

**PERCEPCIÓN DE PACIENTES QUE NO TERMINAN EL TRATAMIENTO
ODONTOLÓGICO, EN LA CLÍNICA DE LA UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
UAN, DURANTE EL PERÍODO 2015 – 2018**

YENNIFER ALEJANDRA CHAVEZ MENA



**UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
POPAYAN
2020**

**PERCEPCIÓN DE PACIENTES QUE NO TERMINAN EL TRATAMIENTO
ODONTOLÓGICO, EN LA CLÍNICA DE LA UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
UAN, DURANTE EL PERÍODO 2015 – 2018**

YENNIFER ALEJANDRA CHAVEZ MENA

Trabajo de grado presentado como requisito parcial
para optar el título de Odontólogos

Asesor Metodológico y temático:

MARÍA ANGÉLICA MARCELA BARCO BASTIDAS



**UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
PROGRAMA DE ODONTOLOGÍA
POPAYAN
2020**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Trabajo de grado titulado: **PERCEPCIÓN DE PACIENTES QUE NO TERMINAN EL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO, EN LA CLÍNICA DE LA UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO UAN, DURANTE EL PERÍODO 2015 – 2018**, elaborado por: **YENNIFER ALEJANDRA CHAVEZ MENA**, ha sido aprobado como requisito parcial para obtener el título de odontólogo.

Popayán, Diciembre de 2020



UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

**ACTA DE SUSTENTACIÓN PÚBLICA DE UN
TRABAJO DE GRADO**

El día 23 del mes de noviembre del año 2020, se reunieron por vía remota. Los jurados **Luis Francisco Nemocón Ramírez** y **Ivon Sánchez García**; para evaluar el Proyecto de Grado titulado, **PERCEPCIÓN DE PACIENTES QUE NO TERMINAN EL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO, EN LA CLÍNICA DE LA UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO UAN, DURANTE EL PERÍODO 2015 – 2018**, Elaborado por el estudiante **YENNIFER ALEJANDRA CHAVEZ MENA**, con cedula de ciudadanía No. 1.032.447.144 de Bogotá y código 20571127825

La presente acta se firma de forma digital, debido al aislamiento preventivo del COVID 19.

La calificación en una escala de 0.0 a 5.0 fue de cuatro puntos tres (4.3).

Dada en Popayán a los 23 días del mes de noviembre del año dos mil veinte (2020)

DR. LUIS FRANCISCO NEMOCÓN R.
JURADO

DRA. IVONNE SANCHEZ GARCÍA
JURADO

DR. ARTURO MONTOYA SERRANO
DIRECTOR DE SEDE

DEDICATORIA

La obtención de este logro, se la dedico en primera instancia a Dios, por concederme la oportunidad de vivir y haber alcanzado la meta que me propuse.

A mis padres, les agradezco su apoyo incondicional, su valiosa colaboración y su esperanza puesta en mí, para alcanzar un peldaño más en mi formación integral.

A mi hijo, por su tiempo, su ternura y amor, que me ha inspirado, dándome el aliento para no desfallecer en los momentos difíciles.

Hermano, familiares y a todos mis amigos, compañeros y docentes que me tendieron una mano, gracias por darme ánimo para avanzar hacia el camino del éxito profesional.

Yennifer Alejandra Chavez

CONTENIDO

RESUMEN	10
INTRODUCCIÓN	12
1. ASPECTOS TEÓRICOS	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1.1. Descripción	14
1.1.2 Formulación del problema	17
2. JUSTIFICACIÓN	18
3. MARCO TEÓRICO	20
3.1. MARCO REFERENCIAL	20
3.2. MARCO CONCEPTUAL	27
4. OBJETIVOS	30
4.1. OBJETIVO GENERAL	30
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	30
5. ASPECTOS METODOLÓGICOS	31
5.1. TIPO DE ESTUDIO	31
5.2 TIPO DE ENFOQUE	31
5.3. POBLACIÓN DE ESTUDIO	32
5.4. LA MUESTRA	32
5.5. VARIABLES	32
5.6. CRITERIOS	33
5.6.1. Criterios de Inclusión.	33
5.6.2. Criterios de Exclusión	33
6. RESULTADOS	35
6.1. Aspectos Sociodemográficos	35
6.2. Factor Económico	37
6.3. Satisfacción del Usuario	39
6.4. Calidad de Atención.	41
7. DISCUSIÓN	58
8. CONCLUSIONES	60
9. RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
ANEXOS	67

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Frecuencia de género	32
Tabla 2. Procedencia	33
Tabla 3. A que estrato económico pertenece	34
Tabla 4. Indique su actividad económica	35
Tabla 5. Le ha parecido adecuado el trato recibido de Clinica UAN	36
Tabla 6. Con relación a la organización Clinica UAN le ha parecido	36
Tabla 7. Considera que el servicio prestado fue.	37
Tabla 8. Se sintió satisfecho con la calidad del tratamiento	38
Tabla 9. La información brindada por el profesional de odontología	39
Tabla 10. Considera que le han explicado tratamiento odontológico	40
Tabla 11. Ha tenido que esperar mucho para ser atendido en UAN	41
Tabla 12. Considera que las citas por teléfono son más ágiles y eficientes que odontológica UAN	43
Tabla 13. Considera que el equipo odontológico cumple con las condiciones adecuadas para un buen servicio	44
Tabla 14. Como cataloga las competencias profesionales de los estudiantes de odontología	45
Tabla 15. Cómo califica usted la prestación servicios odontológicos	45
Tabla 16. Considera que el trato directo con usted por el profesional de odontología ha sido el correcto	46
Tabla 17. Considera que existe un trato respetuoso de los docentes	47
Tabla 18. El trato respetuoso entre el docente – estudiante.	48
Tabla 19. El trato ha sido respetuoso entre los estudiantes.	49
Tabla 20. Cuál ha sido la causa de la no continuación - tratamiento	50
Tabla 21. Cuenta con los medios económicos para llegar a las instalaciones de la clínica odontológica de la UAN	51
Tabla 22. Considera que las instalaciones de la Clinica son distantes	52
Tabla 23. Las instalaciones de la Clinica UAN, prestan seguridad	53
Tabla 24. Cuál es su sugerencia para prestar un mejor servicio UAN	54

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág
Gráfico 1. Frecuencia de género	32
Gráfico 2. Procedencia	33
Gráfico 3. A que estrato económico pertenece	34
Gráfico 4. Indique su actividad económica	35
Gráfico 5. Le ha parecido adecuado el trato recibido de clinica UAN	36
Gráfico 6. Con relación a la organización Clinica UAN le ha parecido	36
Gráfico 7. Considera que el servicio prestado fue.	37
Gráfico 8. Se sintió satisfecho con la calidad del tratamiento	38
Gráfico 9. La información brindada por el profesional de odontología	39
Gráfico 10. Considera que le han explicado tratamiento odontológico	40
Gráfico 11. Ha tenido que esperar mucho para ser atendido en UAN	41
Gráfico 12. Considera que las citas por teléfono son más ágiles y eficientes que odontológica UAN	43
Gráfico 13. Considera que el equipo odontológico cumple con las condiciones adecuadas para un buen servicio	44
Gráfico 14. Como cataloga las competencias profesionales de los estudiantes de odontología	45
Gráfico 15. Cómo califica usted la prestación servicios odontológicos	45
Gráfico 16. Considera que el trato directo con usted por el profesional de odontología ha sido el correcto	46
Gráfico 17. Considera que existe un trato respetuoso de los docentes	47
Gráfico 18. El trato respetuoso entre el docente – estudiante.	48
Gráfico 19. El trato ha sido respetuoso entre los estudiantes.	49
Gráfico 20. Cuál ha sido la causa de la no continuación - tratamiento	50
Gráfico 21. Cuenta con los medios económicos para llegar a las instalaciones de la clínica odontológica de la UAN	51
Gráfico 22. Considera que las instalaciones de la clinica son distantes	52
Gráfico 23. Las instalaciones de la clinica UAN, prestan seguridad	53
Gráfico 24. Cuál es su sugerencia para prestar un mejor servicio UAN	54

LISTA DE ANEXOS

		Pág.
Anexo A.	Formato de Encuesta a pacientes de la Clínica UAN	63
Anexo B	Consentimiento informado del paciente	66
Anexo C.	Encuesta de satisfacción. Facultad de odontología Universidad de Barcelona.	67
Anexo D.	Versión propuesta de Encuesta de satisfacción Odontológica Facultad de Odontología Universidad de Barcelona	69
Anexo E.	Cronograma de actividades Plan de trabajo 2020	71
Anexo F	Presupuesto del Proyecto	72

RESUMEN

La investigación se efectuó con el objetivo de analizar la percepción de pacientes que no han terminado el tratamiento odontológico en la Clínica de la Universidad Antonio Nariño UAN, durante el período 2015 – 2018, para ello se hizo necesario conocer las causas y el grado de satisfacción. En este sentido la metodología que se utilizó para llevar acabo los objetivos de la presente investigación fue de tipo descriptivo, retrospectivo de corte transversal, con utilización de datos de fuentes primarias, secundarias de información, con enfoque cuantitativo. La población la conformó los pacientes adultos cuyo tratamiento no fue finalizado de manera integral en la clinica UAN, encontrando un promedio de 204 historias clínicas de las cuales 130 de ellas cumplieron con los criterios de inclusión.

Como resultados se determinó que las causas de la no continuación del tratamiento de los 130 pacientes encuestados fueron el 78%, que manifestaron la falta de recursos económicos para el desplazamiento desde la zona de residencia hacia la clinica UAN; otra causa fue las demoras en asignar las citas, espera en la atención de los tratamientos odontológicos, el 9% argumentó que la intervención odontológica no cumplió con sus expectativas de satisfacción. Como conclusión se puede determinar que la percepción por la cual los pacientes no terminaron el tratamiento odontológico se determinó por factores externos de escasos recursos económicos para desplazarse constantemente a la clinica UAN, relacionado a la insatisfacion por las demoras en la asignación de citas y espera en la atención al servicio de salud.

Palabras claves: *Percepción de los pacientes, tratamientos odontológicos, clinica de adultos, satisfacción y atención de servicios.*

ABSTRACT

The research was carried out with the objective of analyzing the perception of patients who have not completed dental treatment at the Clinic of the Antonio Nariño UAN University, during the period 2015 - 2018, for this it was necessary to know the causes and degree of satisfaction . In this sense, the methodology used to carry out the objectives of this research was descriptive, retrospective, cross-sectional, using data from primary and secondary sources of information, with a quantitative approach. The population was made up of adult patients whose treatment was not fully completed at the UAN clinic, finding an average of 204 medical records, of which 130 of them met the inclusion criteria.

As results, it was determined that the causes of non-continuation of the treatment of the 130 patients surveyed were 78%, who manifested the lack of economic resources to travel from the area of residence to the UAN clinic; Another cause was delays in assigning appointments, waiting for dental treatment, 9% argued that the dental intervention did not meet their satisfaction expectations. As a conclusion, it can be determined that the perception by which the patients did not finish the dental treatment was determined by external factors of scarce economic resources to constantly travel to the UAN clinic, related to dissatisfaction due to the delays in the assignment of appointments and waiting in the attention to the health service.

Keywords: Perception of patients, dental treatment, adult clinic, satisfaction and attention to services.

INTRODUCCIÓN

La clínica odontológica de adultos UAN sede Popayán, presta los servicios de salud oral con calidad según la normatividad del Ministerio de Salud, el indicador de calidad es fundamental por el cual el paciente que asiste espera satisfacer sus expectativas, para posteriormente ampliarlas con el lugar, espacio, condiciones de salubridad, conocimiento del personal asistencial, precios justos entre otras variables a estudiar.

Lo presentado en esta investigación está relacionado con los pacientes adultos que recibieron tratamiento odontológico de manera integral y que no lo finalizaron, por lo cual se hace necesario estudiar el indicador del nivel de satisfacción para poder establecer las causas, motivos, circunstancias, expectativas, del paciente frente al servicio recibido y poder identificar de qué manera la calidad y la atención del servicio de la clínica odontológica ha influido en la percepción de pacientes del tratamiento odontológico en la Clínica UAN, durante los años 2015 - 2018

Para el contenido de esta investigación se ha dividido en cuatro (4) capítulos. En el (1) primer capítulo se caracterizará los aspectos sociodemográficos del número de pacientes que no han terminado el tratamiento odontológico; En el segundo (2) capítulo se analizará las causas por las cuales los pacientes no terminaron su tratamiento odontológico en la Clínica de adultos de la UAN; En el tercer (3) capítulo se evaluará el grado de satisfacción y la percepción del usuario que no ha terminado el tratamiento; Y para el cuarto capítulo se conocerá la experiencia de los estudiantes en su formación académica en la clínica odontológica para analizar cómo se sintieron durante este proceso.

Se referenciará un marco teórico, donde se incluirán los antecedentes de la investigación, la base legal, las bases teóricas más importantes y la definición de los conceptos básicos, igualmente se desarrolla la metodología de la investigación, los métodos, el tipo y nivel de investigación, el diseño de la investigación, la población, la

muestra y las técnicas e instrumentos usados en la recolección y procesamiento de los datos, el planteamiento de la investigación, en el que se incluye la definición del tema de investigación y la fundamentación empírica y científica del problema, así como la formulación del problema, los objetivos, la justificación, la delimitación y las limitaciones de la investigación. Así mismo se considera las hipótesis y las variables.

Por último se incluyen las conclusiones y las recomendaciones, así como la referencia bibliográfica, las fuentes de información y los anexos.

1. ASPECTOS TEÓRICOS

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1.1. Descripción

La Facultad de Odontología de la UAN, corresponde a una institución universitaria educativa superior, comprometida con la población payanesa, enfocada a la formación de un recurso humano en el área de la salud oral consciente de la importancia de la investigación, la prevención y conservación de la salud, el papel que las instituciones formadoras están llamadas a desempeñar actividades para el desarrollo de las comunidades, mediante las acciones de extensión. “De acuerdo con el entorno en el que se desempeña cuenta con habilidades administrativas y de gestión empresarial, con sólida formación científica, técnica, tecnológica, humanística y social, capaz de actuar con idoneidad, responsabilidad social y ética profesional, para identificar, analizar, comprender y tratar la problemática de la salud oral de la población Colombiana” (UAN, sede Popayán, 2020).

Respondiendo a las necesidades de la población, particularmente para el manejo del componente bucal del proceso salud-enfermedad la UAN, cumple con los propósitos de formación dentro de su plan de estudios, está enfocado en una fundamentación básica y unas experiencias preclínicas y de laboratorio, que le permiten al estudiante llegar con gran preparación a su etapa clínica (atención de pacientes). Además le ofrece “un conocimiento sólido en el área social y administrativa con énfasis en administración en salud y desarrollo de empresas de salud, fortaleciendo la proyección a la comunidad, mediante el desarrollo de clínicas extramurales fundamentadas en el establecimiento de convenios interinstitucionales del sector educativo y de salud”. (UAN, sede Popayán, 2020).

