

Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela de Odontología



Trabajo final de grado para la obtención del título de:
Doctor en odontología.

Relación entre el perfil y la satisfacción del usuario interno y externo que
asiste a la clínica integral Dr. René Puig Bentz de la Universidad Nacional
Pedro Henríquez Ureña.

Sustentantes:

Br. Ana Jiménez 11-1242.

Br. Yerdis Fernández 09-0837.

Asesor Temático:

Dr. Rogelio Cordero.

Asesora Metodológica:

Dra. Guadalupe Silva.

**Los conceptos emitidos en
este trabajo son
estrictamente
responsabilidad del autor.**

Santo Domingo, República Dominicana, Año 2017.

“Relación entre el perfil y la satisfacción del usuario interno y externo que asiste a la clínica integral Dr. René Puig Bentz de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña”.

Dedicatoria.

A Dios, por permitirme conocer esta vocación tan especial, por darme el valor y las fuerzas necesarias, le agradezco por la vida y mi familia, por llenarme de salud y paciencia para cumplir mis metas.

A mi madre Anny, por ser ese pilar fundamental en mi vida y profesión, gracias por tus sacrificios y por siempre demostrarme que con amor y paciencia puedo lograr lo que quiera. Mi carrera completa te la dedico a ti, Te Amo Mami.

Al Dr. Rogelio Cordero, por ser mi asesor de tesis, mi maestro y guía fundamental para cumplir mis metas, gracias por orientarme en cada momento y trasmitirme sus conocimientos para la elaboración de este trabajo final.

A mi padre Eduardo, gracias por brindarme tu apoyo incondicional desde la distancia.

A mis abuelos, Juana, Fior, Octavio, Eduardo y Leonardo, por siempre motivarme con amor y preocupación por mis estudios, gracias a ustedes hoy estoy aquí.

A mi hermanito Sebastián, te agradezco todos tus esfuerzos para animarme cuando llegaba exhausta, gracias por alegrarme y siempre estar a mi lado.

A mis familiares, a mis tíos, Nancy, Nikaudy, José Amado, Mohara, Jonás, Jacob. Mis primas Gema y Valentina, y a mis suegros Gon y Emilka, por apoyarme cada quien de una manera especial y por siempre animarme a continuar mi camino ante las adversidades.

A mi papi Juan, por ser más que un tío, una figura paterna, gracias por tu apoyo, por ser mi primer paciente y confiar desde el inicio en mí.

A mi novio Emil, quien me alentó para continuar este camino, por apoyarme emocionalmente siempre cuando lo necesitaba y estar siempre presente en mis logros y pérdidas. Te amo.

A la Doctora Guadalupe Silva, mi asesora metodológica, sin su ayuda y constante motivación este trabajo no sería posible, infinitas gracias desde mi corazón.

A mis maestros, por formarme durante todos estos años, por enseñarme a brindar servicio de calidad pero sobretodo humano, gracias por mostrarme que tan linda puede ser una carrera.

A Yerdis Fernández, mi compañera de tesis, me alegra haber finalizado mis estudios con tu ayuda y compañía.

“En memoria de mi querido abuelo Don Octavio. Papá, te fuiste sin verme graduar, pero sé que desde allá arriba celebras mi triunfo”.

Ana Jiménez.

Dedicatoria.

En primer lugar, a **Dios**, por darme la fortaleza y la bendición de yo poder alcanzar este objetivo.

A **mi madre y mis hermanas**, gracias por motivarme y ayudarme cada vez que los necesite, por estar ahí en todo momento.

A **mi pareja**, por apoyar todo el proceso, por su gran ayuda y por darme la motivación cada vez que sentía la necesidad.

A **Nicolás** por ser un amigo, hermano y apoyo incondicional.

A **Javier Recio**, que hizo el papel de padre y me acompañó en todo el proceso. Gracias por tu apoyo.

