siendo significativo. Esta se recolectó en un periodo de 8 días hábiles entre las jornadas matutina y vespertina. Los criterios que debieron cumplir para entrevistarlos son que fueran pacientes con tratamiento dental en curso, pacientes de 15 años en adelante, y aceptaran entrar en la investigación por medio del consentimiento informado.

VIII. METODOLOGIA

El instrumento de investigación fue un cuestionario de satisfacción conformado por cuatro partes: I parte, información general del usuario y datos sociodemográficos, II parte relación paciente-Odontóloga, III parte relación paciente-personal administrativo, IV parte relación paciente-entorno de la clínica. Se obtuvo la autorización para la realización de este estudio a la Junta Directiva de la Asociación.

Previo a realizar el cuestionario a la población, se realizó una prueba piloto para ver el grado de comprensión del mismo.

Se tomaron en cuenta aspectos éticos, por medio del consentimiento de los pacientes; se les explicó el propósito de la investigación y también que si querían podían abandonar el estudio en cualquier momento. Una vez obtenido su consentimiento se procedió a realizar la encuesta.

Se realizó un análisis descriptivo, de la distribución de frecuencias y porcentajes de las diferentes variables evaluadas. Los datos fueron analizados utilizando el programa estadístico SPSS versión 19.

Tabla 1- **Variables de Estudio:**

Variable	Definición	Tipo de variable y escala de medición	Indicador
Sexo	Diferencia entre hombre o mujer	Cualitativa Dicotómica Nominal	Masculino Femenino
Edad	Años cumplidos	Cuantitativa Continua Razón	Años cumplidos
Jornada De Atención	Horario de atención al paciente	Cualitativa Dicotómica Nominal	Matutina Vespertina
Medio de transporte hacia la clínica	Forma en que se desplaza un individuo de su punto de origen hacia la clínica	Cualitativa Politómica Nominal	Trasporte Público Automóvil Motocicleta A pie Taxi Otros
Nivel educacional	Grado de escolaridad	Cualitativa Politómica Ordinal	Primaria Básicos Diversificado Universitario Ninguno
Ocupación	A que se dedica laboralmente	Cualitativa Politómica Nominal	Ama de casa Negocio Propio Estudiante Empleado Sin empleo Otros
Relación Paciente-Odontóloga	Empatía entre el paciente y la odontóloga tratante	Cualitativa Politómica Ordinal	Muy buena Buena Regular Mala Muy Mala
Explicación	Descripción del tratamiento dental.	Cualitativa Dicotómica	Si No

		Nominal	
Variable	Definición	Tipo de variable y escala de medición	Indicador
Percepción del costo del tratamiento	Se refiere al valor asignado a los tratamientos dentales	Cualitativa Politémica Ordinal	Elevado Accesible Bajo
Confort su cita dental	Si el paciente se siente tranquilo y a gusto en la clínica	Cualitativo Dicotómica Nominal	SI NO
Tiempo de espera en sala de recepción	Tiempo transcurrido entre su ingreso hasta recibir atención odontológica	Cualitativa Ordinal	5 a 10 minutos 11 a 29 minutos 30 minutos o más
Tiempo de espera para atención por la secretaria	Es el tiempo que pasa para ser atendido por el personal de secretaria	Cualitativa Ordinal	5 a 10 min 11 a 29 min 30 minutos o más
Tiempo transcurrido para atención en caja	Es el tiempo que transcurre para cancelar su tratamiento en caja.	Cualitativa Ordinal	5 a 10 minutos 11 a 29 minutos 30 minutos o más
Tiempo que transcurre entre cita y cita	Es el tiempo que transcurre para que el paciente regrese nuevamente a tratamiento	Cualitativa Ordinal	Cada 2 a 3 días De 4 a 8 días De 9 a 15 días De 16 a 30 días 31 días o más
Atención por la asistente	Trato recibido por parte de las asistentes	Cualitativo Politémica Ordinal	Muy buena Buena Regular Mala Muy Mala

Variable	Definición	Tipo de variable y escala de medición	Indicador
Atención general recibida	Trato por todo el personal de clínicas hacia el paciente	Cualitativa Politómica Ordinal	Excelente Buena Mala
Acceso general a las áreas de atención	Fácil posibilidad de acceso a las áreas de atención	Cualitativa Dicotómica Nominal	Adecuado Inadecuado
Limpieza General de las instalaciones	Limpieza general de las áreas comunes	Cualitativo Politómica Ordinal	Muy buena Buena Regular Mala Muy Mala
Horario de atención	Horario establecido para atención dental	Cualitativo Dicotómica Nominal	Adecuado Inadecuado
Referencia de la institución	Consejo que se da de la institución por ser beneficiosa	Cualitativo Dicotómica Nominal	Si No

IX. RESULTADOS

En los siguientes gráficos se encuentra la frecuencia y porcentaje de las diferentes variables evaluadas.

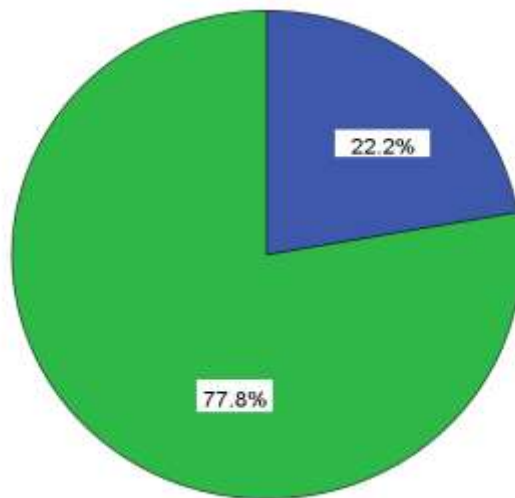
Tabla 1
Distribución por sexo de los pacientes de la
Clínica de la Asociación de Odontólogas de Guatemala
Julio 2017

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Masculino	28	22,2
	Femenino	98	77,8
	Total	126	100,0

Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Grafica 1
Distribución por sexo de los pacientes de la
Clínica de la Asociación de Odontólogas de Guatemala
Julio 2017

n: 126 entrevistados



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

La mayor afluencia de pacientes son del sexo femenino lo cual puede estar relacionado con el hecho de que un alto porcentaje son amas de casa, tienen cierta disponibilidad de tiempo y tienden a preocuparse más por su salud bucal; Otro aspecto a considerar es el que se sientan más cómodas al ser atendidas por una asociación profesional de mujeres.

Tabal 2
Edad de los pacientes de la Clínica de la
Asociación de Odontólogas de Guatemala, julio 2017

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
¿Cuál es la edad?	126	15	95	42,76	19,772
N válido (según lista)	126				

Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

El paciente de mayor edad fue de 95 años y el de menor edad, 15 años, correspondiendo con uno de los criterios de inclusión establecidos para esta investigación. El promedio de edad de los pacientes que asisten a la clínica de la asociación es de 42 años aproximadamente. Lo anterior forma parte de una tendencia en cuanto a la población consultante de la Clínica de la Asociación con predominio de pacientes adultos.

Tabla 3

**Horario en que acuden los pacientes para recibir tratamiento dental
a la Clínica de la Asociación de Odontólogas de Guatemala
Julio 2017**

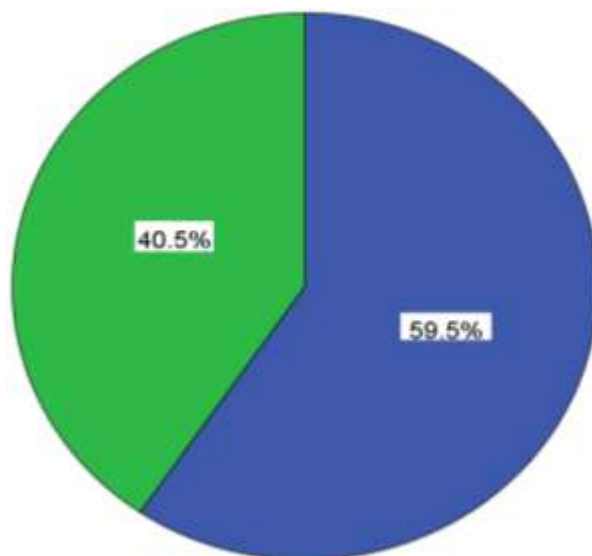
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Matutino	75	59,5
	vespertina	51	40,5
	Total	126	100,0

Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Grafica 2

Horario en que acuden los pacientes para recibir tratamiento dental a la Clínica de la Asociación de Odontólogas de Guatemala Julio 2017

n: 126 encuestados



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Existe mayor demanda de atención en la jornada matutina; lo anterior puede darse a que un alto porcentaje son amas de casa, tienen cierta disponibilidad de tiempo y en la mañana el acceso al transporte es más fácil.