En ese aspecto los estudiantes comienzan sus prácticas clínicas a partir del quinto semestre, las cuales tienen énfasis en odontopediatría, crecimiento y desarrollo, y ortopedia maxilar. Es en este sentido la atención de los pacientes se basa en el modelo

docencia-servicio y es un desafío llevar a cabalidad el plan de tratamiento establecido conjuntamente por el estudiante que se encuentra entre el quinto, sexto, séptimo, octavo, noveno y décimo semestre y los docentes de la clínica. Esto especialmente con los pacientes que ingresan nuevos y requieren tratamientos más complejos, aumentando el reto de los estudiantes, poniendo a prueba las habilidades adquiridas en el proceso de *formación teórica y práctica*, que brinda la institución y a la vez fomenta el compromiso con los pacientes.

Por circunstancias inherentes al proceso formativo, en varias ocasiones el plan de tratamiento planeado no se ejecuta en su totalidad, razón por la cual es remitido a continuar su tratamiento con otro estudiante o el mismo que lo atendió por primera vez, pero no a cargo del mismo docente, afectándose con ello la continuidad del plan de tratamiento establecido en algunos casos. Estas situaciones han llevado a identificar que se compromete la satisfacción del paciente por la atención brindada. En este sentido se realizará un análisis y evaluación en la percepción de conformidad en los pacientes que interrumpieron el tratamiento basándose en la satisfacción de los pacientes es un indicador de la ejecución del sistema de salud y permite diseñar diferentes estrategias al problema identificado, de igual manera se tendrá en cuenta la opinión de los estudiantes de odontología de la UAN.

Ante esto, la prestación de servicios en salud requiere responder a las expectativas de los usuarios y de los proveedores de salud, por ello surgen indicadores que permiten determinar cómo proporcionar el más alto nivel de calidad, “sin embargo, es importante reconocer que cuando hay percepción de inconformidad es por múltiples definiciones, de modo que usuarios y proveedores lo perciben de diferentes maneras”. (Mora C, 2011)

El indicador de percepción se convierte en una necesidad para que las instituciones prestadoras de servicios en salud desarrollen investigaciones y seguimientos a sus procesos con el fin de evaluar la calidad de forma objetiva. (Navarrete, cols, 2013., p. 566)

Así, en los últimos años, el indicador de percepción aplicado a los usuarios ha adquirido un auge como estrategia para la evaluación de la calidad de los servicios, “utilizando el modelo de satisfacción del usuario, pues se concibe como el tipo de atención que espera maximizar una medida integradora de bienestar del paciente después de considerar el saldo de las ganancias y las pérdidas esperadas asociadas con el proceso de atención en todas sus fases” (Duque, 2005)

De otra parte, las clínicas universitarias de odontología deben estar centradas en el paciente, por lo cual el indicador de percepción propone conocer o valorar las opiniones que tienen los pacientes. “Debido a esto, resulta muy importante considerar la percepción de calidad y la satisfacción de los pacientes que asisten a este tipo de servicios asistenciales dentro de las escuelas de formación odontológica, con el fin de hacer un control y una evaluación de los servicios para identificar fortalezas y la necesidad de implementar modificaciones que garanticen los mejores resultados tanto en los pacientes como en el proceso de enseñanza-aprendizaje de docentes y estudiantes”.(Díaz y cols, 2017 V)

El proyecto pretende determinar las causas por las cuales los pacientes no terminan integralmente su tratamiento odontológico en la clínica de adultos UAN, sede Popayán y de esta manera evaluar la satisfacción del servicio odontológico, para ello se hace necesario evaluar las fortalezas generales del servicio odontológico a pesar de los inconvenientes que se pueden presentar. Por lo cual los pacientes adultos que se van a encuestar suministrarán información importante que evidencien los factores y las causas de la no continuidad en el tratamiento odontológico. Es necesario para enriquecer el estudio, conocer la opinión de los estudiantes universitarios de la UAN, a cargo de la atención de estos pacientes, para saber qué tan cómodos se sintieron durante su proceso de formación académico y que tan satisfechos quedaron con las prácticas clínicas que recibieron.

Aunque es difícil profundizar en todos los factores que involucran la calidad de un servicio de salud oral, los pacientes que deseen participar podrán ayudar a evaluar el servicio.

1.1.1. Formulación del problema

¿Determinar la percepción por la cual un número de pacientes inician un tratamiento odontológico y no lo terminan integralmente en la clínica Odontológica de Adultos UAN, durante el período de 2015 – 2018?

2. JUSTIFICACIÓN

Son varias las universidades que tienen habilitado el servicio de Odontología, esto implica que haya una evaluación continua de los protocolos de calidad por parte de la institución y de esta forma mejorar el servicio al brindar atención de calidad para los pacientes, en relación a aspectos tales como: Tipo de atención con los niveles de satisfacción de la calidad del servicio de atención, relacionando aspectos como: “el acceso y rapidez de la información, comodidad en el servicio, adecuada señalética, competencia técnica de los profesionales en salud, relaciones interpersonales, continuidad en el servicio, seguridad y respaldo, eficacia y eficiencia de los tratamientos realizados en la clínica odontológica” (Mendoza, 2020).

El paciente es el principal indicador de calidad para medir los servicios de salud, “por tanto, al definir la satisfacción del paciente a través de los conceptos de calidad percibida, calidad esperada y calidad observada se podrá analizar algunas de las respuestas más usadas para el conocimiento de la opinión de los usuarios de los servicios de salud, haciendo especial hincapié en los círculos del paciente o grupos focales” (Sampier, 2010)

Aunado a lo anterior el trabajo de grado, se justifica porque va a contribuir en la solución del problema de los pacientes cuyo tratamiento Odontológico no tienen una continuidad además de ayudar a que haya una respuesta clara y objetiva a las necesidades que requiere el paciente encuestado.

Como novedad del proyecto se planteará un marco referencial sobre el desarrollo del tema que explique el beneficio del indicador de satisfacción del paciente en la evaluación de la calidad del servicio y la percepción del paciente acerca de la calidad del servicio y atención odontológica que le brinda la UAN. Este proyecto es útil, porque permite profundizar aspectos teóricos sobre la atención del servicio y satisfacción de

los usuarios adultos que asisten a la clínica UAN de Popayán, permite establecer mecanismos de seguimiento a la calidad de atención recibida en la UAN.

La inconformidad ante el tratamiento odontológico se debe entre otras causas a desinformación, experiencias negativas previas, relato inadecuado de otras personas; los pacientes con estos antecedentes, se dejan influir fácilmente por terceras personas, actuando negativamente y rechazando finalmente el tratamiento. “En este sentido, el análisis de las conductas de los pacientes frente tratamiento odontológico general ha tomado relevancia, principalmente para conocer la forma como los pacientes que acuden a la Facultad de Odontología perciben el tratamiento protésico general y como todos estos factores influyen en el cuadro subjetivo del paciente” (Rojas A y Cols, 2004).

3. MARCO TEÓRICO

3.1. MARCO REFERENCIAL

Dentro del marco de los indicadores de calidad, la insatisfacción deja ver un nivel de desencanto del paciente producido por la frustración al no cumplir con el deseo de terminar de manera integral su tratamiento por parte de las instituciones de salud, en muchos casos, ciertas facetas del funcionamiento de una institución de salud siguen sin ser abordadas debido a una “colección poco frecuente de retroalimentación por parte de los pacientes y a la absoluta falta de información sobre los problemas a los que se enfrentan los pacientes al hacer uso de los servicios de consulta y tratamiento. Aquí es donde las encuestas de satisfacción del paciente proporcionan una plataforma efectiva para que los pacientes proporcionen una retroalimentación honesta, basada en su experiencia” (Pino L, 2013)

La satisfacción del paciente ha sido definida como “la percepción del cliente en que sus expectativas y necesidades se han cumplido o rebasado a través de la atención recibida, es una filosofía centrada en el concepto de que las experiencias del paciente con la atención son importantes y estas son trasladadas finalmente a su actual respuesta de atenderse” (Ríos y cols, 2016)

En este orden de ideas, se elaboró un marco teórico referencial orientado a partir del análisis bibliográfico sobre la temática. Se tomó como referencia propuestas de estudios referente a la satisfacción de la calidad del servicio con el fin de socializar los resultados obtenidos en la presente investigación al personal docente, administrativos y estudiante de la clínica UAN sede Popayán.

Según estudios realizados una de las principales razones de “la insatisfacción está en la talla de competencia del personal de la salud para afrontar los nuevos retos,

como el de incrementar el humanismo, la atención oportuna del personal asistencial” (Abay – 017, p. 33).

Para el autor Velandia (2016), quien manifiesta,

[...] se ha identificado que existe una relación clínica entre profesional- paciente, que se ve afectada porque no se tiene en cuenta la percepción, dudas y creencias que pueden tener los pacientes por parte del profesional ya que se basan netamente en el conocimiento técnico y científico generando vacíos en esta relación por la creencia del profesional de tener la razón absoluta. (p.47)

En este contexto existen situaciones en donde los usuarios sienten que hay condiciones que generan una predisposición y aumentan el posible fallo en la atención o que se genere una queja y más aún que se viene “presentado un fenómeno de considerar o tomar interés en las opiniones, percepciones y expectativas en lo que a satisfacción, quejas y calidad de servicios se refiere por parte de los usuarios” (Velandia, 2016., p.52).

Es por eso que cuando “una institución detecta un aumento en las quejas de los usuarios por lo general busca instrumentos o medidas que le ayuden a disminuir estos indicadores ubicar los puntos críticos o vulnerables para al menos darle pronta solución a todas aquellas situaciones que se van presentando, este instrumento es denominado garantía de la calidad” (Burmester, 2010., p.60).

Por todo esto, las quejas en los servicios de salud implican que “la percepción del paciente frente a la atención recibida es deficiente, y que no le genera confianza o inclusive puede ser percibido como peligroso o amenazante, llevándolos muchas veces a no continuar con sus tratamientos” (Burmester 2010, p.66). Esto involucra a la Facultad de odontología de la UAN quien debe implementar estrategias para detectar las diferentes causas que afecten el buen desarrollo del servicio.

De igual forma el servicio de atención odontológico, es prestado siguiendo un modelo docente-asistencial, organizado para resolver los problemas de salud oral a los pacientes de acuerdo a su nivel de complejidad, es importante dejar plasmado que en una atención prestada bajo el modelo docente asistencial, el rol del docente es indispensable y que puede influir en el grado de satisfacción o insatisfacción de los pacientes.

Es relevante tener en cuenta que las facultades de odontología juegan un papel importante en promover la atención a la salud oral. Es por ello que estas instituciones ofrecen servicios para la salud oral accesibles y de bajo costo que contribuyen al bienestar de la población que no posee recursos suficientes para su tratamiento odontológico. “Es entonces que la misión de una institución académica en el área odontológica se basa en combinar educación, investigación y atención de pacientes para desarrollar programas en el cual los estudiantes puedan servir a la población de pacientes y satisfacer sus necesidades en salud oral” (Elizondo, 2008).

Es importante resaltar que la satisfacción de los pacientes, “conlleva a un adecuado funcionamiento, crecimiento y continuidad de un servicio o práctica de salud oral, es un componente o indicador de calidad tal como lo menciona” (Lele Milind, 2000). “Las instituciones que adoptan estrategias de mejorar la atención del servicio de salud oral, alcanzan niveles de satisfacción y ventajas competitivas que son necesarias para una fidelización del paciente al tratamiento” (Albrecht, 1999).

En este aspecto los pacientes que encuentran satisfacción en el servicio ofrecido tienden a cumplir con las indicaciones y recomendaciones de su tratamiento y “esto produce mejores resultados clínicos” (Hall, 2001), mientras que “los pacientes **insatisfechos**, abandonan su tratamiento y probablemente no recomienden a sus amigos y parientes por el servicio recibido” (Kress, 2001).

Por lo anterior la satisfacción de la atención al paciente en el ámbito de la salud y más específicamente en el interior de sus instituciones, se consolida con la llegada a

los servicios de un usuario que espera algo, que evalúa si obtiene las expectativas que espera, para medir la satisfacción que siente. “En este sentido el personal de salud que brinda el servicio y que espera cumplir esas expectativas, se constituye en una ficha clave para generar ese grado de satisfacción hacia el usuario y/o paciente” (Henae, 2016).

Es por lo anterior que se sustenta, que la percepción en la inconformidad e insatisfacción del paciente, es un elemento fundamental en la evaluación de los servicios de salud y se considera una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye, producto de su encuentro e interacción con el servicio.

En este sentido con la presente investigación en la Clínica odontológica de la UAN, se estudia cómo ha sido la percepción de los pacientes que no terminan el tratamiento odontológico, en la clínica de la Universidad Antonio Nariño UAN, durante el período 2015 – 2018.

Esta clase de investigación es importante porque ayuda a realizar evaluaciones permanentes entorno a la satisfacción de los tratamientos obtenidos y de esta manera poder mejorar la atención del servicio en concordancia con los resultados obtenidos.

La satisfacción de los pacientes, es uno de los pilares en los que se basa la atención actual para calificar la prestación de los servicios de salud, como las clínicas odontológicas que prestan este servicio.

Según el autor Donabedian (2011), define los niveles de satisfacción de los pacientes, como:

[...] el control de nivel de calidad está basado en la estructura de un método indirecto de medida de la calidad en salud en si mismo, no garantiza el buen resultado de la asistencia, ni el proceso propiamente dicho. Es por eso que la auditoria es un sistema de evaluación y control que permite calificar la calidad retrospectiva

y que proporciona información para la mejora en procesos futuros. Es una manera de evitar inconvenientes que tienden a establecer algún método que permita corregir el proceso durante su realización. (p.106)

Donabedian (2011), identificó una serie de elementos que constituyen claves para evaluar el grado de satisfacción de la calidad a través de la efectividad en el servicio, para dar soluciones a las diferentes patologías odontológicas que se presentan en los centros odontológicos, “la eficacia, es una medida donde se alcanza los resultados deseados en casos individuales de los pacientes, la eficiencia, ayuda a bajar los costos sin disminuir las mejoras, la equidad, el trato general de todos los pacientes, la aceptabilidad, que cumple con las expectativas de los pacientes” (p.65).

De igual forma para el Ministerio de Protección Social, la calidad del servicio de salud en odontología, debe ser evaluada continuamente para mejorar la calidad observada respecto de la calidad esperada de la atención de salud que reciben los pacientes.

Para el autor Ugalde (2013), la eficacia y la eficiencia de los prestadores de salud, permite que:

[...] que las entidades de salud cuenten con los recursos necesarios para desempeñar el logro de los objetivos previamente establecidos, utilizando un mínimo de recursos, de esta manera asegurar la satisfacción del paciente y construir aceptables niveles de eficiencia, calidad en los servicios de atención aumenta la satisfacción de los pacientes (p.17).