A mi sobrina **Vileisi Recio**, por estar ahí siempre, ayudándome, acompañándome y brindándome apoyo y siendo no solo una sobrina sino más una hermana y amiga y motivándome a ser un ejemplo para ella.

A las **Dras. Sonya Stresse y María Guadalupe Silva**, por ser tan atenta y servicial

Dr. Rogelio Cordero, por ser nuestro asesor y estar siempre disponible para nosotras en la elaboración de este trabajo de tesis y siempre estuvo ahí en todo momento que lo necesitamos.

A **Ana Jiménez**, por ser un Angelito que Dios me mando para poder para concluir más rápido este proyecto.

A mis amigas **Saviaky, Carlota, Koral**, y todos los demás compañeros que hicieron sentir este trayecto más liviano, gracias por convertirse más que en compañeros de clase en amigos. A todas las demás personas que pusieron su granito de arroz para lograr que este objetivo y proyecto se hiciera realidad.

Yerdis Fernández.

Índice esquemático.

Dedicatoria.	5
Resumen.	10
Introducción.	11
CAPITULO 1. El problema del estudio.	12
1.1 Antecedentes del estudio.	12
1.1.1 Antecedentes internacionales.	12
1.1.2 Antecedentes nacionales y locales.	14
1.2 Planteamiento del problema.	16
1.3 Justificación.	18
1.4 Objetivos.	19
1.4.2 Objetivos específicos.	19
CAPITULO 2. Marco teórico.	20
2. Marco teórico.	20
2.1 Concepto y diferencias entre el usuario interno y el externo.	20
2.1.1 Nivel socioeconómico y sus características.	21
2.1.2 Nivel socioeconómico en la República Dominicana.	21
2.2.1 Calidad de los servicios sanitarios.	32
2.2.2 Concepto de Satisfacción.	32
2.2.3 Nivel de satisfacción en usuarios frente a los servicios odontológicos.	32
2.2.4 SERVQUAL y SERVPERF; Modelos de medición para la satisfacción y calidad del usuario.	33
2.3 Clínica integral odontológica de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.	37

2.3.1 Labores y servicios administrados en la clínica dental Dr. René Puig Bentz.

38

CAPITULO 3. La propuesta.	40
3.1 Hipótesis.	40
3.1.1 Hipótesis de investigación.	40
3.1.2 Hipótesis nula.	40
3.2 Variables de estudio y operacionalización de las variables.	41
3.2.1 Variables independientes.	41
3.2.2 Variables dependientes.	41
3.3 Operacionalización de las variables.	42
CAPITULO 4. Marco metodológico.	46
4.1 Tipo de Estudio.	46
4.2 Localización, delimitación en tiempo y espacio.	46
4.3 Universo y Muestra.	46
4.4 Criterio de inclusión y exclusión.	47
4.4.1 Criterios de inclusión.	47
4.4.2 Criterios de exclusión.	47
4.5 Técnicas y procedimientos para la recolección y presentación de la información.	48
4.5.1 Instrumentos de recolección de datos.	48
4.5.2 Protocolo.	49
4.6 Aspectos éticos implicados en la investigación.	49
CAPITULO 5. Resultados y análisis de datos.	50
5.1 Resultados del estudio.	50
5.1.1 Población del estudio.	50
5.1.2 Nivel socio-económico demográfico y lejanía de los usuarios.	51
5.1.3 Tenencia de seguro de salud y su uso, en los usuarios internos y externos.	52