Tabla 4

**Medio de Transporte por el cual se desplazan
los pacientes a la Clínica Dental
de la Asociación de Odontólogas de Guatemala
Julio 2017**

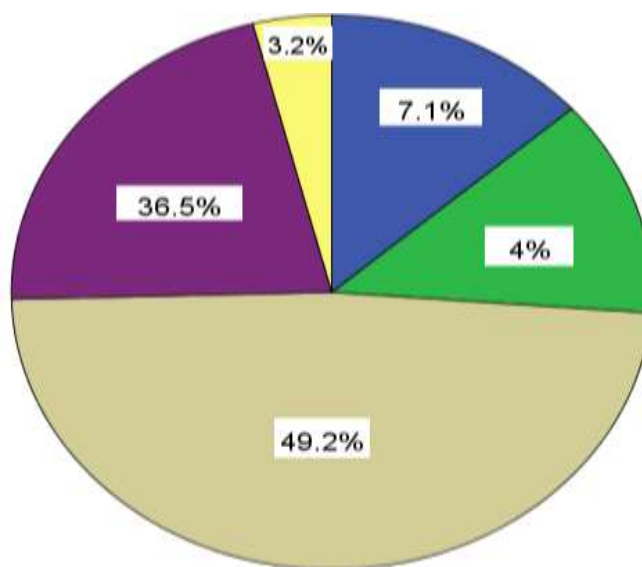
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Transporte Público	62	49,2	49,2
	Automóvil	46	36,5	85,7
	Motocicleta	5	4,0	89,7
	A pie	9	7,1	96,8
	Taxi	4	3,2	100,0
	Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Grafica 3

**Medio de Transporte por el cual se desplazan
los pacientes a la Clínica Dental
de la Asociación de Odontólogas de Guatemala
Julio 2017**

n: 126 encuestados



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

En estudios de satisfacción se analizan variables socio-demográficas que pueden influir en la evaluación. La satisfacción o insatisfacción puede estar asociada al medio de transporte que usa para asistir a sus citas; por ejemplo si no hay transporte público, si el automóvil sufre un desperfecto mecánico con situaciones que pueden provocar la inasistencia o atraso en el horario de su cita.

Tabla 5

**Nivel de Escolaridad de los pacientes de la
Clínica de la asociación de Odontólogas de Guatemala
Julio 2017**

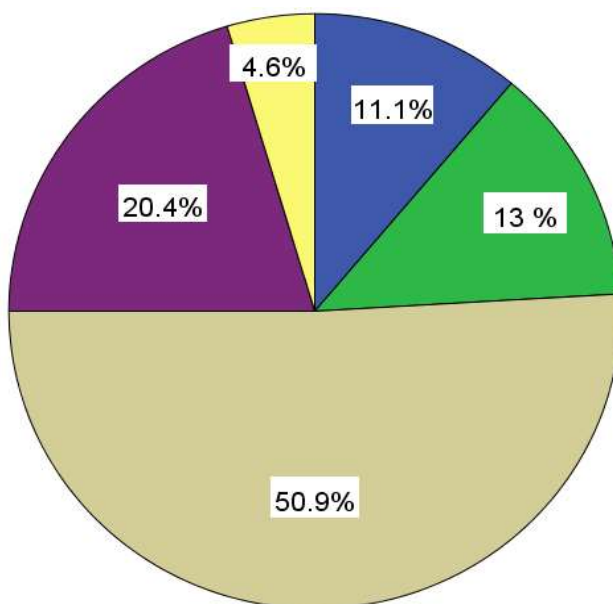
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Primaria Completa	17	13,5	13,5
	Básicos	16	12,7	26,2
	Diversificado	61	48,4	74,6
	Universitario	27	21,4	96,0
	Ninguno	5	4,0	100,0
	Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Grafica 4

Nivel de Escolaridad de los pacientes de la Clínica de la asociación de Odontólogas de Guatemala Julio 2017

n: 126 encuestados



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

El grado de escolaridad es un determinante social que influye en la adquisición de un servicio, a mayor escolaridad, mayor oportunidad laboral y mejores ingresos económicos. Favorece a la comprensión del tratamiento y al seguimiento de instrucciones médicas.

Tabla 6

**Ocupación de los pacientes que acuden a las
Clínicas de la Asociación de Odontólogas de Guatemala
Julio 2017**

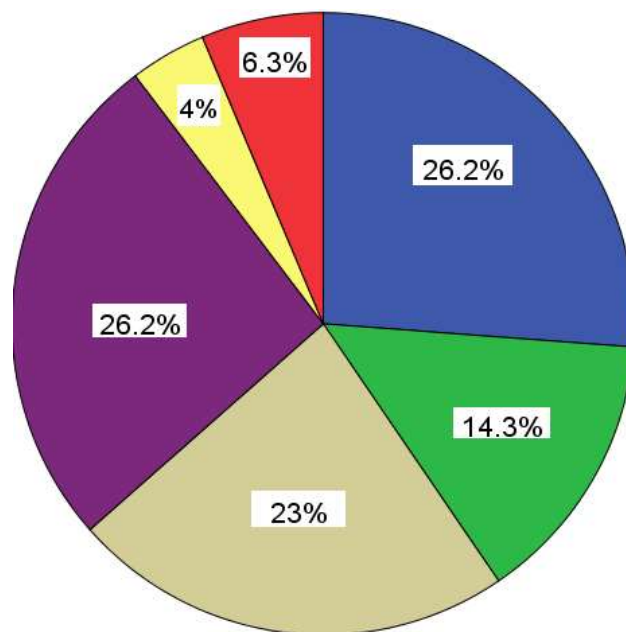
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Ama de casa	33	26,2	26,2
	Negocio Propio	18	14,3	40,5
	Estudiante	29	23,0	63,5
	Empleado	33	26,2	89,7
	Sin empleo	5	4,0	93,7
	otros	8	6,3	100,0
	Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Grafica 5

Ocupación de los pacientes que acuden a las Clínicas de la Asociación de Odontólogas de Guatemala Julio 2017

n: 126 encuestados



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Entre las características evaluadas de los pacientes se encuentra la ocupación; un determinante importante por ser su medio de adquisición. Gran parte de los pacientes cuentan con empleo o son dependientes de una tercera persona que puede solventar los gastos de los servicios dentales.