En este mismo contexto, la calidad de los servicios odontológicos se logra cuando se tienen en cuenta las normas, procedimientos, y las técnicas que satisfacen las expectativas de los pacientes que asisten a la clínica odontológica, de allí que la satisfacción de los pacientes es uno de los aspectos que determinan la calidad del servicio.

Aunado a lo anterior cuando llega un paciente al servicio de odontología es porque presenta problemas en salud oral, es por eso que se le debe prestar los servicios con altos estándares de calidad, porque la satisfacción de los pacientes es uno de los indicadores en que se basa la atención actual para calificar la prestación de los servicios para este estudio en odontología.

Una variable a tener en cuenta es el stress del paciente en la atención odontológica, ya que como se sabe la atención dental es una situación estresante, al respecto,

Lazarus, (2013), manifiesta que:

[...] es conveniente recordar la distinción entre estrés fisiológico y psicológico, siendo el primero una respuesta orgánica a un daño tisular real (por ejemplo una extracción dentaria) y el segundo una respuesta a una amenaza simbólica. Sin embargo el estrés psicológico puede connotar consecuencias fisiológicas idénticas a la del estrés fisiológico, que conlleva que el paciente interrumpa sus tratamientos (p.202).

En este sentido el estrés psicológico en odontología es una variable que se debe estudiar, porque para muchos pacientes puede ser una experiencia que la asocian con el dolor y las inyecciones anestésicas, por lo cual los pacientes desarrollaron un semejante patrón de respuestas fisiológicas indicadoras de estrés.

Por otro lado es relevante evaluar la relación del paciente con su odontólogo tratante, que es la primera experiencia con el profesional de odontología, porque en el momento que el paciente adulto elige a un determinado odontólogo ya está poniendo en juego su actitud hacia las figuras significativas, ligado a ello cuando ingresa al consultorio odontológico lleva consigo toda una forma de reaccionar frente a los procedimientos odontológicos que comprometen su boca, y ve al profesional como autoridad y eso genera mucha expectativa.

Al respecto, Ewen, (2011), refiere que,

[...] cuando el paciente llega al servicio de odontología llega con sentimientos contradictorios, por un lado lo que percibe de la profesión odontológica, ve al odontólogo como un ser dotado de poderes (reales y fantasiosos) que le permitirá aliviar sus dolencias. El paciente sufre además otro conflicto, sabe que necesita de tratamiento odontológico pero al mismo tiempo percibe la situación como amenazadora. Este complejo emocional lleva al paciente a un estado de ansiedad, a constantes interrupciones al accionar del dentista, postergaciones de las citas o la suspensión del tratamiento. (p.56)

Es por eso que el odontólogo y el personal asistencial deben tener esto en cuenta, y disminuir ese estado ansioso, es por eso que para conseguirlo es fundamental el estilo interpersonal en el cual se desarrolle la relación paciente-dentista. Como primer paso el odontólogo debe considerar la condición psicológica del paciente, pues éste de alguna manera sufre como una regresión infantil, y se hace muy dependiente de su odontólogo en el momento de la atención especialmente en la primera consulta.

Freeman, (2010), afirma que:

[...] se debe buscar una alianza de tratamiento, es decir paciente y dentista se deben alinear en un objetivo común, en este sentido la ansiedad dental es una barrera para tal alianza. Sin embargo el odontólogo junto al paciente deben abordar las fuentes de esta ansiedad de manera tal de que, más que una interferencia sea una guía para la planificación del tratamiento a seguir, así la tarea de delinear un tratamiento es de común acuerdo, se fortalece así la alianza terapéutica en vez de debilitarse a causa de la ansiedad del paciente y esto evita interrupción de consultas. (p.87)

Lo anterior es muy importante porque lo que se busca con esta investigación es evaluar todos los factores que pueden influir a la no continuidad de los tratamientos.

3.2. MARCO CONCEPTUAL

Las definiciones necesarias que se utilizaron en la presente investigación permitirán darle claridad a este y son las que se describen a continuación:

La calidad, es “el nivel de excelencia que las instituciones de salud han logrado alcanzar para satisfacer a sus pacientes. Representa al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. Característica que se atribuye a todas aquellas cosas que representan excelencia, eficacia y efectividad” (Zeithaml, 2002., p.81).

Los servicios de salud, es una actividad o una serie de actividades de naturaleza más o menos intangible, que normalmente pero no necesariamente, tiene lugar a través de interacciones entre los pacientes y los trabajadores asistenciales de la salud que intentan resolver los problemas de los pacientes” (Grönros,2004.,p.12).

El paciente, “es alguien que sufre dolor o malestar (muchas enfermedades causan molestias diversas, y un gran número de pacientes también sufren dolor). En términos psicológicos, paciente es el sujeto que recibe los servicios de un profesional de la salud y se somete a un examen, a un tratamiento o a una intervención” (Sánchez, 2000., p, 12)

Percepción: “es un proceso de extracción y selección de información relevante encargado de generar un estado de claridad y lucidez consciente que permita el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante, es por eso que por medio de procesos cognoscitivos los cuales captan la información del entorno, y generan por medio de la interpretación juicios, acciones y reacciones con un grado de significancia, que en sí misma es apreciada de manera diferente por cada persona. (Oviedo, 2004., p. 13)

El Tratamiento odontológico, “es la práctica y la acción del profesional de la salud para acciones correctivas con el paciente comprometido, para entrar en la fase intermedia, protésica o correctiva es que donde se puede decir si el paciente va a cirugía o si le va a hacer otro nivel” (Mendoza, 2019., p.17).

El nivel de satisfacción del paciente, es ante todo “una medida del resultado de la interacción entre el profesional de la salud y el paciente”, ha sido analizada desde diferentes perspectivas, observándose un paulatino cambio en su concepción. La satisfacción del paciente está considerada como un elemento deseable importante de la actuación médica y, aunque intuitivamente el concepto es entendido por todos, no siempre existe acuerdo ni en lo que significa empíricamente ni en el significado de estas evaluaciones” (Hanae, 2015., p.22).

La satisfacción del paciente, es “un juicio acerca de que un rasgo del servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con sus expectativas”. La satisfacción del paciente en cuanto al servicio está influenciada significativamente, por la evaluación que hace él sobre las características servicio” (Abay, 2017., p.10).

La satisfacción, refiere “la evaluación que realiza el paciente respecto a un servicio en salud, en términos de si ese servicio responde a sus necesidades y expectativas. Se presume que al fracasar en el cumplimiento de las necesidades y las expectativas, el resultado que se obtiene es la insatisfacción del servicio. Las emociones de los pacientes también pueden afectar sus percepciones de satisfacción hacia el servicio; dichas emociones pueden ser estables o existir previamente, como el estado de ánimo o la satisfacción en su vida” (Abay, 2017., p.14).

El nivel de satisfacción del paciente, “después de la prestación del servicio de salud se evidencian los resultados en relación con sus expectativas previas. En general, la satisfacción, es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la

experiencia del servicio prestado (o los resultados) con las expectativas de los beneficios obtenidos. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el paciente queda insatisfecho” (Abay, 2017., p.22).

El modelo de Medición de la Satisfacción del paciente, para que “las medidas de satisfacción del paciente sean de utilidad; deben considerar dos aspectos: Las expectativas y preferencias de los pacientes respecto a las diversas dimensiones de calidad del servicio” (Donabedian, 2011., p.11).

La Influencia de la Calidad de Servicio sobre la Satisfacción del paciente, comúnmente se tiende a emplear indistintamente los términos calidad y satisfacción, pero cada vez es mayor el consenso respecto de que los dos conceptos son, en esencia, distintos en términos de las causas subyacentes y de sus resultados. Si bien tienen ciertos aspectos en común, la satisfacción por lo general se observa como un concepto más amplio, mientras que la evaluación de la calidad en el servicio se centra específicamente en las dimensiones del servicio” (Donabedian, 2011., p.32).

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar la percepción de Pacientes que no terminan el tratamiento odontológico, en la Clínica de la universidad Antonio Nariño, UAN, durante el período 2015 - 2018

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar las causas por las cuales los pacientes no terminaron su tratamiento odontológico en la Clínica de adultos de la UAN durante el período 2015 - 2018.
2. Determinar el grado de satisfacción del número de pacientes que no han terminado integralmente su tratamiento odontológico en la clínica de adultos UAN-
3. Caracterizar los aspectos sociodemográficos y factores de satisfacción del número de pacientes que no han terminado integralmente su tratamiento odontológico en la clínica de adultos UAN durante el período 2015 - 2018
4. Evaluar el grado de satisfacción y la percepción del usuario que no terminaron su tratamiento odontológico en la Clínica de adultos de la UAN durante el período 2015 - 2018.

5. ASPECTOS METODOLÓGICOS

5.1. TIPO DE ESTUDIO

Descriptivo, retrospectivo de corte transversal con utilización de datos de fuentes primarias y secundarias de información.

5.2 TIPO DE ENFOQUE

El diseño de enfoque investigativo está enmarcado a un estudio **cuantitativo**, aborda experiencias, interacciones y pensamientos presentes en una situación específica y la manera como son expresadas por los actores involucrados (Hernández & Baptisma, 2010, p. 9)

La Investigación **cuantitativa**, pretende recolectar información con base a métodos estandarizados; para el análisis de la información se utilizará la estadística descriptiva, con el fin de presentar los resultados en tablas de distribución de frecuencias, gráficas e interpretación de los datos a través de la encuesta e instrumentos (Tamayo, 2006)

La recolección de la información se realizará de manera personal, por lo cual se procederá a la recolección de datos en primera instancia, solicitando el permiso y el consentimiento de los pacientes que no terminaron su tratamiento odontológico de manera integral en la UAN, para analizar las causas que conllevaron a su interrupción.

Posteriormente se recopilará la información respectiva que representa la muestra de la población, obteniendo los datos confiables en los instrumentos y cuestionarios aplicados.

5.3. POBLACIÓN DE ESTUDIO

Pacientes adultos cuyo tratamiento odontológico no fue finalizado de manera integral en la clínica odontológica de adultos UAN sede Popayán, período 2015 – 2018, Población universal de historias clínicas revisadas en la Clínica UAN, para un total de 204 historias clínicas.

5.4. LA MUESTRA

Revisión de **130 historias clínicas** cumplieron con los criterios de inclusión durante los años 2015 – 2018, en la clínica UAN.

5.5. VARIABLES

- A. Sociodemográfica
- B. Factor económico
- C. Satisfacción del usuario.
- D. Calidad de atención.
- E. Acceso y rapidez de la información.
- F. Tiempos de espera
- G. Frecuencia de citas improductivas
- H. Comodidad en el servicio.
- I. Competencia técnica de los profesionales en salud.
- J. Relaciones interpersonales.
- L. Continuidad en el servicio.
- M. Transporte y distancia
- N. Seguridad y respaldo.

En relación con los aspectos sociodemográficos estos se caracterizarán teniendo en cuenta las respuestas de las encuestas realizadas a los pacientes voluntarios para

conocer las causas y los aspectos relacionados con su satisfacción de la atención al servicio y los tratamientos odontológicos que se han realizado.

5.6. CRITERIOS

5.6.1. Criterios de Inclusión.

- a) Pacientes mayores de 12 años de ambos géneros, que estén en las historias odontológicas, y que no hayan terminado su tratamiento odontológico cuya apertura se encuentre entre los años 2015 y 2018 en la universidad Antonio Nariño (UAN) sede Popayán.
- b) Pacientes que se puedan localizar y que deseen participar del estudio

5.6.2. Criterios de Exclusión

- a) Historias clínicas odontológicas de pacientes menores de 12 años.
- b) Historias clínicas odontológicas que no sean de los años establecidos a analizar.
- c) Historias clínicas odontológicas de los pacientes que hayan terminado su tratamiento.
- d) Paciente que no se pueda contactar y que no desee participar en el estudio.

El tipo de estudio es descriptivo, en la cual se reseñan las características o rasgos de las situaciones o fenómenos, objeto de estudio (Bernal., 2006., p. 112). Además busca principalmente determinar el número de pacientes que no terminan integralmente su tratamiento odontológico, al igual a los pacientes que se les hizo apertura de histórica clínica y no volvieron en la clínica de adultos UAN, sede Popayán y de esta manera evaluar la satisfacción del usuario durante el período entre 2015 – 2018.

La Investigación Cuantitativa, pretende recolectar información con base a métodos estandarizados; para el análisis de la información se utilizará la estadística descriptiva,

con el fin de presentar los resultados en tablas de distribución de frecuencias, gráficas e interpretación de los datos a través de la encuesta e instrumentos. (Bernal, 2006, p 113).

Este enfoque es utilizado para describir la realidad tal como es, buscando conceptos que puedan definirla, es decir los individuos que comparten un mismo contexto no están aislados, sino que interactúan entre sí, compartiendo el significado que tienen de sí mismos y de su realidad; cada experiencia es particular así guarde relaciones estructurales o históricas, con conjuntos más extensos de población (Bernal, 2006).

Se escogió la encuesta de acuerdo a (Tamayo M., 2008, p. 440), la encuesta es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida.

A continuación se muestra dos modelo de encuesta de satisfacción que se han aplicado a pacientes adultos cuyo tratamiento odontológico no fue finalizado de manera integral en el Departamento de Estomatología Facultad de Medicina Odontológica Año 2012, realizada por el Dr. D. José Manuel Almerich Silla De la universidad de Valencia – España. (Anexos Dy E)

6. RESULTADOS

De acuerdo al formato de encuesta efectuada a los pacientes de la clínica UAN, que se han realizado tratamientos odontológicos, se determinaron las siguientes variables: A. Aspectos Sociodemográficos, B. Factor económicos, C. Satisfacción del usuario. D. Calidad de Atención, E. Acceso y rapidez de la información, F. Tiempos de espera, G. Frecuencia de citas improductivas, H. Comodidad en el servicio, I. Competencia técnica de los profesionales en salud, J. Relaciones interpersonales. Continuidad en el servicio. L. Transporte y distancia, M. Seguridad y respaldo y L. Otra, la población objetivo.