5.1.4	Motivo de consulta de los usuarios que asisten a la clínica Dr. René Puig Bentz.	53
5.1.5	Tiempo de citas.	54
5.1.6	Visitas a otras clínicas dentales de carácter docente.	55
5.1.7	Medios de referencia.	55
5.1.8	Nivel de satisfacción del usuario interno.	57
5.1.9	Nivel de satisfacción del usuario externo.	58
5.2	Discusión.	59
5.3	Conclusiones.	61
5.4	Recomendaciones.	62
	Bibliografía	63
6.	Anexos.	69
	Anexo 1. Consentimiento informado.	69
	Anexo 2. Entrevista para análisis socio-demográfico de los pacientes que asisten a la clínica dental Dr. René Puig Bentz para recibir tratamientos dentales.	70
	Anexo 3. Modelo SERVPERF modificado para la medición de la satisfacción percibida por el usuario.	73
	Anexo 4. Modelo de estudios socioeconómicos y demográficos.	75
	Anexo 5. Guía para la sectorización de la población del Gran Santo Domingo y San Cristóbal con relación a la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.	77
7.	Glosario.	80

Resumen.

El objetivo de este estudio fue determinar las características socio-económicas y demográficas, y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la clínica dental, así como también comparar la variación del nivel de satisfacción según el tipo de usuario, se tomó una muestra de 203 usuarios internos y externos que estaban actualmente integrados a la clínica, y se les aplicó como instrumentos de recolección de datos, un cuestionario de datos personales y una encuesta de percepción de la satisfacción ante los servicios utilizados en la misma. Los resultados arrojaron que el género que con mayor prevalencia asistía a la clínica, era el sexo femenino con un rango de edad entre 46 a 55 años de edad. En cuanto al nivel socio-económico y demográfico, la población con mayor frecuencia en el estudio, fue aquella perteneciente al nivel medio-bajo y bajo, con una población total de participación del 76.32%, estos usuarios son portadores de seguro de salud subsidiados por el gobierno, el cual no cubre los servicios dentales. Mientras que el nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos fue considerado como satisfecho en más de un 85% sobre la estructura física de la clínica, organización de la misma, y finalmente el trato y la amabilidad demostrada por los estudiantes, doctores y personal externo de la clínica.

Palabras claves: Nivel socio-económico, Demografía, Seguro de salud, Subsidio.

Introducción.

La calidad del servicio y la satisfacción que genera en el usuario interno y externo, es fundamental para la organización de un centro sanitario, ya que determina las decisiones de los consumidores en las diversas áreas y aspectos, es por esto mismo que cada servicio brindado por el centro debe ser mejorado de forma constante y continua, primordialmente en el área de salud, pues cada vez se comprende que un servicio de calidad conlleva a la satisfacción y por ende la fidelización de los usuarios (1). Actualmente todos estamos conscientes de la importancia de satisfacer al usuario, hay que mantenerse competitivos y de crear herramientas para determinar que tan bien se están ofreciendo dichos servicios.

La clínica odontológica Dr. René Puig Bentz, perteneciente a la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña ofrece una variedad de servicios odontológicos, de calidad, especializados y de forma integral al público, los cuales son proporcionados por alumnos como parte de su formación académica, práctica y profesional dentro del área de odontología. Luego de que las labores docentes iniciaran en la UNPHU en Noviembre del año 1966, varias universidades públicas, semiprivadas y privadas han implementado clínicas dentales como parte de la carrera de odontología, permitiéndole al público tener un amplio acceso a los servicios dentales en diferentes locaciones a precios populares, debido a esta diversidad de clínicas, es de vital importancia mantener una constante evaluación de los servicios y la percepción de los usuarios externos que reciben los servicios, y así ser capaces de crear un plan estratégico de mejora continua de los servicios, la captación de futuros pacientes potenciales y mantenimiento de los pacientes que actualmente están en tratamiento. (2).

El propósito de este estudio es de analizar los posibles indicadores como el perfil socio-económico y demográfico de los usuarios que utilizan los servicios odontológicos y del nivel de satisfacción y respuesta frente a la atención brindada, con la finalidad de utilizarlos como herramientas que permitan medir los servicios actuales y la necesidad de re-direccionar las estrategias para mantener y asegurar la captación de usuarios.

CAPITULO 1. El problema del estudio.