Tabla 7

**¿Cómo considera la atención que recibe por parte de la doctora que lo atiende
En la Clínica de la Asociación de Odontólogas de Guatemala
Julio 2017?**

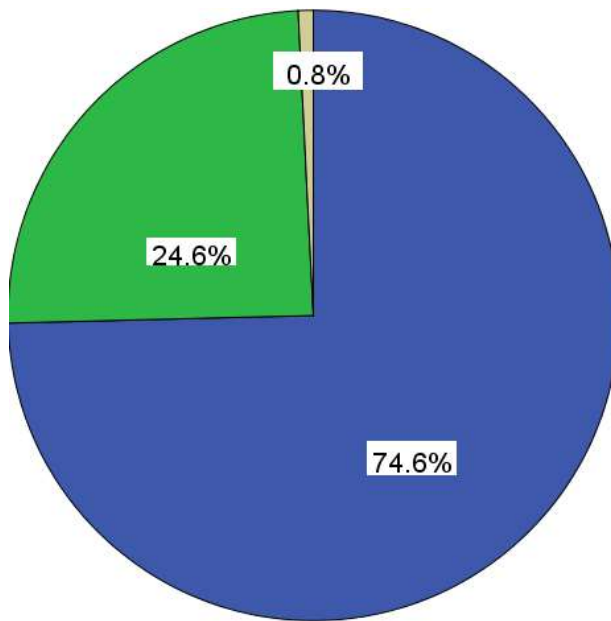
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	muy buena	94	74,6
	buena	31	24,6
	regular	1	,8
	Total	126	100,0

Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Grafica 6

**¿Cómo considera la atención que recibe por parte de la doctora que lo atiende
En la Clínica de la Asociación de Odontólogas de Guatemala
Julio 2017?**

n: 126 encuestados



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

La relación paciente - doctora es la más importante; si el paciente siente que se le presta atención a sus necesidades; será un paciente satisfecho, que volverá a consulta periódicamente y dará buenas referencias. Una buena relación paciente – doctora asegura un éxito en el desarrollo del tratamiento basado en una buena comunicación, comprensión y empatía.

Tabla 8

¿La doctora le explicó en que consiste su tratamiento?

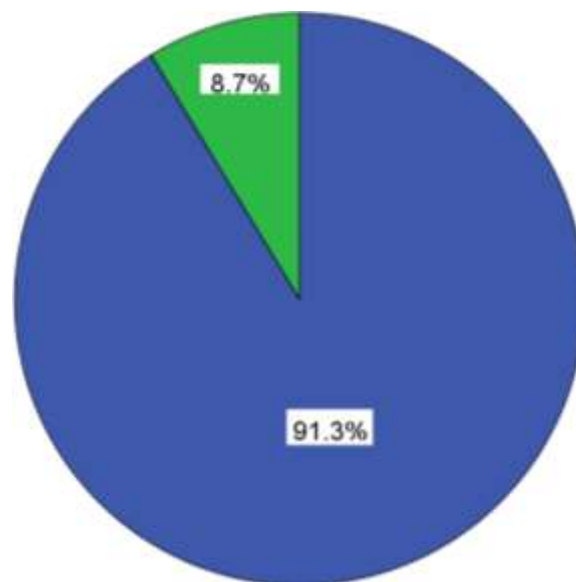
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	si	115	91,3
	no	11	8,7
	Total	126	100,0

Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Grafica 7

¿La doctora le explicó en que consiste su tratamiento?

n: 126 encuestados



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Un paciente que comprende el plan de tratamiento es porque ha recibido una buena información, han tomadas en cuentas sus necesidades, resuelto sus dudas e inquietudes asegurando que termine su tratamiento.

Tabla 9

**¿Cómo considera el precio de los tratamientos dentales de la
Clínica de la Asociación de odontólogas de Guatemala
Julio 2017?**

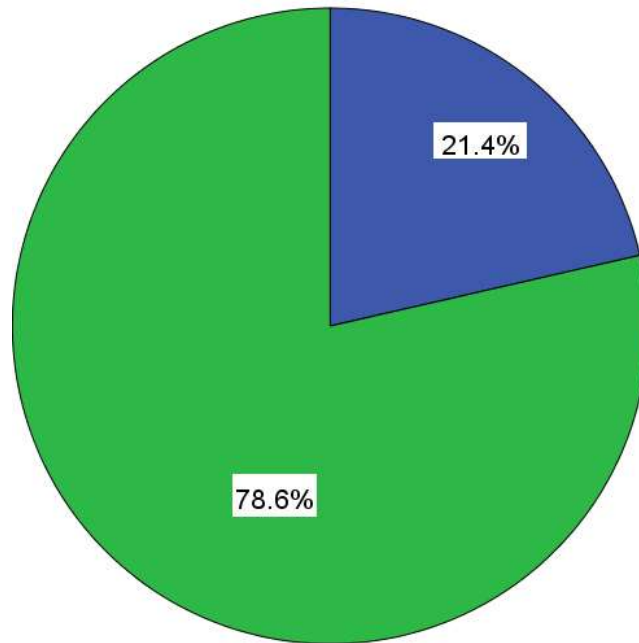
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Elevado	27	21,4
	Accesible	99	78,6
	Total	126	100,0

Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Grafica 8

¿Cómo considera el precio de los tratamientos dentales de la Clínica de la Asociación de odontólogas de Guatemala Julio 2017?

n: 126 encuestados



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Del factor económico depende que el paciente inicie, continúe y termine su tratamiento. Los pacientes que acuden a la Clínica de la Asociación consideran accesible el tratamiento dental. El porcentaje de personas que lo considera elevado puede deberse a los pacientes que se encuentran por el momento sin empleo, pacientes Adultos Mayores que depende de terceras personas para el pago del mismo.

Tabla 10
¿Se siente cómodo cuando asiste a su cita dental?

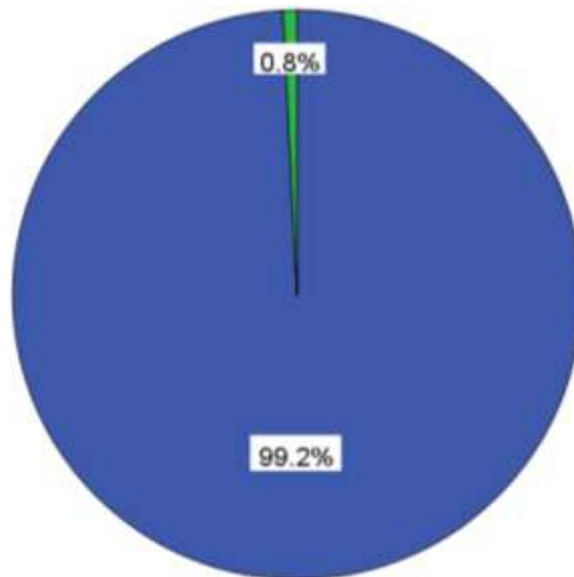
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	125	99,2
	No	1	,8
	Total	126	100,0

Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Grafica 9

¿Se siente cómodo cuando asiste a su cita dental?

n: 126 encuestados



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

En cuanto al trato del personal, se destacan la comunicación como un factor clave en la satisfacción del paciente, los factores interpersonales, y otros como el afecto y el mostrar suficiente interés en el paciente por parte de la profesional, llevan a la comodidad de este.

Tabla 11

¿Cuánto tiempo espera para ser atendido por la doctora?

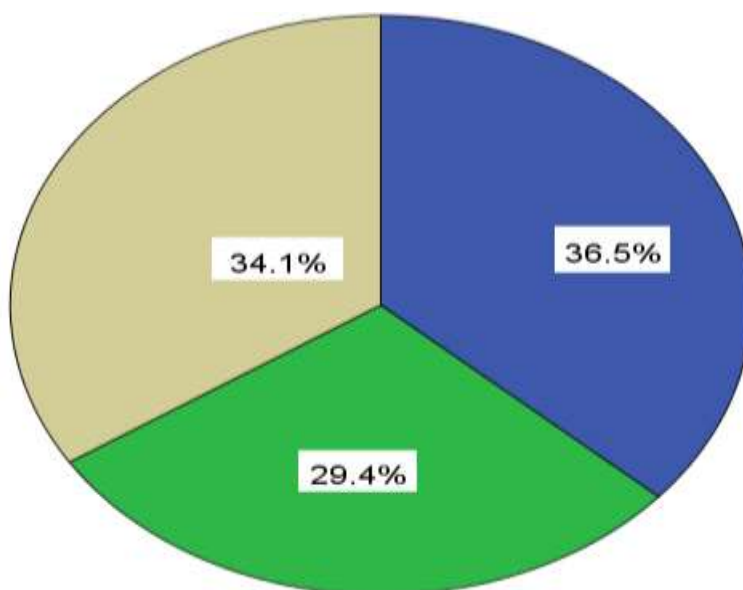
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	5 a 10 minutos	46	36,5
	11 a 29 minutos	37	29,4
	30 minutos o más	43	34,1
	Total	126	100,0

Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Grafica 10

Cuánto tiempo espera para ser atendido por la doctora?

n: 126 encuestados



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Los tiempos de atención es la variable más susceptible; porque puede verse afectada por múltiples factores externos e internos. El paciente por un atraso puede llegar tardes a su cita, la doctora por una emergencia o inconveniente en el equipo se puede atrasar; ingreso de pacientes nuevos o pacientes sin citas; atrasos con los trabajos de laboratorios. Que pueden llegar a causar incomodidad.