Lo anterior surgió teniendo en cuenta las historias clínicas revisadas en el archivo de la Universidad de la UAN, para un total de 204 historias clínicas encontradas en los años 2015 – 2018, de las cuales **130 historias clínicas** cumplieron con los criterios de inclusión, por lo cual se procedió a contactar a los pacientes realizando una tabla de registro, chequeo y depuración de la información y se tuvo cuenta aquellos pacientes que voluntariamente decidieron contestar la encuesta virtual y telefónica dando como resultado los datos que a continuación se describirán de acuerdo a las variables seleccionadas:

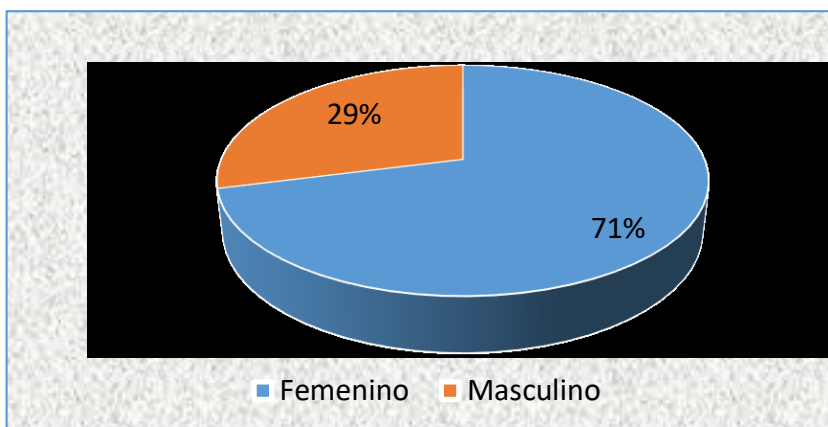
6.1. Aspectos Sociodemográficos.

Tabla 1. Frecuencia de género.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Femenino	92	71%
Masculino	38	29%
TOTAL	130	100

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Gráfico 1. Frecuencia de género.



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

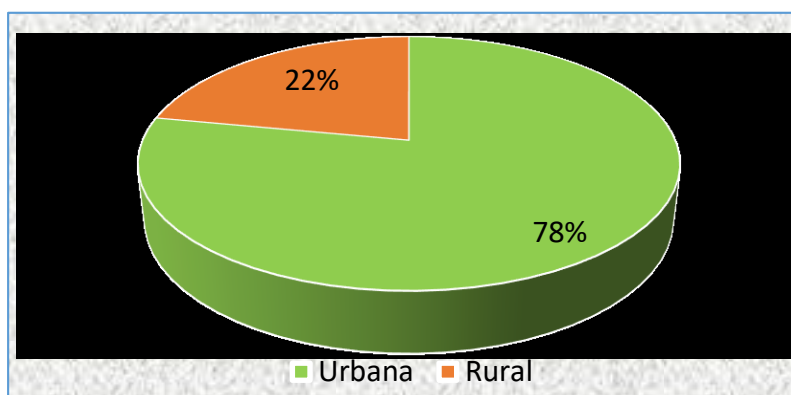
En el gráfico 1, se interpreta que del total del 100% de encuestados el 71% pertenecen al género femenino, el 29% corresponden al género masculino. En este sentido se da a conocer que el género femenino han preferido el tratamiento odontológico en la UAN, por estética, apariencia y por la importancia de la salud oral.

Tabla 2. Procedencia

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Urbana	102	78%
Rural	28	22%
TOTAL	130	100%

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Gráfico 2. Procedencia



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

En el gráfico 2, se puede observar que del total del 100% el 78% de los pacientes encuestados de la clínica UAN, son de procedencia Urbana, los 22% restantes son de procedencia rural. En este punto se puede analizar que parte del total de los pacientes atendidos para el tratamiento odontológico durante los años 2015 al 2018, viven en la zona urbana, lo cual significa que se les facilita su desplazamiento y acceso al transporte que los que viven en la zona rural.

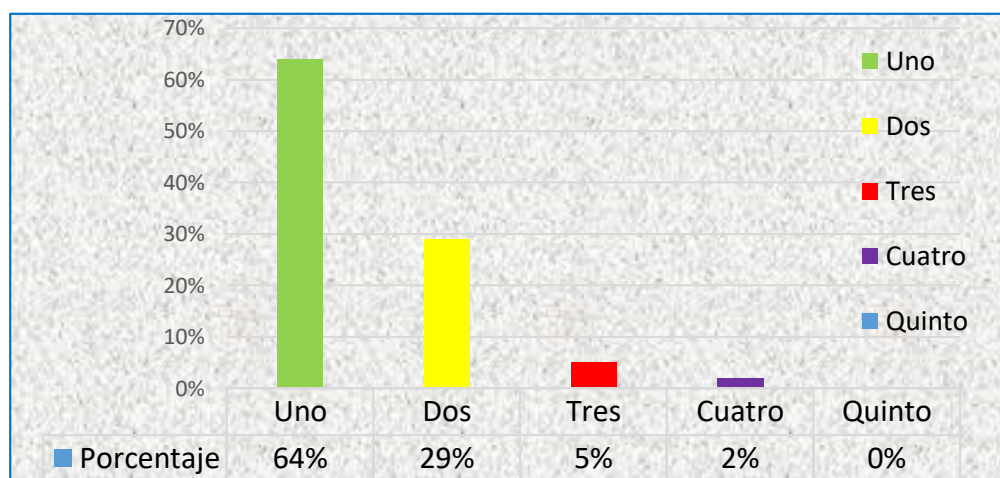
6.2. Factor Económico

Tabla 3. A qué estrato económico pertenece

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Uno	84	64%
Dos	38	29%
Tres	6	5%
Cuatro	2	2%
Quinto	0	0%
TOTAL	130	100%

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Gráfico 3. A qué estrato económico pertenece



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

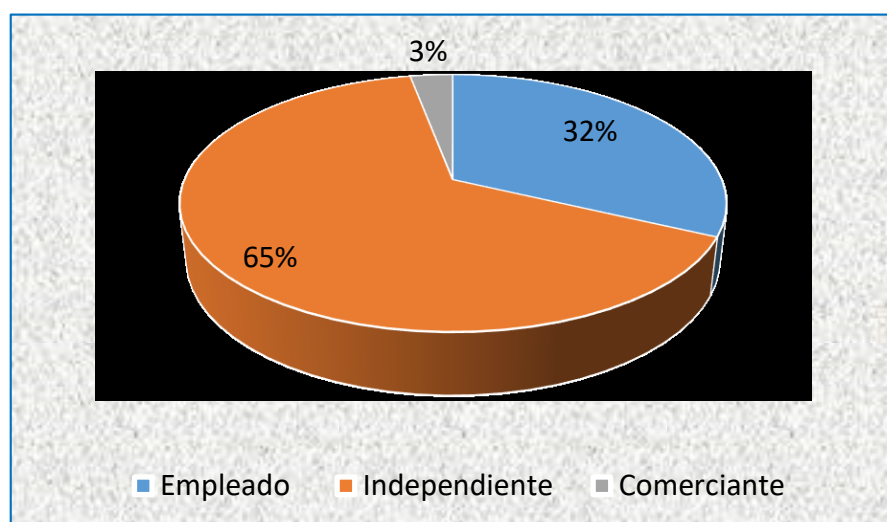
En el gráfico 3, se puede analizar que el 84% del total del 100% de pacientes encuestados de la clínica UAN, pertenecen al estrato 1, por ser una población tan vulnerable han requerido de los servicios odontológicos por la atención gratuita y el acceso a esta en la clínica, el 29% pertenecen al estrato 2, por tener esta condición, tan solo el 5% y el 2% han sido de estratos 3 y 4.

Tabla 4. Indique su actividad económica

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Empleado	42	32%
Independiente	85	65%
Comerciante	3	3%
TOTAL	130	100%

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Gráfico 4. Indique su actividad económica



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

En el gráfico 4, se puede observar que el 65% del total de los pacientes atendidos en la Clínica UAN son independientes, el 32% son empleados, tan solo el 3% son comerciantes, lo que significa que la mayoría de los ingresos de los encuestados se derivan de actividades varias como el rebusque y de la informalidad.

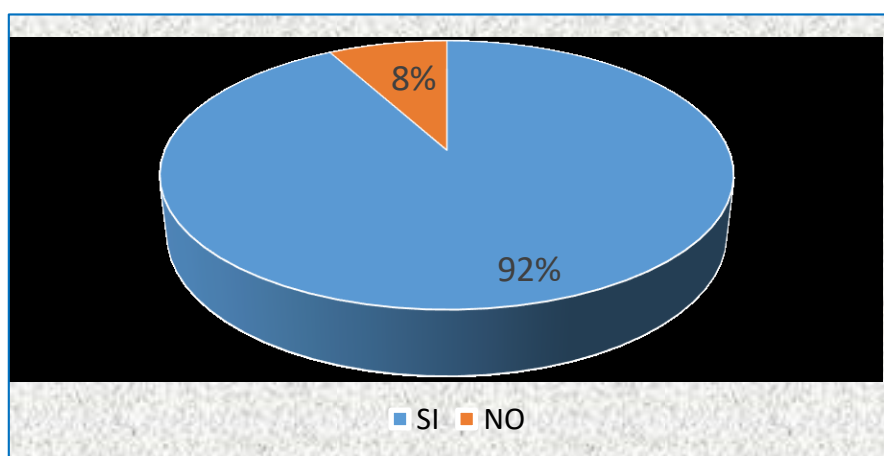
6.3. Satisfacción del Usuario.

Tabla 5. Le ha parecido adecuado el trato que ha recibido de la clínica UAN

Descripción	Cantidad	Porcentaje
SI	119	92%
NO	11	8%
TOTAL	130	100%

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Gráfico 5. Le ha parecido adecuado el trato que ha recibido de la clínica UAN



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

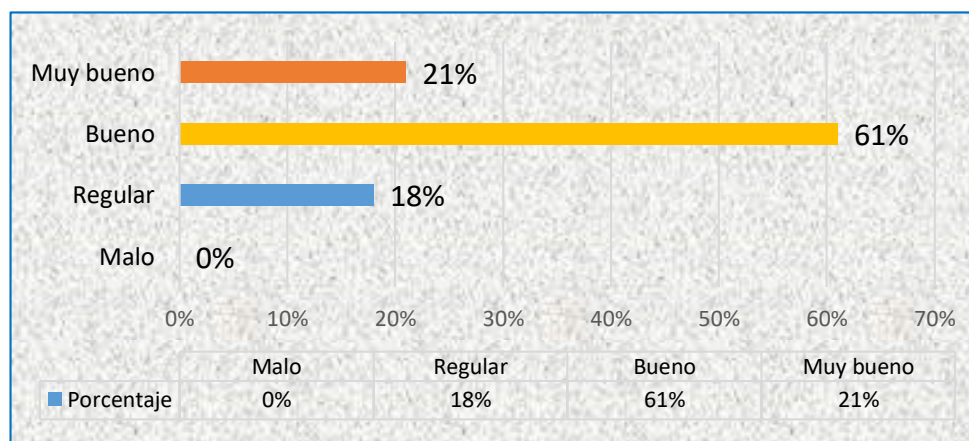
En el gráfico 5, se puede evidenciar que 92% del número de pacientes atendidos durante los años 2015 – 2018 en la Clínica UAN, se han sentido satisfechos con el servicio en salud, tan solo un 8% consideran que no es el adecuado, debido a diferentes factores que pueden relacionarse con la demora en el servicio, difícil programación de citas, factores económicos y otros que no han permitido una satisfacción total en el servicio.

Tabla 6. Con relación a la organización de la Clínica Odontológica UAN, le ha parecido

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Malo	0	0%
Regular	24	18%
Bueno	79	61%
Muy bueno	27	21%
TOTAL	130	100%

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Gráfico 6. Con relación a la organización de la Clínica Odontológica UAN, le ha parecido



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

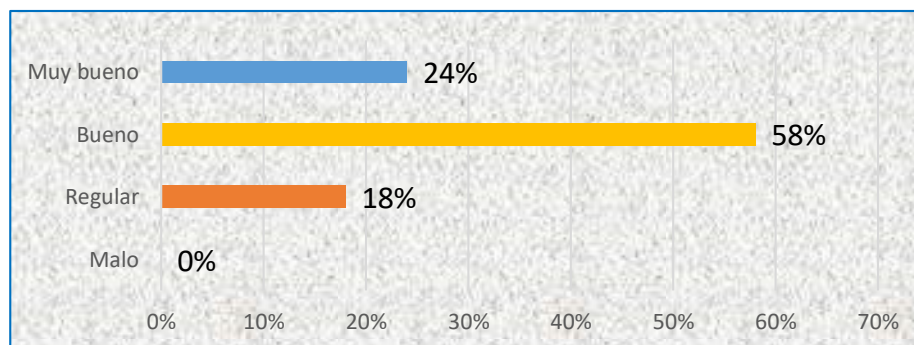
En relación al gráfico 6, el 61% del 100% de pacientes atendidos en la clínica UAN durante el período 2015 al 2018, consideran que el tratamiento odontológico ha sido bueno, consideran que el trato, la calidad, la programación y la información cumplen con sus expectativas, el 21% lo consideran muy bueno, tan solo el 18% sustentan que ha sido regular.

Tabla 7. Considera que el servicio prestado fue

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Malo	0	0%
Regular	23	18%
Bueno	75	58%
Muy bueno	32	24%
TOTAL	130	100%

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Gráfico 7. Considera que el servicio prestado fue?



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

De acuerdo al gráfico 7, el 58% del 100% de pacientes atendidos en la clinica UAN durante el período 2015 al 2018, consideran que el tratamiento odontológico ha sido bueno, los porcentajes oscilan de acuerdo a la gráfica 6, por lo cual son coherentes, tan solo un 24% lo consideran muy bueno, y un 18% sustentan que ha sido regular, porque no alcanzan a cumplir con las expectativa del servicio integral.

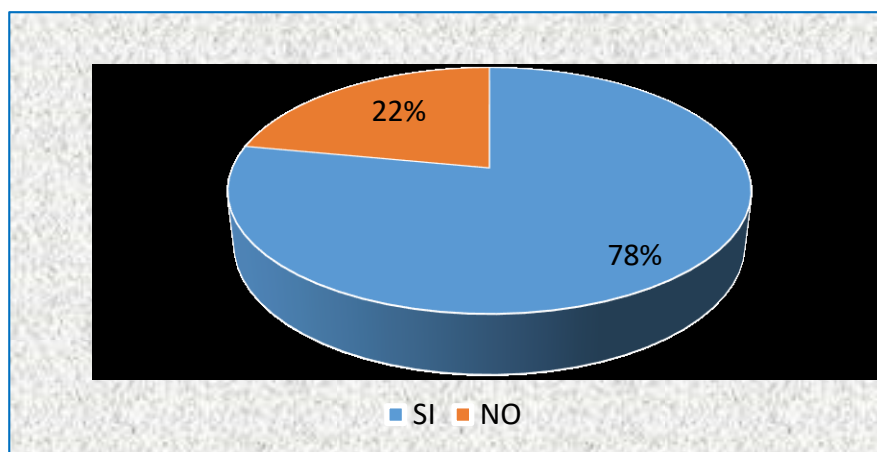
6.4. Calidad de Atención.

Tabla 8. Se sintió satisfecho con la calidad del tratamiento odontológico recibido?

Descripción	Cantidad	Porcentaje
SI	101	78%
NO	29	22%
TOTAL	130	100%

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Gráfico 8. ¿Se sintió satisfecho con la calidad del tratamiento odontológico recibido?