1.1 Antecedentes del estudio.

1.1.1 Antecedentes internacionales.

En el año 2000, Lara Flores et al (3), publicaron un estudio acerca de la satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos, el propósito de este estudio era presentar el nivel de aceptación y satisfacción sobre la calidad, rapidez y eficacia del servicio brindado en la clínica, se tomaron muestras por 15 días conjunto a un listado de preguntas donde se exploraba las diferentes etapas del proceso dental junto a la estructura de la clínica, los resultados obtenidos fueron en su mayoría positivos, a raíz de estos resultados el estudio planteo dos hipótesis para desarrollar en un futuro, una de ellas era que al ser la población de un nivel socioeconómico pobre la que se analizó, estos usuarios al acceder a servicios públicos suelen conformarse con cualquier tipo de servicio y no presentar quejas, o que al no poder optar por servicios privados son la única posibilidad a la que pueden acceder. La otra hipótesis que se planteo fue la de que al ser servicios otorgados por estudiantes guiados por docentes, los cuales necesitan cumplir con ciertos requisitos académicos y de formación dental, están muy enfocados a realizar bien los tratamientos ya que de esto depende que el estudiante pueda completar o no su carrera profesional.

En el año 2002, Lara Flores y López Cámara (4), publicaron un artículo sobre los factores que influyen en los pacientes a la hora de utilizar los servicios odontológicos, durante la realización de este estudio se establecieron ciertos aspectos que combinados entre ellos determinan las características del individuo y de los grupos sociales frente al uso de los servicios de salud, específicamente odontológicos. Entre los factores que se determinaron la edad, el sexo, ingresos mensuales, nivel socioeconómico, ocupación, nivel de educación y la ubicación geográfica. Entre los factores de sexo y edad, se estableció que la mayor incidencia de pacientes que acudían a las citas odontológicas eran mujeres jóvenes en un 89% seguido por los hombres jóvenes con un 81%. Mientras

que sobre el nivel socioeconómico y de educación se demostró que quienes estuvieron en niveles profesionales estables presentaban un mayor consumo de los servicios dentales que aquellos cuyos niveles de ocupación y de ingresos mensuales eran medios o bajos.

En el año 2010, López Soto et al (5), establecieron en un artículo las variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos en Bogotá, Colombia. El objetivo principal de este estudio era de establecer una relación entre las variables socioeconómicas y demográficas conjunto al factor de ansiedad durante el tratamiento dental con la satisfacción percibida por el paciente. Dentro de los resultados se determinó que el género femenino era mayor con un 56,7% y que habían culminado sus estudios de bachiller, el nivel socioeconómico de mayor incidencia fue el de clase media (estratos II y III) con un porcentaje de 73,4%. Se reportó un nivel de satisfacción de un 83% ante los procedimientos dentales realizados, el 20% de los pacientes que demostró algún nivel de insatisfacción mayormente coincidieron con pacientes portadores de prótesis totales, lo que se puede atribuir a malas y traumáticas experiencias pasadas donde se incluyeron múltiples exodoncias, lo que impone sentimientos de pérdida y tristeza para el paciente y también de haber tenido bastantes procedimientos dentales a través de la niñez, adolescencia y la vejez.

En el año 2010, García Zavaleta et al (6), publicaron una investigación realizada en Perú, donde establecían la relación entre el nivel de satisfacción y el nivel socioeconómico de los usuarios de servicios dentales, las tendencias en el grupo de edad demostró que los pacientes ancianos tienden a estar más satisfechos con una atención dental que los pacientes más jóvenes; sin embargo, parecen estar menos satisfechos con el proceso de comunicación que los pacientes jóvenes y respecto al nivel socioeconómico, se demostró que las personas de bajos ingresos mostraban en su mayoría respuestas positivas ante los servicios brindados mientras el nivel de educación, la tendencia indica que a mayores niveles de educación se reportaron menores niveles de satisfacción. Lo que podría demostrar que aquellos usuarios denominados clase socioeconómica media alta eran más exigentes a la hora de optar por los servicios odontológicos.