Tabla 12

¿Espera mucho tiempo para ser atendido por el personal de secretaria?

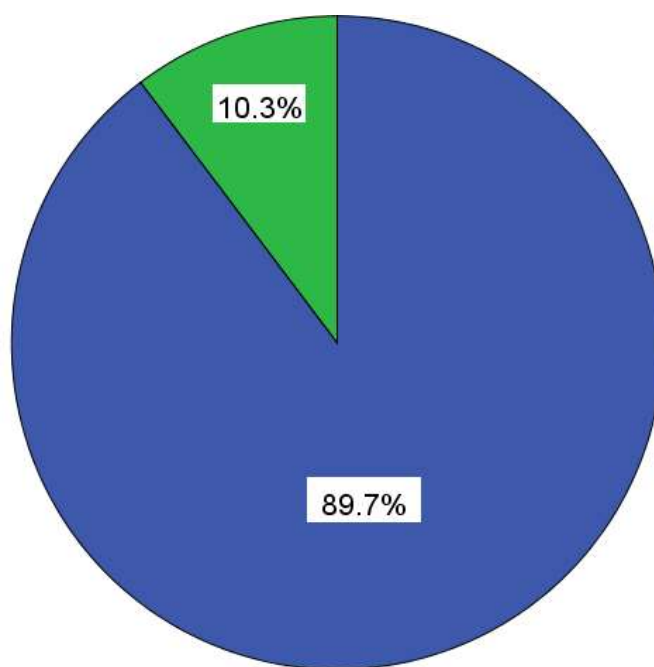
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	5 a 10 minutos	113	89,7
	11 a 29 minutos	13	10,3
	Total	126	100,0

Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Grafica 11

¿Espera mucho tiempo para ser atendido por el personal de secretaria?

n: 126 encuestados



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Los puestos de atención al paciente son los que generan en muchas ocasiones molestias; en la clínica de la asociación es una de las áreas con más eficiencia, los pacientes reflejan que están satisfechos en el tiempo en que son atendidos que oscila entre 5 a 10 minutos.

Tabla 13

¿Espera mucho tiempo para ser atendido por el personal de caja?

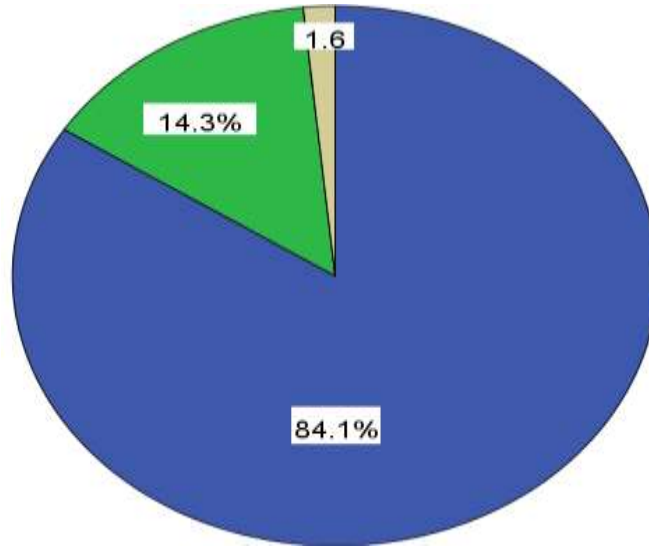
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	5 a 10 minutos	106	84,1
	11 a 29 minutos	18	14,3
	30 minutos o más	2	1,6
	Total	126	100,0

Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Grafica 12

¿Espera mucho tiempo para ser atendido por el personal de caja?

n: 126 encuestados



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

La rapidez de respuesta en el área de caja se debe a un sistema digital con el que cuenta la clínica que permite recibir rápidamente el tratamiento que fue realizado; agilizando el proceso de pago de los pacientes.

Tabla 14

¿Cada cuánto le dan cita para continuar con su tratamiento dental?

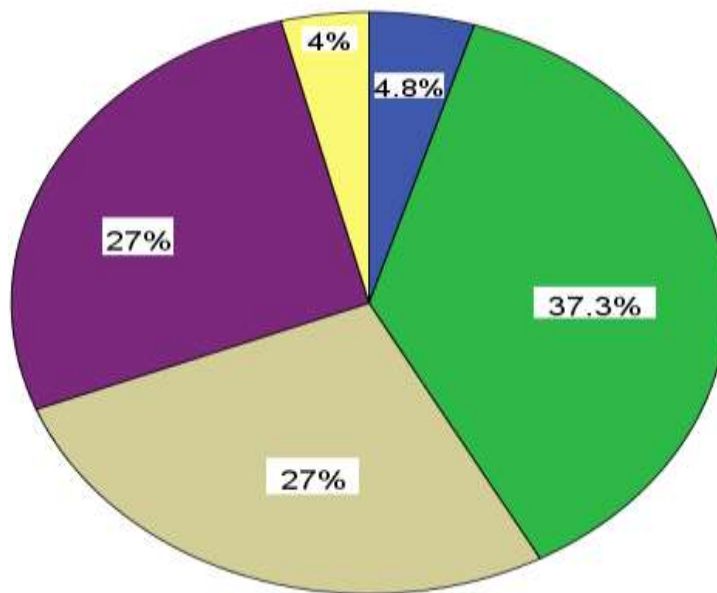
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	2 a 3 días	6	4,8	4,8
	4 a 8 días	47	37,3	42,1
	9 a 15 días	34	27,0	69,0
	16 a 30 días	34	27,0	96,0
	31 días o más	5	4,0	100,0
	Total	126	100,0	

Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Grafica 13

¿Cada cuánto le dan cita para continuar con su tratamiento dental?

n: 126 encuestados



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

La mayoría de las citas las dan entre 4 a 8 días que es el promedio de atención en la práctica dental; por la disponibilidad de los pacientes, otro factor puede ser el económico el cual puede llevar a dar citas de 9 a 15 días y la jornada de la mañana es la que tiene mayor demanda. Los pacientes que tienen citas una vez al mes son los que están en tratamientos especiales como ortodoncia.

Tabla 15

¿La atención de la asistente es?

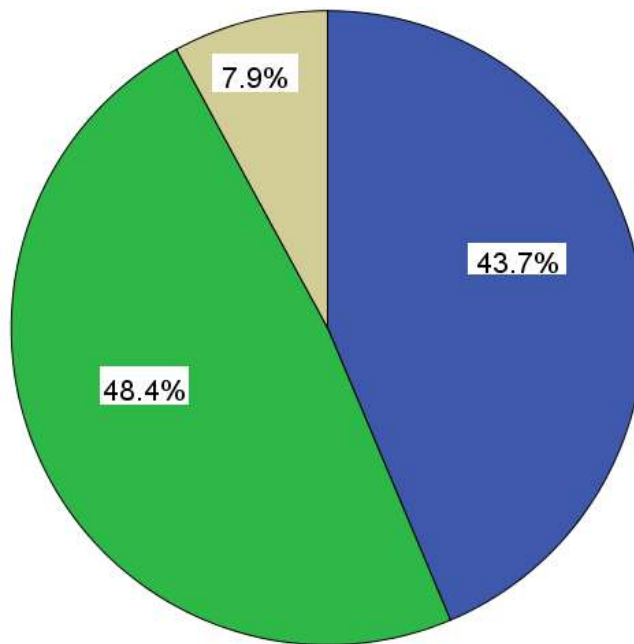
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy buena	55	43,7
	Buena	61	48,4
	Regular	10	7,9
	Total	126	100,0

Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Grafica 14

La atención de la asistente es?

n: 126 encuestados



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

El personal que asiste es primordial; suele ser el primer contacto con el paciente, es quien lo lleva de la sala de espera hasta la clínica, ellas preparan al paciente y pueden entablar una comunicación con el paciente. La percepción de la atención por parte de las asistentes está considerada como Buena; dando la pauta para mejorar por medio de capacitaciones al personal en atención a los pacientes.