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

En el gráfico 8, se interpreta que del total del 100% de encuestados el 78% si se sienten satisfechos con la calidad del tratamiento odontológico recibido, tan solo el 22% No se sienten satisfechos con la calidad del tratamiento odontológico recibido.

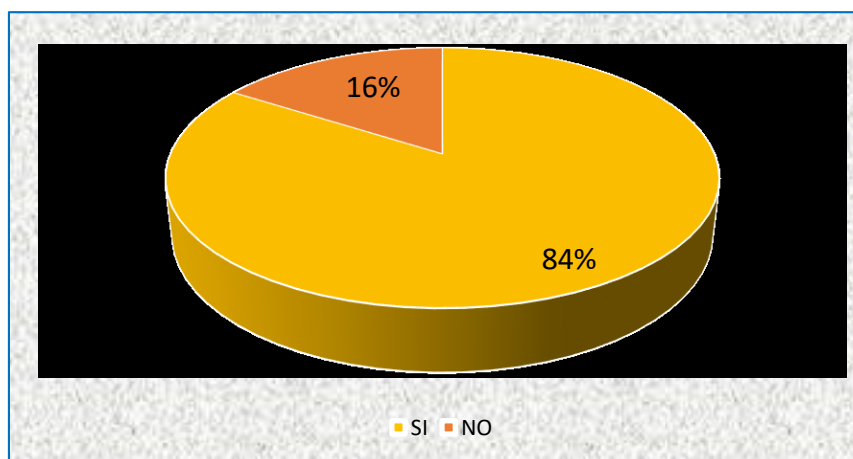
E. Acceso y rapidez de la información.

Tabla 9. La información brindada por el profesional de odontología acerca del tratamiento odontológico ha cumplido con las expectativas iniciales?

Descripción	Cantidad	Porcentaje
SI	109	84%
NO	21	16%
TOTAL	130	100%

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Gráfico 9. ¿La información brindada por el profesional de odontología acerca del tratamiento odontológico ha cumplido con las expectativas iniciales?



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

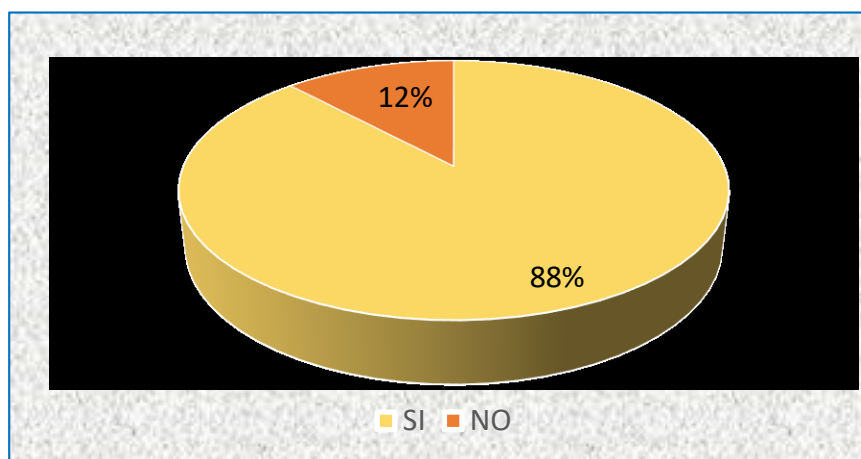
En el gráfico 9, se interpreta que del total del 100% de los encuestados el 84% manifestaron que la información brindada por el profesional de odontología acerca del tratamiento odontológico si ha cumplido con las expectativas iniciales, tan solo el 16% no han cumplido con la información brindada por el profesional de odontología acerca del tratamiento odontológico.

Tabla 10. ¿Considera que le han explicado en qué consistía su tratamiento odontológico?

Descripción	Cantidad	Porcentaje
SI	118	88%
NO	12	12%
TOTAL	130	100%

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Gráfico 10. Considera que le han explicado en qué consistía su tratamiento odontológico?



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

En el gráfico 10, se interpreta que del total del 100% de los encuestados el 88% si consideraron que le han explicado en qué consistía su tratamiento odontológico, tan solo el 12%, tan solo el 12% consideraron que no le han explicado en qué consistía su tratamiento odontológico.

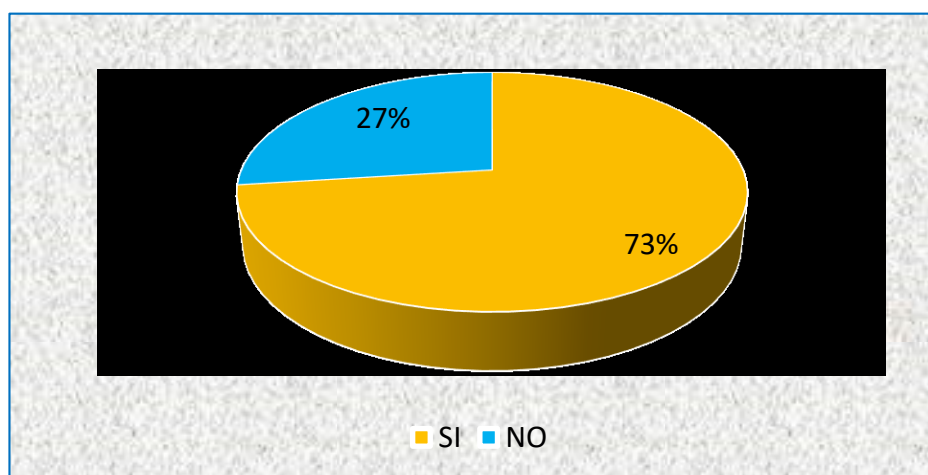
F. Tiempos de Espera

Tabla 11. Ha tenido que esperar mucho para ser atendido en la Clínica Odontológica UAN.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
SI	95	73%
NO	35	27%
TOTAL	130	100%

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Gráfico 11. Ha tenido que esperar mucho para ser atendido en la Clínica Odontológica UAN.



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

En el gráfico 11, se interpreta que del total del 100% de los encuestados el 73% si han tenido que esperar mucho para ser atendido en la Clínica Odontológica UAN, tan solo el 27% no Ha tenido que esperar mucho para ser atendido en la Clínica Odontológica UAN.

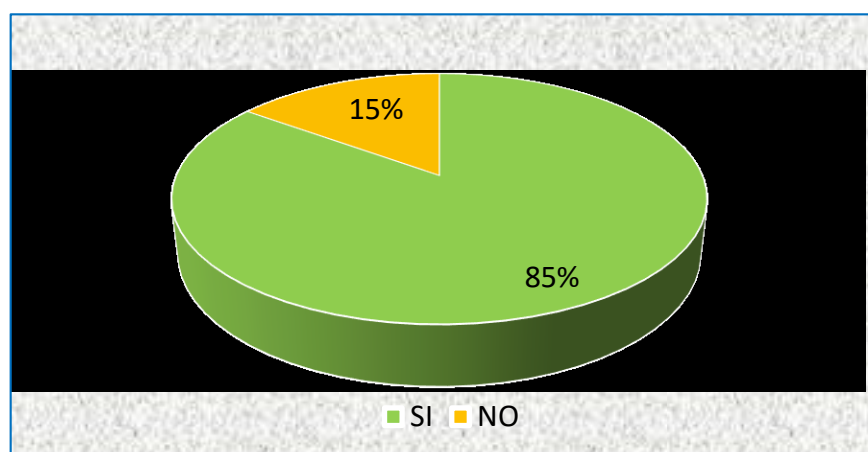
G. Frecuencia de Citas Productivas

Tabla 12. Considera que las citas por teléfono son más ágiles y eficientes que las solicitadas personalmente?.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
SI	110	85%
NO	20	15%
TOTAL	130	100%

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Tabla 12. ¿Considera que las citas por teléfono son más ágiles y eficientes que las solicitadas personalmente?



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

En el gráfico 12, se interpreta que del total del 100% de los encuestados el 85% si han considerado que las citas por teléfono son más ágiles y eficientes que las solicitadas personalmente, tan solo el 15% no considera que las citas por teléfono son más ágiles y eficientes que las solicitadas personalmente.

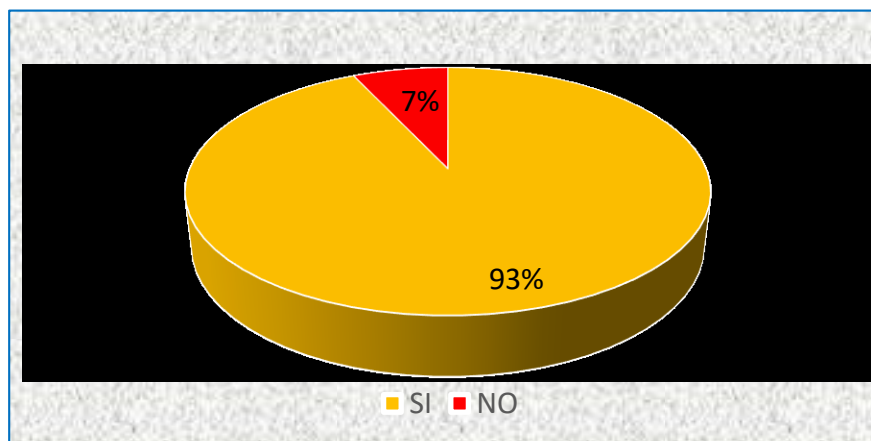
H. Comodidad en el Servicio

Tabla 13. Considera que el equipo odontológico cumple con las condiciones adecuadas para un buen servicio

Descripción	Cantidad	Porcentaje
SI	122	93%
NO	8	7%
TOTAL	130	100%

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Tabla 13. Considera que el equipo odontológico cumple con las condiciones adecuadas para un buen servicio



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

En el gráfico 13, se interpreta que del total del 100% de los encuestados el 93% si han considerado que el equipo odontológico cumple con las condiciones adecuadas para un buen servicio, tan solo el 7% no considera que el equipo odontológico cumple con las condiciones adecuadas para un buen servicio.

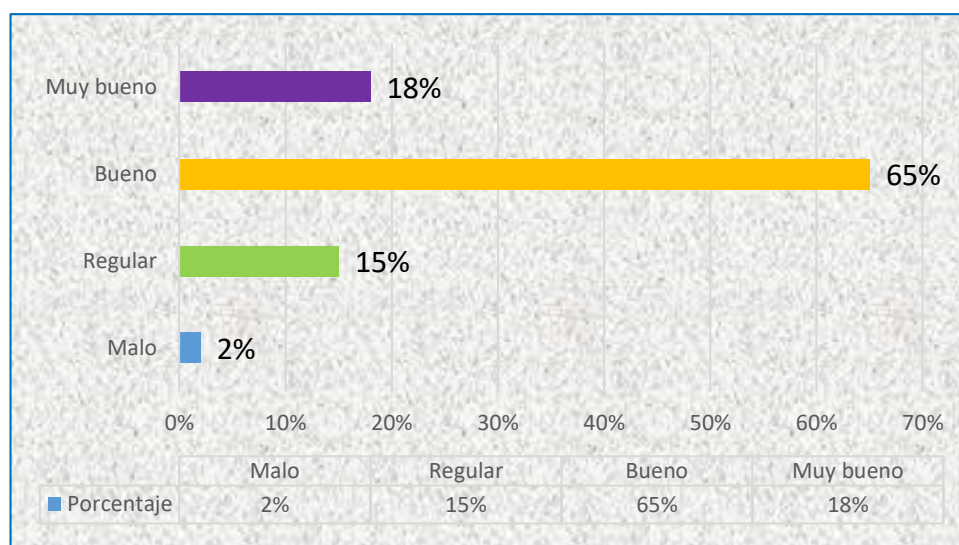
I. Competencia técnica de los profesionales en salud

Tabla 14. ¿Cómo cataloga las competencias profesionales de los estudiantes de odontología

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Malo	2	2%
Regular	19	15%
Bueno	85	65%
Muy bueno	24	18%
TOTAL	130	100%

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Gráfico 14. ¿Cómo cataloga las competencias profesionales de los estudiantes de odontología



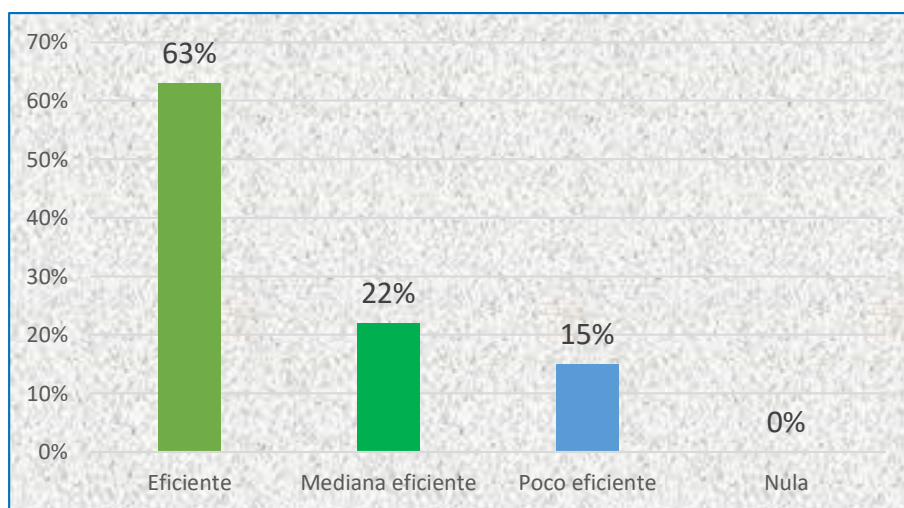
En el gráfico 14, se interpreta que del total del 100% de los encuestados el 65% catalogan que las competencias profesionales de los estudiantes de odontología es buena, el 18% catalogan que las competencias profesionales de los estudiantes de odontología es muy buena, el 15% catalogan que las competencias profesionales de los estudiantes de odontología es regular, tan solo el 2% catalogan que las competencias profesionales de los estudiantes de odontología es malo.

Tabla 15. ¿Cómo califica usted la prestación de servicios odontológicos en la Clínica de adultos UAN?

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Eficiente	82	63%
Mediana eficiente	29	22%
Poco eficiente	19	15%
Nula	0	0%
TOTAL	130	100%

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Tabla 15. Cómo califica usted la prestación de servicios odontológicos en la Clínica de adultos UAN.



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

En el gráfico 15, se interpreta que del total del 100% de los encuestados el 63% califican que la prestación de servicios odontológicos en la Clínica de adultos UAN es eficiente, el 22% califican que la prestación de servicios odontológicos en la Clínica de adultos UAN es mediana eficiente, tan solo el 15% califican que la prestación de servicios odontológicos en la Clínica de adultos UAN es poco eficiente.