En el año 2013, López Portilla et al (7), publicaron un estudio realizado en Bogotá, Colombia, exploraron los factores que influían en la aceptación del paciente ante la

atención dental que recibían por los estudiantes de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia, el 78% fueron mujeres mayores con un nivel socioeconómico bajo, cuya valoración general del servicio prestado en su mayoría fue positiva, entre la estructura física de la clínica así como el trato y servicio de los estudiantes y profesores, el objetivo de este estudio es de establecer estrategias y mecanismos que aporten de manera positiva la calidad de los servicios brindados por la facultad asegurando el bienestar y la salud de los pacientes que acuden a la clínica dental.

Para el año 2015, se publicó un artículo sobre aquellos factores asociados a la utilización de servicios odontológicos en una clínica dental de Perú y se estableció lo siguiente, partiendo de una evaluación inicial de 91 fichas de diagnóstico, el 62% de los pacientes que acudieron a la clínica utilizó servicios dentales, dentro de estos un total de un 48% provenían de un nivel socioeconómico de estrato medio alto, donde la mayor incidencia de edad eran de 26 a 45 años, siendo el sexo femenino como el género de mayor asistencia con un 75%, lo que indicaría la preocupación y el interés en la mujer con su presentación personal y estética (8).

1.1.2 Antecedentes nacionales y locales.

En el año 1998, el Banco Central de la República Dominicana, publicó una encuesta nacional de gastos e ingresos de los hogares en el periodo 1997-1998, donde se reportaron los indicadores socioeconómicos de la población, dentro de los hallazgos descubiertos se estableció la relación que existía en los pacientes que requirieron atención médica y odontológica, los datos que se recolectaron fueron los siguientes: del total de las personas que recibieron asistencia médica y odontológica, el 53% asistió a consultorios y clínicas privadas, mientras que el 39.2% a dispensarios, hospitales público y seguro social, de estos un 46.1% de la población que requirió de los servicios de salud, la recibió de forma gratuita y el 32.0% tuvo que pagar por el servicio en clínicas privadas, mientras que un restante de 7.5% lo hizo por subsidio (9).

En el año 2002, Alba Rodríguez y De Peña Batista (2), realizaron un estudio para determinar la cantidad de servicios ofrecidos por la clínica dental UNPHU, en todas sus

respectivas áreas, durante la realización de este estudio se descubrió una relación por grupo de edad y sexo de los casos intervenidos en la clínica, siendo el sexo femenino el que más acudía a los servicios administrados por la clínica, el grupo de edad que con más frecuencia utilizó los servicios estaba comprendido entre 21 a 30 años, de las áreas que funcionaban en aquel entonces y que tenían la mayor utilización era la de diagnóstico, seguida por las cirugías dentales, y finalmente operatoria y periodoncia.

Para el año 2013, Coss y Ricart (10), desarrollaron una propuesta de Marketing para la clínica integral Dr. René Puig Bentz, donde identificaban el perfil del usuario que accede a los servicios dentales ofrecidos por la clínica odontológica, utilizando como variables el sexo, la edad, el nivel de escolaridad de los usuarios e instrumentos de recolección de datos en forma de cuestionarios donde determinaron la percepción del usuario sobre el conocimiento de los servicios que administraba la clínica en ese entonces, los resultados de este estudio arrojaron que el mayor porcentaje de los pacientes integrados pertenecían al sexo femenino de entre 36 a 50 años de edad, donde el 60% de los encuestados tenían acceso a los medios digitales de ese año y el 99% de los atendidos estaban satisfechos con el servicio brindado por parte de los estudiantes de la universidad.