Tabla 16

**¿Cómo le parece la atención en general que recibe en las Clínicas Dentales
De la Asociación de Odontólogas de Guatemala?**

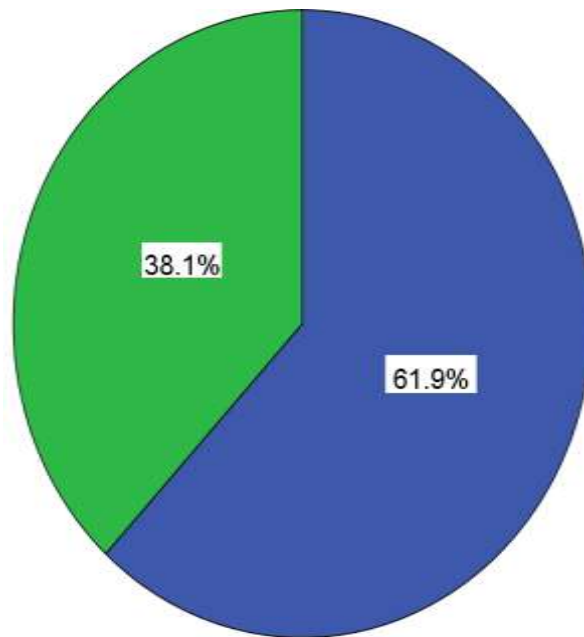
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Excelente	78	61,9
	Buena	48	38,1
	Total	126	100,0

Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Grafica 15

¿Cómo le parece la atención en general que recibe en las Clínicas Dentales De la Asociación de Odontólogas de Guatemala?

n: 126 encuestados



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

La atención en general de la clínica fue estimada como Excelente. Puede deberse a que se cubren sus necesidades, con precios accesibles, con un horario conveniente, con una atención agradable, por resolver inquietudes y dar un buen servicio en los trabajos dentales.

Tabla 17

¿Se le dificulta ingresar a donde recibe tratamiento dental?

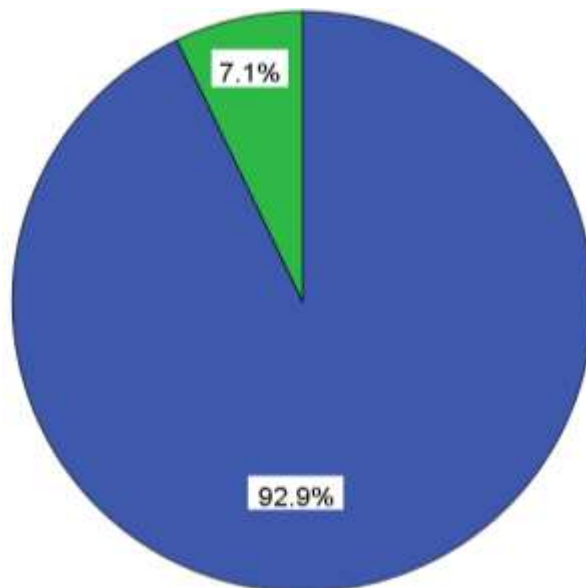
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Adecuado	117	92,9
	Inadecuado	9	7,1
	Total	126	100,0

Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Grafica 16

¿Se le dificulta ingresar a donde recibe tratamiento dental?

n: 126 encuestados



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Las instalaciones de la Clínica son adecuados para la mayoría, se debe a que cuentan con clínicas en el primer nivel y en el segundo; todas equipadas para desarrollar una buena práctica; favoreciendo a los pacientes que cuentan con limitaciones.

Tabla 18

¿Cómo considera la limpieza en general de las Clínicas de la Asociación de Odontólogas de Guatemala?

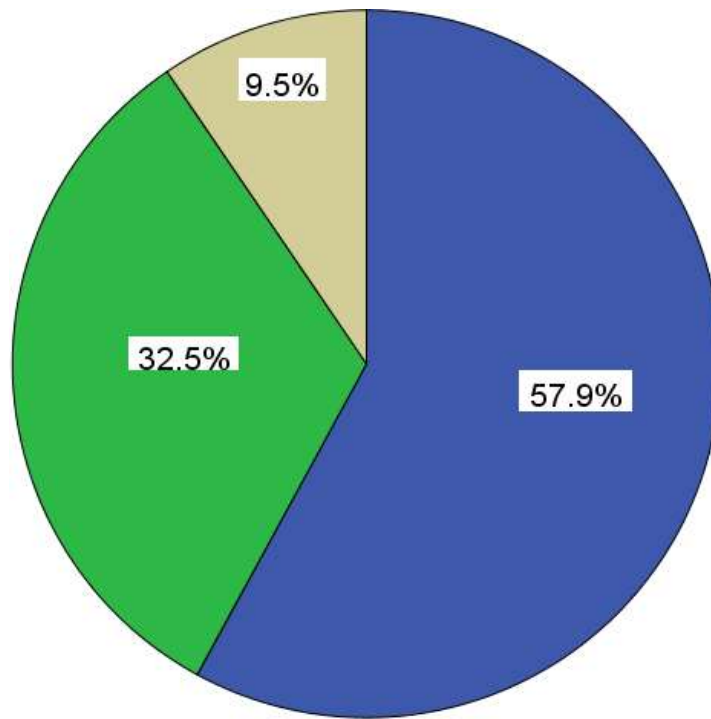
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy Buena	73	57,9
	Buena	41	32,5
	Regular	12	9,5
	Total	126	100,0

Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Grafica 17

¿Cómo considera la limpieza en general de las Clínicas de la Asociación de Odontólogas de Guatemala?

n: 126 encuestados



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Se percibe un ambiente limpio, acogedor y cómodo. Debiendo mejorar en ciertas áreas; para lograr la satisfacción completa. El entorno es primordial para el desarrollo de un ambiente agradable para el equipo de trabajo y los que visitan las instalaciones.

Tabla 19

**¿A su criterio el horario de atención de las
Clínicas de la Asociación de Odontólogas de Guatemala es?**

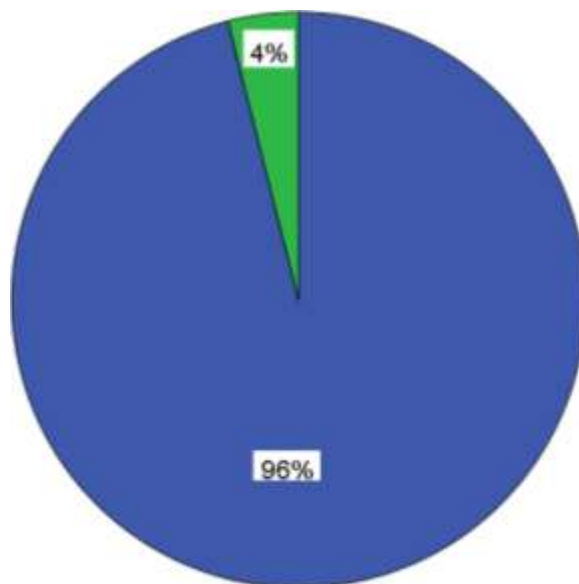
	Frecuencia	Porcentaje
Adecuado	121	96,0
Inadecuado	5	4,0
Total	126	100,0

Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Grafica 18

**¿A su criterio el horario de atención de las
Clínicas de la Asociación de Odontólogas de Guatemala es?**

n: 126 encuestados



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

El horario es extenso y accesible, atendiendo de las 8:00 am hasta las 17:00 pm de lunes a viernes, sin cerrar al medio día. Con jornada sabatina medio día. Lo que es bastante conveniente para la población en general.