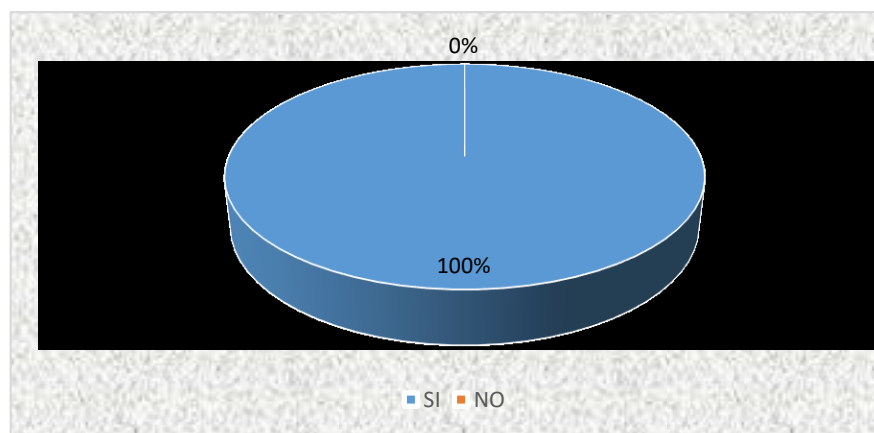
J. Relaciones interpersonales

Tabla 16. Considera que el trato directo con usted por el profesional de odontología ha sido el correcto?

Descripción	Cantidad	Porcentaje
SI	130	100%
NO	0	0%
TOTAL	130	100%

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Gráfico 16. ¿Considera que el trato directo con usted por el profesional de odontología ha sido el correcto?



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

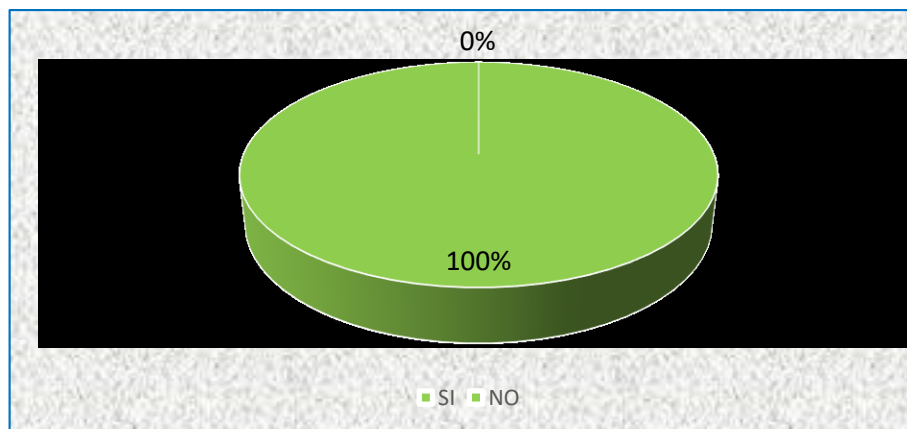
En el gráfico 16, se interpreta que del total del 100% de los encuestados consideran que el trato directo con usted por el profesional de odontología si ha sido el correcto.

Tabla 17. ¿Considera que existe un trato respetuoso entre los docentes de la Clínica Odontológica UAN?

Descripción	Cantidad	Porcentaje
SI	130	100%
NO	0	0%
TOTAL	130	100%

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Gráfico 17. Considera que existe un trato respetuoso entre los docentes de la Clínica Odontológica UAN?



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

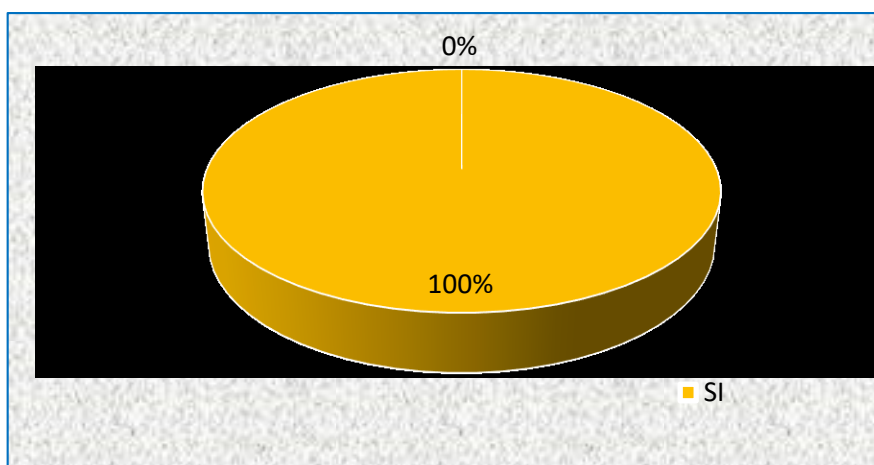
En el gráfico 17, se interpreta que del total del 100% de los encuestados consideran que si existe un trato respetuoso entre los docentes de la Clínica Odontológica UAN.

Tabla 18. ¿El trato respetuoso entre el docente – estudiante es el más adecuado?

Descripción	Cantidad	Porcentaje
SI	130	100%
NO	0	0%
TOTAL	130	100%

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Gráfico 18. ¿El trato respetuoso entre el docente – estudiante es el más adecuado?



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

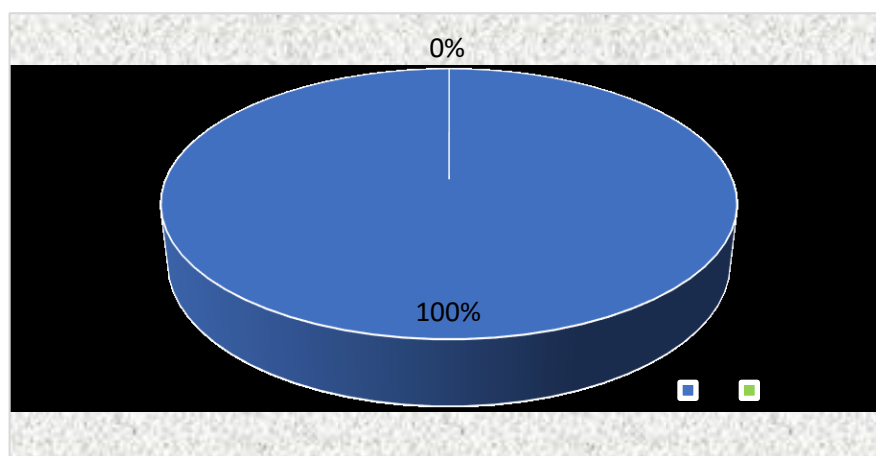
En el gráfico 18, se interpreta que del total del 100% de los encuestados si consideran que si existe un trato respetuoso entre el docente – estudiante, que es el más adecuado

Tabla 19. ¿El trato ha sido respetuoso entre los estudiante cuál es su percepción?

Descripción	Cantidad	Porcentaje
SI	130	100%
NO	0	0%
TOTAL	130	100%

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Gráfico 19. ¿El trato ha sido respetuoso entre los estudiante cuál es su percepción?



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

En el gráfico 19, se interpreta que del total del 100% de los encuestados si consideran que si existe un trato respetuoso entre los estudiantes y los pacientes.

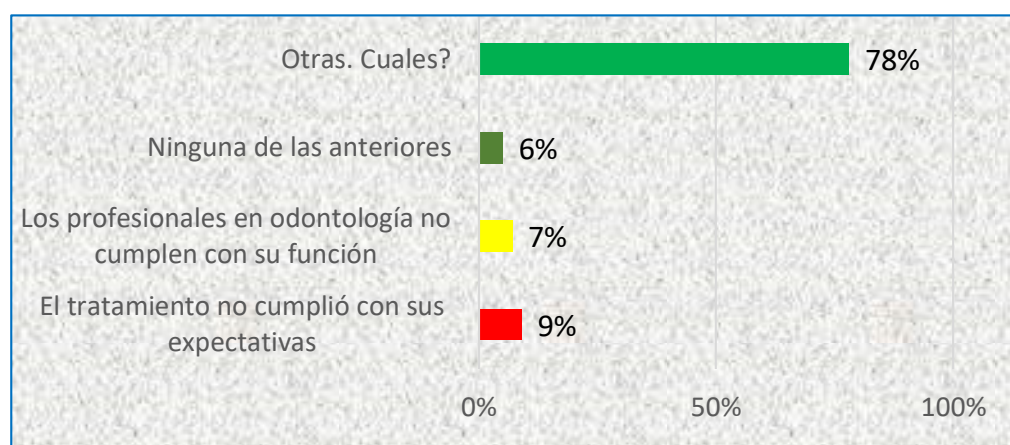
K. Continuidad en el servicio

Tabla 20. ¿Cuál ha sido la causa de la no continuación de su tratamiento, teniendo en cuenta las siguientes variables?

Descripción	Cantidad	Porcentaje
El tratamiento no cumplió con sus expectativas	12	9%
Los profesionales en odontología no cumplen con su función	9	7%
Ninguna de las anteriores	7	6%
Otras. Cuales?	102	78%
TOTAL	130	100%

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Gráfico 20. ¿Cuál ha sido la causa de la no continuación de su tratamiento, teniendo en cuenta las siguientes variables?



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

En el gráfico 20, se interpreta que del total del 100% de los encuestados el 78% manifestaron en gran parte la falta de recursos económicos para el desplazamiento desde la zona de residencia hacia la clínica UAN; otra causa fueron las demoras en asignar las citas, espera en la atención de los tratamientos odontológicos, el 9% argumentó que la intervención odontológica no cumplió con sus expectativas de satisfacción, el 7% refirió que la causa de la interrupción del tratamiento se relacionó a que los profesionales en odontología no cumplió con la función, tan solo el 5% de los encuestados no manifestaron nada.

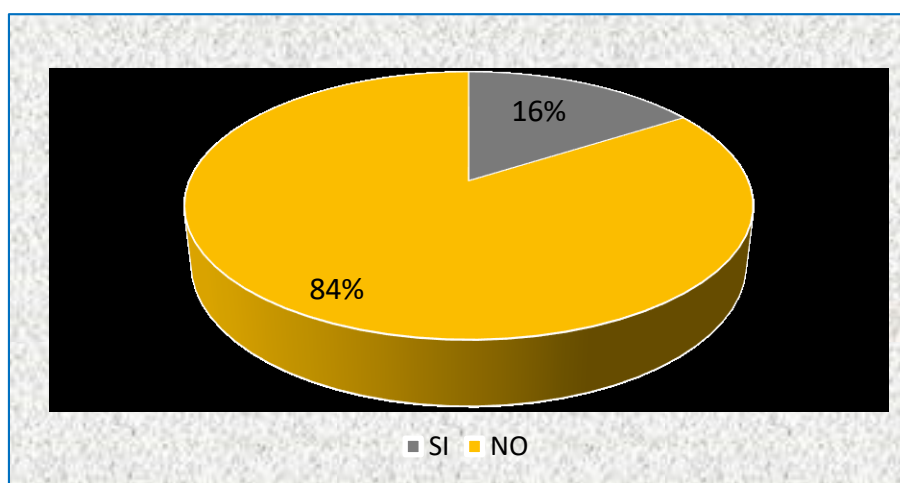
L. Transporte y distancia

Tabla 21. ¿Cuenta con los medios económicos para llegar a las instalaciones de la Clínica odontológica de la UAN?

Descripción	Cantidad	Porcentaje
SI	21	16%
NO	109	84%
TOTAL	130	100%

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Gráfico 21. ¿Cuenta con los medios económicos para llegar a las instalaciones de la Clínica odontológica de la UAN?



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

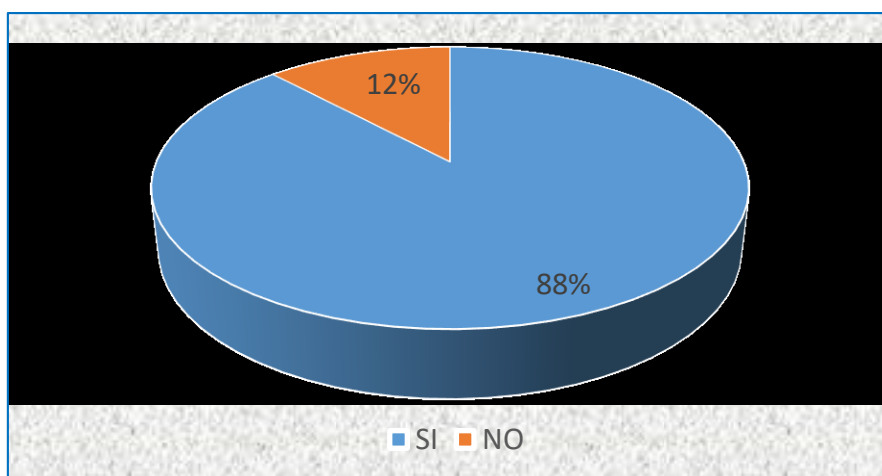
En este gráfico 21, se puede visualizar que el 84% de los pacientes no cuenta con los medios económicos para llegar a las instalaciones de la Clínica odontológica de la UAN esto porque pertenecen a estratos socioeconómicos 1 y 2 son familias vulnerables y no cuentan con los recursos suficientes para un desplazamiento constante hacia la clínica, tan solo el 16% si consiguen sus recursos para llegar a cumplir la cita odontológica. En este punto se puede identificar que una de las causas es el factor económico por las que no siguen su tratamiento odontológico.

Tabla 22. ¿Considera que las instalaciones de la Clínica Odontológica de la UAN, son muy distantes?

Descripción	Cantidad	Porcentaje
SI	114	88%
NO	16	12%
TOTAL	130	100%

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Gráfico 22. ¿Considera que las instalaciones de la Clínica Odontológica de la UAN, son muy distantes?



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

En este gráfico 22, se puede visualizar que el 88% de los pacientes tratados en la clínica UAN considera que las instalaciones de la Clínica Odontológica de la UAN son muy distantes, tan solo el 12% de los encuestados manifiestan que las instalaciones de la Clínica Odontológica de la UAN, no es distante.

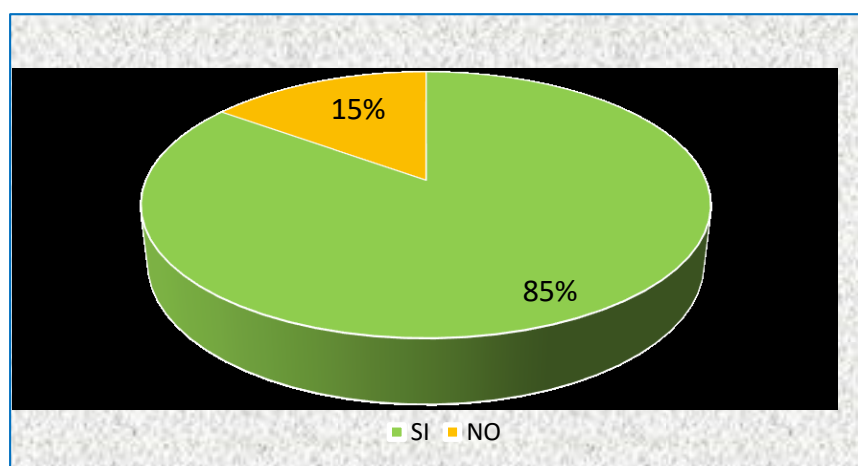
M. Seguridad y Respaldo

Tabla 23. ¿Las instalaciones de la Clínica Odontológica UAN, prestan la seguridad y respaldo para la prestación de servicio?