1.2 Planteamiento del problema.

En el año 2013, se publicó un trabajo de grado realizado por los doctores Coss y Ricart, donde se elaboró una propuesta de marketing dirigido a la clínica integral de odontología Dr. René Puig Bentz, la información obtenida para la realización del estudio fue suficiente en ese entonces para determinar la población que asistía a la clínica buscando servicios dentales y de obtener una idea general del nivel de satisfacción del usuario (10).

Desde aquel entonces hasta la actualidad, la clínica de Odontología de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, ha pasado por grandes remodelaciones y expansiones de su estructura física, ha renovado e incluido tecnologías de alto nivel en áreas como endodoncia y laboratorios donde se imparten cursos preclínicos, se realizó una reestructuración del Pensum académico lo cual ha provocado una matriculación masiva de estudiantes de nuevo ingreso a la carrera de Odontología, lo cual a su vez aumenta el número de usuarios que buscan de estos servicios odontológicos en la clínica (11).

Actualmente no existe un estudio del perfil socio-demográfico global de la población que acude a la clínica Dr. René Puig Bentz, lo cual representa un problema al momento de ejecutar y actualizar la calidad de la atención primaria y especializada otorgada en el centro, el desconocimiento de estos factores implica un riesgo en el momento de toma decisiones tanto como en la área administrativa y logística de la clínica. Es de vital importancia conocer el público que acude a las clínicas, sectorizar su lugar de proveniencia, estilo de vida, nivel de escolaridad, ingresos económicos mensuales, así como también conocer el nivel de respuesta y satisfacción del paciente al momento de recibir los servicios odontológicos ofrecidos por los estudiantes de la UNPHU, para así mejorar aquellas aéreas débiles y que se utilizan con mayor frecuencia.

El propósito de este estudio, es de identificar el perfil y características de los usuarios que utilizan los servicios odontológicos y la obtención del nivel de satisfacción y respuesta frente a la atención brindada, para crear un programa de mejora continua sobre el protocolo de atención, y mantener los estándares de satisfacción aceptables.

En base a la problemática antes descrita surgen las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cuál es el perfil socio-económico y demográfico de los usuarios internos y externos que acuden a la clínica Dr. René Puig Bentz?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por el usuario sobre la estructura física y calidad de la atención recibida por los estudiantes de odontología?
- ¿Cuáles son las diferencias entre el usuario interno y externo en la percepción de la satisfacción del servicio obtenido en la clínica?

1.3 Justificación.

El conocimiento del perfil social, demográfico y económico de los pacientes que utilizan los servicios odontológicos de la clínica dental Dr. René Puig Bentz, permitirá la ejecución de métodos y acciones de planificación, elevar la calidad de atención primaria que cubra y se dirija a las necesidades del público que asiste a la clínica.

El consultorio dental es una empresa, la cual proporciona servicios consumidos por un público específico, el conocimiento de este público, junto a los factores socio demográficos se convierten en una herramienta clave a la hora de determinar las mejores decisiones tanto económicas como de calidad,

La obtención de esta información nos permite estudiar y determinar las necesidades que no han sido explotadas, beneficiando a la clínica y permitiendo oportunidades de ampliación, tanto de servicios como la obtención de un público nuevo.

La investigación de mercado del público que acude a la clínica dental Dr. René Puig Bentz resultaría de gran apoyo para focalizar las áreas que se utilizan con mayor frecuencia, determinar la tendencia del usuario interno y externo sobre su estilo de vida, nivel socioeconómico y conocer el grado de satisfacción para así identificar el patrón de afecciones y demanda del servicio odontológico, son herramientas muy importantes para desarrollar un programa de atención y calidad enfocado al usuario para su mejora continua y el mantenimiento de la satisfacción esperada.

Es importante reconocer que la población dominicana en los últimos años ha pasado por grandes cambios económicos y sociales, lo que representa cambios en el perfil de demanda de servicios odontológicos tanto en el sector público como privado, por lo cual es vital importancia determinar el nivel de satisfacción que poseen sobre los servicios brindados en la clínica dental Dr. René Puig Bentz, tanto en su estructura física, percepción del tiempo que duro para iniciar el tratamiento, reflejando el interés y responsabilidad del estudiante con el usuario externo así como el trato humano brindado por el mismo, docentes y personal fijo de la universidad.