Tabla 20
¿Recomendaría la Clínica de la
Asociación de Odontólogas de Guatemala?

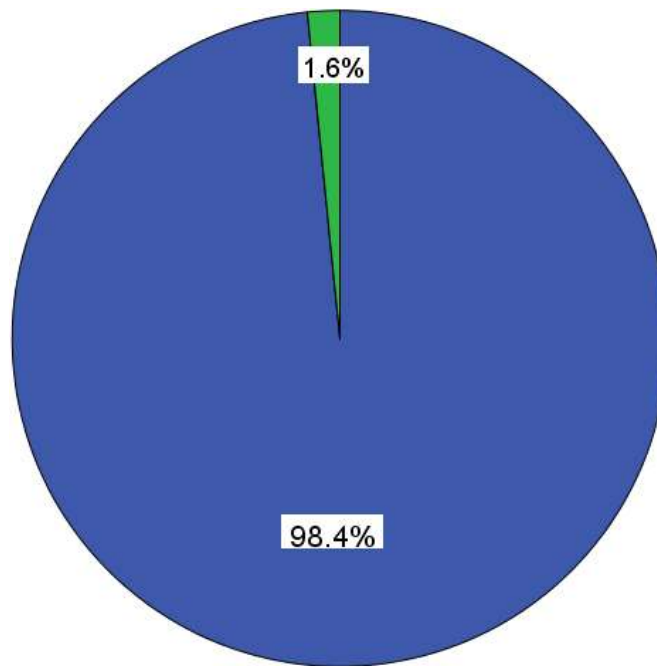
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	124	98,4
	No	2	1,6
	Total	126	100,0

Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

Grafica 19

¿Recomendaría la Clínica de la Asociación de Odontólogas de Guatemala?

n: 126 encuestados



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

El reflejo de la satisfacción de los pacientes se observa que la mayor parte recomendaría la Clínica de la Asociación de Odontólogas; por la atención recibida del personal profesional y administrativo y encuentran al alcance los servicios dentales.

X. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A partir de la década de los 70' se empezaron a implementar modelos para evaluar la calidad en los servicios de salud, y día con día se implementan requisitos de calidad para satisfacer las demandas de atención por parte de los pacientes ¹⁰. En este estudio se realizaron preguntas para evaluar el grado de satisfacción en algunos de los aspectos del proceso de atención de la clínica. Se estableció que el 77.8 % de los pacientes encuestados corresponden al sexo femenino; observando que las mujeres son las que solicitan con mayor frecuencia atención dental, hallazgo similar al estudio realizado en Antioquia, donde el porcentaje de pacientes fue del 56.1% de participación femenina ⁷; igual al estudio realizado con pacientes con ortodoncia donde el 70.5% de los participantes fueron del sexo femenino en Perú ⁶. Como sugieren Carmel y Weiss, existen determinantes que influyen en la satisfacción del paciente como son las características propias tales como sus estilos de vida, edad, capacidad de adquisición, nivel socioeconómico, educación y ocupación.

Otro aspecto importante a considerar es el relacionado con la edad de la población que demanda atención dental en la Clínica de la Asociación. La mayoría son adultos comprendidos entre 22.6 y 62.4 años ($\bar{x}=42.5\pm 19.8$); como lo indican Dimatteo y Fox, parece existir una ligera tendencia hacia una satisfacción mayor en pacientes de mayor edad. ¹²

La mayor parte de los pacientes en este estudio refirieron utilizar transporte público, seguido del uso del automóvil, podría ser un factor en el retraso de sus citas.

Siendo el diversificado la mayor frecuencia de estudios en la población, se puede suponer que tendrán mayor estabilidad económica lo que permite iniciar y continuar su tratamiento. En el estudio se encontró que las amas de casa y los que poseen empleo predominan en la población estudiada. En la segunda parte de la encuesta se evaluó la relación paciente – odontóloga, lo cual es importante analizar desde un punto de vista ética y humanística, porque puede determinar la valoración del personal profesional. Es necesario reforzar valores y actitudes de confianza, respeto que debe dar y recibir el profesional de odontología, está contemplado como un aspecto fundamental en el desarrollo de la consulta en odontología como lo cito Agudelo en su estudio 2008 ². Los resultados de la evaluación en el área

administrativa; la satisfacción obtuvo muy buena aceptación; los pacientes se sienten bien recibidos, atendidos en sus inquietudes tanto en el área de secretaria como en caja.

Se reflejó inconformidad en el tiempo de espera para ser atendidos por la doctora; teniendo que esperar entre 11 a 29 minutos más de la hora programada. En odontología hay tratamientos que pueden complicarse y consumir más tiempo, haciendo más prolongado el tiempo en sala de espera.

La cuarta parte de la encuesta estimó la relación paciente y entorno de la clínica. La percepción de la limpieza en general la evaluaron como muy buena, con un 57.9%.

El horario de atención es bastante accesible y amplio lo cual lo perciben como adecuado a sus necesidades. El estudio realizado en la Universidad de Massachussets donde encontraron que los pacientes estaban altamente satisfechos con el ambiente de la clínica; 90% reportaron un trato con cortesía, y 94% pensó que el esfuerzo fue hecho para que ellos sintieran menos ansiedad y más confortables. 97% estuvo satisfecho con la explicación del examen y del tratamiento, 51% percibió la calidad del tratamiento como excelente, y 57% expreso estar muy satisfechos con el servicio, 33% satisfecho y 4% insatisfecho.^{10,3} El 91.3% de los pacientes recibe explicación de su tratamiento lo que dio como resultado la satisfacción. En general el entorno de la clínica lo sienten cómodo y con un nivel de satisfacción aceptable. La variable más importante es la recomendación de la asociación, debido a que son los pacientes que la determinan según su experiencia con el servicio recibido en la clínica de la asociación. Se les pregunto si recomendarían la clínica de la Asociación de Odontólogas de Guatemala, estableciendo que el 98 % si recomienda la clínica y solo el 1.6 % no la recomienda. Este 1.6 % que corresponden a 2 pacientes pudo haber esperado más de 30 minutos para ser atendidos, no se sintieron cómodos en su cita, les parece elevado el precio o pueden ser parte del 0.8 % que no les gustó la atención de la doctora.

XI. CONCLUSIONES

1. Se observó que la población que tiene más demanda en atención dental en la clínica de la Asociación en su mayoría es del sexo femenino, siendo una población de clase media, comprendida entre los 42 años, con un nivel educacional medio; por lo que les es económicamente accesible el tratamiento dental.
2. Entre las fortalezas identificadas por los usuarios es el servicio de atención por parte del área de secretaria y caja siendo altamente eficaces. Con un rango de atención de 5 a 10 minutos por paciente.
3. Como en todo proceso hay aspectos que presentan un cierto grado de insatisfacción; como el tiempo que los pacientes deben esperar para ser atendidos por la odontóloga llegando a esperar de 11 a 29 minutos a más después de su hora programada.
4. Entre otros puntos en el que se puede mejorar es la atención por parte de la asistente dental y la limpieza en general, las que fueron evaluadas como Buena y Regular. Estos no son puntos negativos porque dan la oportunidad para realizar cambios para alcanzar la satisfacción de los pacientes.
5. En general los pacientes que acuden a tratamiento dental en la Clínica de la Asociación de Odontólogas de Guatemala; se encuentran satisfechos con la atención recibida.