Descripción	Cantidad	Porcentaje
SI	110	85%
NO	10	15%
TOTAL	130	100%

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Gráfico 23. ¿Las instalaciones de la Clínica Odontológica UAN, prestan la seguridad y respaldo para la prestación de servicio?



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

En el gráfico 23, se interpreta que del total del 100% de los encuestados el 85% si consideran que las instalaciones de la Clínica Odontológica UAN si presta la seguridad y respaldo para la prestación de servicio, tan solo el 15% manifiesta que no se presta seguridad y respaldo para la prestación del servicio.

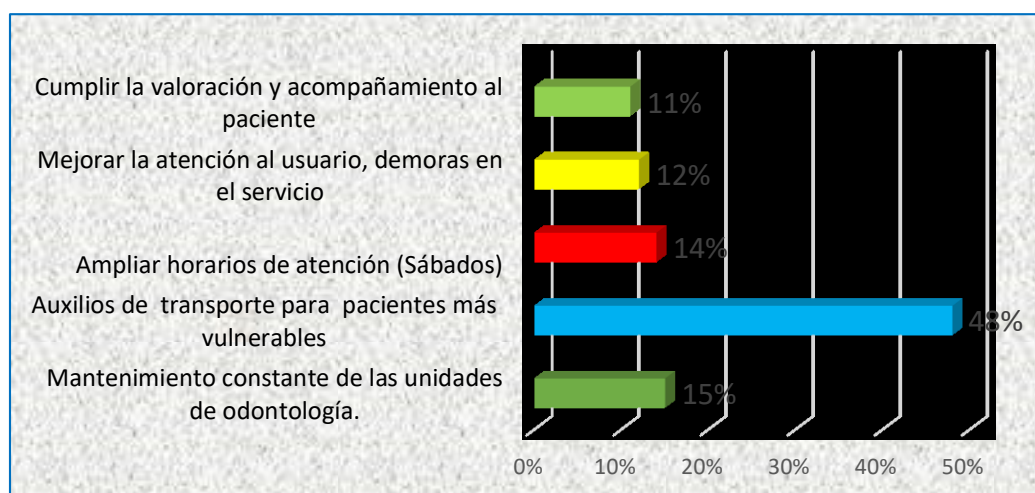
N. Otra

Tabla 24. ¿Cuál es su sugerencia para prestar un mejor servicio en la Clínica Odontológica?.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Mantenimiento constante de las unidades de odontología.	19	15%
Auxilios de transporte para pacientes más vulnerables	62	48%
Ampliar horarios de atención (Sábados)	20	14%
Mejorar la atención al usuario, demoras en el servicio	15	12%
Cumplir la valoración y acompañamiento al paciente	14	11%
TOTAL	130	100%

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

Gráfico 24. ¿Cuál es su sugerencia para prestar un mejor servicio en la Clínica Odontológica?



Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2020

En el gráfico 24, se interpreta que del total del 100% de los encuestados el 48% sugieren que se debe prestar un mejor servicio de auxilio de transporte para pacientes más vulnerables en la clínica odontológica, el 15% sugieren que se debe prestar un mantenimiento constante de las unidades odontológicas para prestar un mejor servicio en la Clínica Odontológico, el 14% sugirieron que se debe ampliar los horarios de atención para el día sábado, el 12% sugirieron que se debe mejorar la atención del usuario por las demoras en el servicio, el 11% sugirieron cumplir con la valoración y acompañamiento al paciente para prestar un mejor servicio en la Clínica Odontológica.

7. DISCUSIÓN

Los resultados de esta investigación corresponden a la fiabilidad de las variables de calidad de atención y la variable satisfacción que se aplicaron; desde este punto de vista esta investigación está de acuerdo con el estudio propuesto por Burdin et al, (2017) al “*afirmar sobre la atención del usuario frente a la satisfacción de los servicios prestados*”.

De esta manera se pudo evidenciar que al evaluar las encuestas *la variable de satisfacción de calidad del servicio odontológico*, fue la más alta con un porcentaje del 100% la cual corresponde a la percepción que tienen los encuestados por el trato respetuoso y adecuado que han recibido por parte de los estudiantes de odontología y los profesionales de odontología, el 93% también consideraron que el equipo odontológico cumple con las condiciones adecuadas para un buen servicio, el 92% se han sentido satisfechos con el servicio en salud recibido, el 88% refirieron que se les han explicado en qué consistía su tratamiento odontológico, el 85% consideraron que las citas por teléfono son más ágiles y eficientes que las solicitadas personalmente, el 84% manifestaron que la información brindada por el profesional de odontología acerca del tratamiento odontológico si ha cumplido con las expectativas iniciales, el 78% si se sienten satisfechos con la calidad del tratamiento odontológico recibido, el 73% si han tenido que esperar mucho para ser atendido en la Clínica Odontológica UAN, el 61% consideran que el tratamiento odontológico ha sido bueno, consideran que el trato, la calidad, la programación y la información cumplen con sus expectativas, y el 58% de los pacientes atendidos consideran que el tratamiento odontológico ha sido bueno, el 65% catalogan que las competencias profesionales de los estudiantes de odontología es buena, el 63% califican que la prestación de servicios odontológicos en la Clínica de adultos UAN es eficiente.

La variable de insatisfacción más alta es el **88%** de los pacientes tratados en la clínica UAN que consideran que las instalaciones de la Clínica Odontológica de la UAN son

muy distantes, de igual forma el **84%** de los pacientes no cuentan con los medios económicos para sustentar el transporte para llegar a las instalaciones de la Clínica odontológica UAN, esto porque pertenecen a estratos socioeconómicos 1 y 2 son familias vulnerables que no cuentan con los recursos suficientes para un desplazamiento constante hacia la clínica, el **78%** de los pacientes que manifestaron que no terminaron sus tratamientos odontológicos por las demoras en asignar las citas, falta de tiempo, falta de transporte por el factor económico y la espera en la atención,

Ahora bien, es importante señalar que la recolección de las encuestas realizadas equivale a la satisfacción. Esta equivalencia procede a la satisfacción y no la calidad lo que más frecuentemente se evalúa desde el punto de vista del usuario. Sin embargo, es importante dejar claro desde ya que, generalmente, se entiende que las expresiones “satisfacción” y “calidad” se refieren a fenómenos de naturaleza distinta, por ejemplo el 78% de los pacientes encuestados proceden de la zona urbana lo cual significa que se les facilita su desplazamiento y acceso al transporte que los que viven en la zona rural, pero a su vez 78% manifestaron que la causa de la no continuación de su tratamiento, tiene que ver con la falta de transporte y (factor económico) que es la causa de la no continuación de su tratamiento; En este sentido, el análisis de las conductas de los pacientes frente a la percepción de no terminar el tratamiento odontológico en la clínica de la universidad Antonio Nariño, ha tomado relevancia, principalmente *“para conocer la forma como los pacientes que acuden a la Facultad de Odontología perciben el tratamiento protésico general y como todos estos factores influyen en el cuadro subjetivo del paciente”*. (Peñaranda, 2011).

8. CONCLUSIONES

En concordancia con el objetivo 1, se pudo analizar que las causas por las cuales los pacientes no terminaron su tratamiento odontológico en la Clínica UAN, fueron en su orden: La falta de recursos económicos para el desplazamiento desde la zona de residencia hacia la clínica UAN; demoras en asignar las citas, espera en la atención de los tratamientos odontológicos, esta percepción va de acuerdo a su educación y a la forma como perciben su entorno.

En este sentido, según el objetivo 2, se pudo determinar que el grado de satisfacción del número de pacientes respecto a la variable comodidad del servicio fue del 93%, al igual que la variable relaciones interpersonales referente al trato directo con el profesional de odontología que ha iniciado el tratamiento odontológico y no lo han terminado fue del 93%

De acuerdo al objetivo específico 3, se pudo caracterizar que los aspectos sociodemográficos el 71% de total de los 100% encuestados pertenecen al género femenino de las cuales han preferido el tratamiento odontológico en la UAN, por estética, apariencia y por la importancia de la salud oral y el 78% de los pacientes atendidos son de procedencia urbana y el 22% restante son de procedencia rural, presentándose dificultades en el acceso a las distancias y a la falta de recursos económicos para el desplazamiento a la clínica la UAN.

Por otro lado los aspectos como la información, evaluación por parte de los encuestados fueron la satisfacción de los servicios odontológicos, el trato respetuoso recibido por los estudiantes y los profesionales de odontología, el equipo odontológico cumple con las condiciones adecuadas para un buen servicio, una adecuada información sobre los tratamientos odontológico, y sobre todo el trato recibido por el

personal asistencial donde se encontró como principal determinante la valoración de la capacidad resolutive; además también tuvieron una evaluación favorable las variables, de inmuebles, salas de espera, y consultorios, son variables que determinaron de adecuada manera la calidad percibida por los encuestados.

Se puede concluir que los pacientes encuestados no terminaron sus tratamientos odontológicos porque no cuentan con los medios económicos para desplazarse a las instalaciones de la Clínica odontológica UAN, aduciendo a que no cuentan con los recursos suficientes para sus desplazamientos constante hacia la clínica, de igual forma se pudo percibir que se presentó insatisfacción por las demoras en la asignación de las citas, y la espera en la atención.

9. RECOMENDACIONES

Es importante que dentro de las estrategias de mejoramiento, se desarrollen planes de acción que incluyan medidas que mejoren el desplazamiento de los pacientes hacia la clínica de odontología de Popayán, al igual que el tiempo de espera en las salas de consulta odontológica de manera que el ambiente en estas salas se presente de manera menos tediosa y por consiguiente el paciente sea más afín a la espera, en estas instalaciones.

Teniendo en cuenta que el trato que reciben los paciente por parte del personal de salud está muy bien evaluado; pueden promoverse charlas en las que se resalten estos aspectos a todos los funcionarios de la institución, para reforzar estas actitudes; lo que permitirán continuar con los procesos de calidad, pasos a los que se debe sumar la continuidad en la evaluación del servicio que se presta a la comunidad de Popayán para realizar retroalimentaciones que enriquezcan los planes de mejoramiento continuo de esta institución y permitan la obtención de mejores parámetros de calidad.

La evaluación del grado de satisfacción y la percepción del usuario es necesario realizar instrumentos de valoración de diagnóstico, planes de tratamiento y pronóstico del paciente, permitiendo prever el nivel de adherencia del paciente al plan presentado o ajustando el plan a las percepciones del paciente, lo cual en última instancia garantiza el éxito del mismo. La aplicación del mismo lleva minutos y la información proveída es de suma importancia para el buen desarrollo de la relación paciente-profesional.

Esta investigación sirve como base teórica para el desarrollo educativo de trabajos de investigación, analíticos que permitan la generación de propuestas adecuadas a la institución y centradas en el bienestar y la satisfacción del paciente que acude a las instalaciones de la clínica Antonio Nariño UAN de Popayán.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abay.Debs V. (2017). Grado de satisfacción de la población en cuanto a los servicios de estomatología que recibe. Archivo médico de Camagüey. México.
- Albrecht G, Hoogtraten J. (1999). Satisfaction as a determinant of compliance. Community den oral epidemiol. Apr; 26(2) 139 – 146.
- Almerich, J. (2012). Departamento de Estomatología Facultad de Medicina Odontológica. Universidad de Valencia – España.
- Burmester H. (1997) Reflexiones sobre los programas hospitalarios de garantía de calidad. Revista Panamericana de Salud Pública. 1:149-54.
- Bos A, Vosselman N, Hoogtraten J, Prahl. Andersen B. (2005) .Patient compliance; a determinant of Patient satisfaction? Angle Orthod. Jul; 75 (4) 526 – 531
- Delgado ME, Vásquez ML, De Morales L. Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. Rev Salud Pública. 2010. P.12 (4):533-45.
- Dolinsky AI, Caputo RK. (1999) Determinants of health care satisfaction: a national study of HMO and fee –for service consumers. Health Mark Q; 8 (1- 2): 31 – 43.
- Donabedian, A. (2011). Garantía en la calidad en la atención de salud. Asistencial en odontología. Madrid. P.102-106.
- Elizondo E, José (2008). La Satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la Facultad de Odontología de la U.A.N.L. Universidad de Granada.

- Ewen, S. (2012) "Psicología de las Enfermedades Orgánicas". Cap. 14. Editorial Paidós. Buenos Aires, Argentina. p.56
- Freeman, R. (2010). "A psychodynamic understanding of the dentist-patient interaction". British Dental Journal. Vol. 186. N° 10. p.87
- Grönroos,(2004). *Servicios de salud*, análisis de actividad de naturaleza. Chile.
- Sánchez Legrán. (2000). La participación de los usuarios en la sanidad debe ser ya una realidad. Rev SAS information, p. 3.
- Hall JA, Dornan Mc. (2000). Patient Sociodemographic Characteristics as Predictors of Satisfaction with Medical Care. A meta análisis. Soc. Sci Med. 30(7); 811 – 818.
- Hanae Zafra-Tanak J. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. An Fac Med [Internet]. 76(1)17-21.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill, Interamericana Editores.
- Kress GC Jr; Patient Satisfaction with dental care. Dent Clic North Am. 2001; 32(4): 791 – 802.
- Reifel M, Rana H, Marcus M (2000). Consumer satisfaction. Adv Dent Res. May; 11 (2): 281 – 290.
- Sánchez H, Reyes C. (2006). Metodología y Diseño de la Investigación Científica. Perú: Visión Universitaria.

- Mendoza F, Morales. (2020). Percepción del Paciente de la calidad de atención odontológica. Revista de Investigación en Salud Vive. Universidad de San Francisco Xavier de Chuquisaca. Bolivia. Doi.org/10.33996/revistavive.v:7.40
- Murray H, Locker D, Mock D, Tenenbaum H. Patient. (2015). Satisfaction with a consultation at a cranio-facial pain unit. Community Dent Health. Abril; 30 (5): 54-89
- Nicuesa, Maite. (2015). Estudios de insatisfacción de usuarios e instituciones de Salud.p.3-19)
- Navarrete S, Gómez A, Riebeling C, López G, Nava A. La investigación sobre calidad de la atención en el Instituto Mexicano del Seguro Social. Estudio bibliométrico. Rev Salud Pública México. 2013; 55(6):564-71.
- Ntabaye MK. Scheultz F, Poulsen S. Patient (2008). Satisfaction with emergency oral health care in rural Tanzania. Community Dent Oral Epidemiol. Oct, 26(5); 289 – 295
- Lazarus, R. (2013). "Estrés y Procesos Cognitivos en el servicio odontológico". Capítulo 1. Editorial Martínez Roca. Barcelona, España. Actualizado. p. 202
- Lele Milind M, Chete J (2000) El cliente es la clave para lograr una ventaja insuperable mediante la satisfacción del cliente. Madrid. España.
- López-Soto OP, del Pilar Cerezo-Correa M, Paz Delgado AL. (2016) Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. Rev Gerenc Polit Salud. P. 9 (18): 124-136.
- López Portilla, Jairo y cols (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. Revista gerencia. Bogotá (Colombia) 12 (24)

Oviedo GL (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. Revista de Estudios sociales. Pg. 3(18).