XII. RECOMENDACIONES

1. Crear un programa que permita sentirse al paciente más identificado con la asociación para promover y aumentar la satisfacción del paciente. Como tarjeta de paciente preferencial con beneficios. Dar seguimiento a la base de datos para comunicarse continuamente con los pacientes para programar sus visitas periódicas. Saludos de cumpleaños; crear un programas o combos-beneficios para familias y pacientes pediátricos.
2. Dar capacitaciones a todo su personal en coaching en atención y servicio al cliente, con el objetivo de buscar estrategias para mejorar la atención que se brinda y mejora la satisfacción de los pacientes por medio de recibir una atención humanizada y de calidad.
3. Diseñar folletos de orientación respecto al proceso de atención dentro de la clínica (pasos a seguir, recepción, evaluación, caja, pedir cita). Material educativo del cuidado de la salud bucal para sensibilizar a los usuarios.
4. Innovar y mejorar el tiempo de atención de los pacientes por parte del equipo profesional; llevando el horario de las agendas más acorde a las necesidades según el tratamiento de cada paciente para no hacer esperar periodos de tiempo muy largos.
5. Implementación de un buzón de sugerencias para inquietudes de los pacientes; así tenga la libertad de poder expresar sus necesidades o inconformidades. Esto con el fin de tener una retro alimentación, constante de atención que están recibiendo.
6. Realizar campañas o jornadas dirigidas a grupos específicos (hombres, niños, adultos mayores); y poder captarlos como pacientes.
7. Crear áreas destinadas para niños mientras esperan ser atendidos.
8. Analizar la posibilidad de crear áreas más privadas para la atención de los pacientes.
9. Realizar semestralmente evaluaciones de satisfacción del usuario para monitorear los avances o debilidades, siempre con el objetivo de mejorar la calidad.

XIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1- Antoni José López Graví, 2012. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud. Adaptación al español del cuestionario “DentalsatisfactionQuestrommaire” Tesis. Dr Univ. Valencia Fac. Odontología Pp 13-57.
- 2- Andrés Alonso Agudelo, Luz Yanneth Valencia, Eliana Oullón, Luis Guillermo Bentacur. 2008. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud IPS universitaria (Medellín) Vol. 19 No. 2
- 3- Carolia Massip, Rosa María Ortiz Reyes, María del Carmen Lantáabreu, Mandai Peña Fortes, Idalmin Infante Ochoa. 2008. La evaluación de la satisfacción en salud. Un reto de calidad. V34. No 4 Rev Cuba de la Salud Publica Ciudad de la Habana.
- 4- Carlos Humet, Rosa Suñol. 2001. Calidad Asistencial. Vol. 16 No. 1 Rev. Órgano de la Sociedad Española de la calidad Asistencial.
- 5- Cerda, H. 1991. Capítulo 7: Medios, instrumentos, técnicas y métodos en la recolección de datos e información. En: Los elementos de la investigación. Bogotá: El Buho. Pp 37,38, 276-290.
- 6- Emilio Cabello, Jesús L. Chiriños. 2012. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción del usuario externo en servicios de salud. Rev Med. Hered. Vol 23 Pp 88-95.
- 7- Grecia Consuelo Torres-Gonzáles, Roberto Antonio León-Manco. 2015 Vol 25 No. 2 Rev Estomatal. Herediana; Lima, Perú.
- 8- Gobierno Navarra. 2009. Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados. En: Cartas de Servicios. España.
- 9- Jairo López- Portilla, Stefania Pilataxis, Leidy Dayana Rodríguez- escobar, Adriana Carolina Velásquez-Rivera, María Alejandra López – Blandón. Cecilia María Martínez – Delgado. Andrés A. Aguedolo – Suarez. 2013. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquía. Vol. 12 No. 24. Rev. Geren. Polit. Salud. Bogotá, Colombia Pp 211-225.
- 10- Jaziel Anaya Cassou. 2008. La importancia de las necesidades de salud en la evaluación de la formación odontológica. Tesis. CD
- 11- Jenniffer Peralta Montecinos. 2006. Roll de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. Vol. 1. No. 14 Rev. Dela filosofía y psicología. Pp 195-2014

- 12- Josefina Caminal. 2001. La medida de la satisfacción: Un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. Universidad autónoma de Barcelona. Rev. Calidad Asistencial. Pp 276-279
- 13- José Elizondo – Elizondo, Miguel Ángel Quiroga – García, Paula Isabel Palomares – Gorhan y Gustavo Ismael Martínez – Gonzales. 2011. La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. Vol. 12 No. 1 Rev Salud Publica y Nutrición. Monterrey N. L. México.
- 14- José Lauro de los Ríos Castillo, Teresa Luzeldy Avila Rojas. 2004. Algunas consideraciones en el análisis del Concepto: Satisfacción del paciente. Investigación y educación en enfermería. Vol. XXII No. 2. Universidad de Antioquia Medellín, Colombia Pp 128-137.
- 15- María de Lourdes Morales Sagastume. 2012. Calidad de la atención de los servicios de salud del consultorio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS. Tesis. Mag. Salud Pública Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Medicina.
- 16- Mirian Kaarina Valle Castro. 2009. Percepción de la calidad de atención en el servicio de Emergencia desde la perspectiva del usuario externo del servicio de emergencia del hospital Hipólito UNANUE de Tacna. Tesis. Mg. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman – Tacna. Perú.
- 17- Muños, H. 2004. El presupuesto en un protocolo de investigación. Rev. Salud publica
- 18- Estatutos de la Asociación de Odontólogas de Guatemala. 1975. Acuerdo Gubernativo No 229-85Pp 3-11
- 19- Vicente Manzano Anollo. Diseño y análisis de datos en psicología. I En Como codificar datos.

XIV. ANEXOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

CARTA DE AUTORIZACION DE ASOCIACION DE ODONTOLOGAS DE
GUATEMALA

CARTA DE ASESOR

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Guatemala, Guatemala. 2017

La Universidad Rafael Landívar por medio del departamento de Post grado de la Facultad de Ciencias Médicas, respalda la investigación que lleva a cabo la Dra.: Olga Samayoa, intitulada:

Evaluación del grado de satisfacción en la atención y servicio brindado en la clínica de la asociación de Odontólogas de Guatemala por parte de su equipo profesional y administrativo julio de 2017

La investigación se realiza con el propósito de estudiar el grado de satisfacción del servicio brindado en la Clínica de la Asociación de Odontólogas de Guatemala, tanto por parte del equipo profesional y personal administrativo. Para ello se realiza una entrevista, que consta de 21 preguntas. Todos los datos son confidenciales y no se proporcionara ningún nombre a persona alguna fuera del equipo de investigación. Durante el estudio no se efectuara procedimiento clínico alguno que involucre la inyección de anestesia, ni la administración de medicamentos.

Por este medio, yo _____ estoy enterado de todo el procedimiento, y por medio de mi firma, confirmo que se me ha explicado satisfactoriamente sobre el contenido de este consentimiento y de la entrevista que se me hará. También se me ha dicho que puedo abandonar la investigación en cualquier momento sin tener que dar explicación alguna. Con mi firma y nombre al final de este documento autorizo a la persona designada por el coordinador de la investigación que haga la entrevista.

Nombre _____ con _____ letra _____ clara:

Dirección: _____ Teléfono: _____

Firma de consentimiento del paciente:

Examinador: _____ Firma: _____

Lugar y fecha: _____

INSTRUMENTO DE RECOLECCION

Guatemala, julio 2017



Cuestionario de evaluación del grado de Satisfacción en la atención y servicio brindado en la clínica de la Asociación de odontólogas de Guatemala, por parte de su equipo profesional y administrativo, a partir de la percepción del paciente.

Estimado Paciente: Este cuestionario tiene como propósito saber su valiosa opinión y percepción del servicio que está recibiendo en la Clínica Dental de la Asociación de Odontólogas de Guatemala.

La información proporcionada es totalmente confidencial y anónima.

Gracias por su colaboración al desarrollo de esta investigación.

PARTE I

INFORMACION GENERAL DEL USUARIO DATOS SOCIO DEMOGRAFICOS

1. Nombre:

2. Sexo:

Femenino: Masculino:

3. Edad (años cumplidos):

4. Usted es paciente del turno:

Matutina: Vespertina:

5. ¿En qué medio de transporte acude a la clínica :

Transporte público Automóvil Motocicleta A pie: Taxi: Otros:

6. Nivel Educativo:

Primaria completa: Básico: Diversificado: Universitario: Ninguno:

7. ¿Cuál es su ocupación?:

Ama de casa: Negocio propio: Estudiante: Empleado: Si empleo Otros:

INSTRUCCIONES PARA EL ENTREVISTADOR:

En la siguiente pregunta, solicítele al paciente que indique de forma clara y precisa su respuesta.

PARTE II

RELACION PACIENTE – ODONTOLOGA

La siguiente parte corresponde al grado de satisfacción del servicio brindada al paciente en relación a la atención de la doctora.

Instrucciones para el entrevistador:

Lea al paciente cada pregunta de la mejor forma, clara y precisa, manteniendo neutralidad, sin sugerir nada. Deje que el paciente se sienta en libertad de contestar.

8. ¿Cómo considera la atención que recibe por parte de la doctora?

Muy buena: Buena: Regular: Mala: Muy mala:

9. ¿Cómo considera la atención que recibe por parte de la doctora?

Sí: No:

10. ¿Cómo considera el precio de los tratamientos dentales?

Elevado: Accesible: Bajo:

11. ¿Se siente cómodo cuando asiste a su cita dental?

Sí: No:

12. ¿Cuánto tiempo espera para ser atendido por la doctora?

5 a 10 minutos: 11 a 29 minutos: 30 minutos o más:

PARTE III

RELACION PACIENTE – PERSONAL ADMINISTRATIVO

La siguiente parte corresponde a la calidad de servicio brindada por el personal administrativo de la clínica dental y como percibe el paciente esta relación

Instrucciones para el entrevistador:

Lea al paciente cada pregunta de una forma clara y precisa, manteniendo neutralidad, sin sugerir nada. Deje que el paciente se sienta en libertad de contestar. Léale las opciones.

13. ¿Espera mucho tiempo para ser atendido por el personal de secretaria?

5 a 10 minutos: 11 a 29 minutos: 30 minutos o más:

14. ¿Espera mucho tiempo para ser atendido por el personal de caja?

5 a 10 minutos: 11 a 29 minutos: 30 minutos o más:

15. ¿Cada cuánto le dan cita para continuar con su tratamiento dental?

2 a 3 días: 4 a 8 días: 9 a 15 días: 16 a 30 días: 31 días o más:

16. ¿La atención de las asistentes es?

Muy buena: Buena: Regular: Mala: Muy mala:

17. ¿Cómo le parece la atención en general que recibe en las clínicas?

Excelente: Buena: Mala:

PARTE IV

RELACION PACIENTE – ENTORNO DE LA CLINICA

La siguiente parte corresponde a la calidad de servicio desde la perspectiva del entorno de la clínica dental y como percibe el paciente esta relación.

Instrucciones para el entrevistador:

Lea al paciente cada pregunta de la mejor forma, clara y precisa, manteniendo la neutralidad, sin querer sugerir nada. Deje que el paciente se sienta en libertad de contestar. Léale las opciones.

18. ¿Se le dificulta ingresar a las clínicas hasta donde recibe tratamiento?

Adecuado: Inadecuado:

19. ¿Cómo le parece la limpieza en general de la clínica?

Muy buena: Buena: Regular: Mala: Muy mala:

20. A su criterio el horario de atención es:

Adecuado: Inadecuado:

21. ¿Recomendaría la clínica de la Asociación de Odontólogas?

Sí: No:

Guatemala 24 de mayo de 2017

Dra.:

Ana Cecilia Chacón López

Presidenta de la

Asociación de Odontólogas de Guatemala

Pt.

Por este medio le envío un cordial saludo a toda la Junta Directiva.

La presente es para solicitarles su autorización para poder desarrollar mi tesis y el trabajo de campo la cual se titula

**Evaluación del grado de satisfacción de la atención y servicio
brindado en la clínica de la asociación de Odontólogas de
Guatemala por parte de su equipo profesional y administrativo a
partir de la percepción del paciente, Junio 2017**

Previo a obtener el título de **Maestría en Salud Pública con énfasis en epidemiología y Gerencia**; la cual he cursado en la Universidad Rafael Landívar. El objetivo de mi trabajo de tesis es identificar el grado de satisfacción del paciente respecto al trato brindado, los puntos débiles y fuertes; como la población con la que se trabaja (sexo, edad, posibilidad económica, nivel educacional).

Se estaría trabajando por medio de observación y con entrevista directa a los pacientes, en días alternos y siempre con el consentimiento del paciente. Esperando que esta información sea de utilidad para la asociación y así poder tomar medidas con el afán de siempre mejorar.

Les agradezco la atención a mi solicitud y en espera de su respuesta,

Atentamente,

Dra.: Olga Patricia Samayós Borrero

Cirujana Dentista



Ana Cecilia Chacón
Autorizada
Ana Cecilia Chacón
31/05/2017

Guatemala 2 de junio de 2017

Distinguidos miembros del comité de Tesis:

Yo Dr. Víctor Ernesto Villagrán Colón Odontólogo colegiado 894, consciente de la responsabilidad que conlleva asesorar el trabajo de tesis de graduación del estudiante OLGA PATRICIA SAMAYOA BORRAYO carnet 24870-12 el cual se titula **Evaluación del grado de satisfacción de la atención y servicio brindado en la clínica de la Asociación de Odontólogas de Guatemala por parte d su equipo profesional y administrativo a partir de la percepción del paciente, junio de 2017** me comprometo a:

- Brindar asesoría en mi calidad de especialista en el tema a investigar.
- Dedicar el tiempo requerido por el estudiante para el desarrollo del trabajo de tesis, desde el anteproyecto hasta el informe final.
- Guiar y acompañar al alumno, verificando que los procedimientos respondan a los requerimientos de la investigación científica y los propios dela Universidad Rafael Landívar.
- Revisar la congruencia entre anteproyecto, protocolo e informe final
- Vigilar el estricto cumplimiento de los aspectos éticos del a investigación
- Firmar carta de visto bueno de protocolo e informe final de tesis

Atentamente,



Dr. Víctor Ernesto Villagrán Colón
Colegiado 894

Guatemala, 14 de julio del 2017

Dr. Daniel Frade
Director de Postgrados
Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad Rafael Landívar
Presente

Yo, Dr. Víctor Ernesto Villagrán Colón, asesor de tesis de al estudiante: Olga Patricia Samayoa Borrayo, con número de carnet 24870-12 de tesis titulada " Evaluación del grado de satisfacción en la atención y servicio brindado en la clínica de la Asociación de Odontólogas de Guatemala por parte de su equipo profesional y administrativo a partir de la percepción del paciente julio 2017", hago constar que revisé protocolo de su trabajo de investigación, para que continúe con su trámite.



Dr. Víctor Ernesto Villagrán Colón

Guatemala 17 de agosto de 2017

Dr. Daniel Frade
Director de Postgrado
Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad Rafael Landívar
Presente

Distinguido Doctor Frade:

Reciba un cordial saludo. Le informo que he revisado el Informe Final titulado: **"EVALUACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO BRINDADO EN LA CLÍNICA DE LA ASOCIACIÓN DE ODONTÓLOGAS DE GUATEMALA POR PARTE DE SU EQUIPO PROFESIONAL Y ADMINISTRATIVO A PARTIR DE LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE JULIO 2017"**, de la estudiante OLGA PATRICIA SAMAYOA BORRAYO, con carnet 24870-12. Después de hacerle las observaciones y correcciones que el mismo amerita, es grato hacer de su conocimiento que el mismo lo he aprobado para continuar con el proceso administrativo que el caso amerita.

Sin otro particular, suscribo deferentemente



Dr. Víctor Ernesto Villagrán Colón