Peñaranda P, (2009). Importancia de la psicología en odontología. Acta odontológica venezolana. 28:39-47.

Rangel Galvis MC (2011). Perspectiva bioética y modelo biopsicosocial en la relación odontólogo-paciente durante la formación del estudiante en la Universidad del Bosque. Revista Salud Bosque. 2011;1(2):87-98.

Tamayo y Tamayo, Mario. (2002). *“El Proceso de la Investigación o. Incluye Evaluación y Administración de Proyectos de Investigación”*. Cuarta edición.

Ugalde, A. (2005). Reformas de calidad del sector de salud gerencial de salud y alienación del recurso humano. P. 67

Velandia S F, Ardon C N, Jara Mí, Cárdenas M Jm, Pérez A N. (2010) Oportunidad, Satisfacción y Razones de no Uso de los Servicios de Salud en Colombia, según la Encuesta de Calidad de Vida del DANE. Revista de Salud Pública. 5:46-58.

Zeithaml, (2002) Estudios de calidad de los servicios asistenciales. Mexico. P.90

Worthington K. (2014). Customer satisfaction in the emergency department. Emerg Med Clin North Am.

ANEXOS

Anexo A.

**Formato Encuesta a pacientes de la Clínica Odontológica
UAN Universidad Antonio Nariño**

*La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información para fundamentar el trabajo de grado titulado **Percepción de inconformidad de pacientes que no han terminado integralmente su tratamiento odontológico en la Clínica Odontológica de adultos UAN sede Popayán, período 2015 – 2017**, elaborado por una estudiante de la Universidad UAN, Facultad de Odontología.*

La información suministrada consignada en este instrumento es confidencial y será utilizada solo para fines académicos.

Instrucciones: Marcar con una X las respuesta emitida por el encuestado

A. Aspectos sociodemográficos

1. Sexo de la persona encuestada: M ☐ F ☐

2. Procedencia Urbana ☐ Rural ☐

B. Factor Económico.

3 ¿A qué estrato económico pertenece?

Uno ☐ Dos ☐ Tres ☐ cuatro ☐ cinco ☐

4. Indique su actividad económica.

Empleado _____ Independiente _____ Comerciante _____ Pensionado _____

Otro cuál? _____

C. Satisfacción del usuario.

5. Le ha parecido adecuado el trato que ha recibido de la Clínica Odontológica UAN?

Sí ☐ No ☐

6. Con relación a la organización de la clínica odontológica UAN, le ha parecido

Regular ☐ Mala ☐ Buena ☐ Muy buena ☐ Excelente ☐

7. Considera que el servicio prestado fue:

Regular ☐ Malo ☐ Bueno ☐ Muy bueno ☐ Excelente ☐

D. Calidad de Atención

8. Se sintió satisfecho con la calidad del tratamiento odontológico recibido

Si ☐ No ☐

E. Acceso y rapidez de la información.

9. La información brindada por el profesional de odontología acerca del tratamiento odontológico cumple con las expectativas iniciales?

Si ☐ No ☐

10. Considera que le han explicado en qué consistía su tratamiento odontológico?.

Si ☐ No ☐

F. Tiempos de espera.

11. Ha tenido que esperar mucho para ser atendido en la Clinica Odontológica UAN?.

Si ☐ No ☐

G. Frecuencia de citas improductivas

12. Considera que las citas por teléfono son más ágiles y eficientes que las solicitadas personalmente?

Si ☐ No ☐

H. Comodidad en el Servicio

13. Considera que el equipo odontológico cumple con las condiciones adecuadas para un servicio integral?.

Si ☐ No ☐

I. Competencia técnica de los profesionales en salud

14. ¿Cómo cataloga las competencias profesionales de los estudiantes de odontología?.

Regular ☐ Malo ☐ Bueno ☐ Muy bueno ☐ Excelente ☐

15. Cómo califica usted la prestación de servicios odontológicos en la clínica de adultos UAN

Eficiente __ Medianamente eficiente __ Poco eficiente __ Nula No sabe / No responde

J. Relaciones interpersonales.

16. Considera que el trato directo con usted por el profesional de odontología ha sido el correcto? Si ☐ No ☐

17. Considera que existe un trato respetuoso entre los docentes de la clinica Odontológica UAN? Si ☐ No ☐

18. El trato respetuoso entre docente – estudiante es el más adecuado Si ☐ No ☐

19. El trato ha sido respetuoso entre los estudiantes, cuales su percepción?

20. En caso que no continúe con el tratamiento lo obedece al trato de docente con usted?
Si ☐ No ☐ Porque? _____

K. Continuidad en el Servicio.

21.Cuál ha sido la causa de la no continuación de su tratamiento, teniendo en cuenta las siguientes variables.

- a. El tratamiento no cumplió sus expectativas
- b. Los profesionales en odontología no cumplen con su función.
- c. Mencione el motivo de no continuación de su tratamiento odontológico.

L. Transporte y distancia.

22. Cuenta con los medios económicos para llegar a las instalaciones de la clínica odontológica de la UAN.

23. Considera que las instalaciones de la clínica odontológica de la UAN, son muy distantes?

Si ☐ No ☐

N. Seguridad y Respaldo

24. Las instalaciones de la Clínica Odontológica UAN, prestan la seguridad y respaldo para la prestación del servicio

O. Otra

25. ¿Cuál es su sugerencia para prestar un mejor servicio en la clínica Odontológica?

Gracias por su valiosa colaboración.
Yennifer Alejandra Chávez Mena
Estudiante Facultad de Odontología.
Universidad Antonio Nariño UAN



Anexo B

CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL PACIENTE

El presente estudio pretende analizar la percepción de inconformidad de pacientes que no han terminado integralmente su tratamiento odontológico, al igual a los pacientes que se les hizo apertura de histórica clínica y no volvieron en la clínica de adultos UAN, sede Popayán y de esta manera evaluar la satisfacción del usuario durante el período entre 2015 – 2018.

Su participación en el estudio es voluntaria. Puede rechazar participar en él o decidir abandonarlo en cualquier momento sin tener que dar razón para ello.

Se aclara que la información recopilada en este estudio es netamente con fines académicos y será reservada confidencialmente. Los resultados del estudio, pueden ser publicados en la literatura médica, pero su identidad no será revelada.

Esto sólo puede hacerse si usted da su permiso, y por ello entiende que al firmar este documento de consentimiento informado, usted está otorgando este permiso.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

_____ En pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente, DECLARO que he sido debidamente INFORMADO/A por el Facultativo/a y considero que he comprendido la naturaleza y propósito del procedimiento y el estudio. Encuentro satisfactoria la información que me ha sido proporcionada, y por ello, DOY MI CONSENTIMIENTO para mi inclusión en este estudio.

Y para que así conste, firmo el presente original después de leído. En Popayán a los días de _____ Firma del Paciente Firma del Facultativo (Profesional)

PACIENTE CLINICA UAN
C.C.

Anexo C

Encuesta De Satisfacción Odontológica Facultad De Odontología Universidad De Barcelona

1 ¿Le ha parecido correcto el trato recibido.?	
2 ¿Ha tenido que esperar mucho para ser atendido (a)?	
3 ¿Le han aclarado todas las dudas que tenía?	
4 ¿Le parece buena la organización de la Clínica Odontológica?	
5 ¿La encuentra confortable o podría mejorar?	
6 ¿Cree que el tiempo que le han dedicado es el adecuado?	
7 ¿Le han dado visita para mucho tiempo?	
8 ¿Cree correcta la relación calidad/coste?	
9 ¿Le han explicado en qué consistiría su tratamiento?	
10 ¿Qué cambiaría de la Clínica Odontológica?	

Fuente: *Departamento de estomatología facultad de medicina odontológica año 2012*

Validado por expertos en el departamento de estomatología.

Esta encuesta pretende medir el grado de satisfacción de los pacientes con la visita realizada ala Clinica odontológica, confeccionando un cuestionario compuesto por 10 preguntas, que se agrupan en 3 dimensiones o categorías: información/comunicación, comprensión y competencia técnica. A cada pregunta, el paciente puede contestar eligiendo una opción de la siguiente escala:

1. Completamente desacuerdo
2. Desacuerdo
3. Neutral
4. Acuerdo
5. Completamente de acuerdo.

Esta encuesta ha sido sometida a diversos análisis por diferentes autores, de manera que algunos de ellos propusieron algunas modificaciones respecto al original. Así, Locker y Sthouthard propusieron cambiar el tiempo pasado de las preguntas al tiempo presente.

De igual forma se aplicó otro tipo de encuesta de satisfacción a pacientes adultos que no terminaron sus tratamientos odontológicos.

Anexo D

Versión Propuesta de Encuesta de Satisfacción Odontológica Facultad de Odontología Universidad De Barcelona

1. Hay aspectos del tratamiento odontológico que recibo que podrían mejorarse.
.....
2. Los odontólogos examinan a sus pacientes con detenimiento.
.....
3. Los Odontólogos cobran precios demasiado elevados
.....
4. Algunas veces evito ir al odontólogo porque hacen mucho daño.
.....
5. Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la clínica
Odontológica?
6. Los Odontólogos siempre tratan a sus pacientes con respeto
.....
7. Los Odontólogos deberían hacer más para reducir el dolor
.....
8. Las consultas de los odontólogos están en lugares a los que es muy fácil llegar
.....
9. Los odontólogos siempre evitan a sus pacientes gastos innecesarios.....
10. Los odontólogos son exhaustivos a la hora de examinar a sus pacientes.....
.....
11. Me atiende siempre el mismo odontólogo casi siempre que necesito tratamiento
odontológico.
12. En caso de urgencia, es difícil conseguir una consulta con el odontólogo de forma
inmediata.....
13. Los odontólogos son capaces de aliviar o curar la mayoría de problemas dentales
que los pacientes le pueden presentar.....
14. El horario de atención de los odontólogos es conveniente para la mayoría de la
gente.....

15. Los odontólogos suelen explicar en qué consistirá el tratamiento y su coste antes de iniciarlo.

.....

16. Las consultas de los odontólogos son muy modernas y disponen de las últimas tecnologías.

.....

17. No tengo miedo a sentir dolor cuando voy al odontólogo.

.....

Fuente: *Departamento de estomatología facultad de medicina odontológica año 2012*

A la hora de elegir este tipo de encuesta, es importante considerar su calidad (que haya sido sometido a un proceso de estudio relativo a su validez y fiabilidad) y costes de aplicación, además de la disponibilidad de su manual que debe incluir el objetivo o constructo que se pretende medir, la población a la que va dirigido, las instrucciones de uso y los baremos a aplicar. (Almerich, J., 2012).

Como lo refiere el autor Almerich, (2012), “los pacientes que utilizan dichas encuestas también son responsables de su uso correcto y apropiado, por la información, en estos términos “la satisfacción es un concepto muy amplio en la que influyen muchas dimensiones, y además dinámico en el que la influencia de esas dimensiones puede variar en función de las poblaciones y del momento en que se mida”.

Este tipo de encuestas llamadas “Dental Satisfaction Questionnaire” fueron desarrolladas en un principio en el año 1982, y aunque el concepto de satisfacción en Estados Unidos fue asimilable y retomado en España año 2012, el tiempo transcurrido y las características propias de la asistencia odontológica en España pueden hacer que haya dimensiones de la satisfacción del paciente que no influyan de la misma manera. Este tipo de análisis realizado por la universidad de Barcelona deja ver la fiabilidad de la información recolectada y permite estudiar la interpretación de cada componente de la encuesta.

Anexo E
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES/ PLAN DE TRABAJO AÑO 2020

ACTIVIDADES	Marzo- Abril				Mayo – Junio				Julio - Agosto				Sept – Octubre				Noviemb Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Revisión documental Marco teórico																				
Elaboración ficha de anteproyecto																				
Correcciones anteproyecto																				
Seleccionar la muestra representativa del número o de pacientes que no han terminado el tratamiento odontológico.																				
Elaboración instrumentos de recolección de información																				
Caracterizar aspectos sociodemográficos según los datos arrojados de la encuesta.																				
Analizarlos datos y la información recopilada																				
Sistematización de la información																				
Describir los motivos de consulta y los tratamientos establecidos al número de pacientes que no terminaron en la Clínica de la UAN y prueba piloto																				
Terminación trabajo final																				
Presentación del trabajo																				
Correcciones finales																				
Sustentación trabajo final																				

Fuente: Elaboración presente estudio 2020.

Anexo F

PRESUPUESTO DEL PROYECTO				
ITEM	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
		PAGOS DE SERVICIOS EXTERNOS		
1	Glb	Trabajo empastado, digitado y con corrección de estilo normas conforme exige Resolución 0047 del 2012	\$410.000	\$410.000
		SUB TOTAL		\$ 410.000
2	1	EQUIPOS DE LABORATORIO Y CAMPO		
		Computador (Equipo propio). Grabadora para periodista.	150.000	150.000
		Memorias USB (1)	40.000	40.000
		SUB TOTAL		\$190.000
		SOFTWARE		
3	1	Internet. Factura. \$45.000 x 5	\$ 35.000	225.000
		Recarga Celular 20.000 x 5	\$20.000	150.000
		SUB TOTAL		\$375.000
		INSUMOS DE OFICINA		
4	2	Resma de papel 2 resmas	\$ 10..000	\$ 20.000
	2	CDS	\$700	\$ 1.400
	5	Carpetas	\$ 1.000	\$ 5.000
	1	Agenda	\$ 5.000	\$5.000
		SUB TOTAL		\$31.400
		IMPRESOS Y PUBLICACIONES		
5		Impresiones cuestionarios	\$ 100	\$ 8.000
		Impresionaros entrevistas	\$ 100	\$ 4.000
	140	Impresión anteproyecto y trabajo final	\$ 300	\$ 42.000
		Sub Total		\$ 54.000
6		TALENTO HUMANO		
	Glb	Investigadora Transporte x 5 meses	150.000	\$750.000
		Imprevistos...		\$200.000
		SUB TOTAL		\$950.000
TOTAL PROYECTO SON: Dos Millones diez mil cuatrocientos pesos m/cte.				\$2.010.400

Fuente: Elaboración presente estudio 2020.