1.4 Objetivos.

1.4.1 Objetivo General.

- Determinar las características y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la clínica dental Dr. René Puig Bentz

1.4.2 Objetivos específicos.

- Identificar el perfil socio-económico y demográfico de los usuarios internos y externos.
- Determinar el nivel de satisfacción percibido por el usuario sobre la estructura física y calidad de la atención recibida por los estudiantes de odontología de la clínica Dr. René Puig Bentz.
- Comparar la variación del nivel de satisfacción según el tipo de usuario.

CAPITULO 2. Marco teórico.

2. Marco teórico.

El marco teórico, que se desarrollará a continuación, permitirá al lector conocer los conceptos básicos y específicos, necesarios para el total entendimiento del desarrollo de este estudio.

Para la argumentación y presentación de este estudio se organizará en 3 grandes partes, la primera parte se expondrá los conceptos básicos del usuario interno y externo, así como el concepto del perfil y las características socioeconómicas y demográficas de los mismos; la segunda parte del estudio abarcara los conceptos de calidad del servicio y satisfacción del usuario, donde se mencionan las herramientas adecuadas para la correcta obtención del nivel de aceptación por parte del usuario ante el servicio y en una tercera parte se aborda la historia de la clínica de Odontología en la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña y sobre la administración sanitaria que se debe de llevar.

2.1 Concepto y diferencias entre el usuario interno y el externo.

Se denomina como usuario interno, al elemento dentro de una organización, institución o empresa, que mediante un proceso de selección y reclutamiento de personal, son elegidos y contratados para desarrollar una labor específica en un puesto de trabajo asignado. Podemos categorizar al usuario interno en tres tipos: el ejecutivo, quien posee una la relación más estrecha con el usuario externo; el comercial, quien al relacionarse con diferentes grupos de trabajadores posee una visión más clara de calidad y el operativo, el cual se encarga de la elaboración de los productos (12).

El usuario externo, es todo aquel que consume o posea potencial para comprar o contratar productos y servicios, constituye en su gran mayoría la principal fuente de ingresos y por lo tanto otorga a la empresa la estabilidad económica. Se debe de realizar esfuerzos continuos y constantes para lograr captar y fidelizar al usuario ante el servicio, estableciendo una relación a largo plazo con él y midiendo periódicamente su satisfacción (13).

2.1.1 Nivel socioeconómico y sus características.

El nivel socioeconómico se considera una medida total que combina la parte económica y sociológica del trabajo, preparación de una persona y de las condiciones económicas y posición de un individuo o familia con respecto a otras personas. Es también un indicador importante en cualquier estudio demográfico, para determinar los niveles socioeconómicos es importante destacar tres aspectos básicos: el ingreso económico, el nivel educativo y la ocupación de la persona. El nivel socio económico (NSE) es una forma de denominar estructuralmente los mercados de productos y servicios en una sociedad según sus posibilidades de acceso a los mismos. El NSE se basa en la integración y ponderación de distintas variables. Se considera un atributo del hogar compartido y de todos los miembros de este y, por otra parte, caracteriza la inserción económica del hogar en forma indirecta por el acceso potencial y la disponibilidad real de recursos económicos (14).

2.1.2 Nivel socioeconómico en la República Dominicana.

Según el sistema único de beneficiarios o sus siglas SIUBEN, organismo cuya responsabilidad es la de crear y administrar la base de datos de hogares pobres de todo el país, presento una ficha de caracterización socioeconómica, que constituye una herramienta fundamental para la recolección de los datos de los hogares dominicanos, este proyecto se denominó Calidad de vida, un estudio socioeconómico con el fin de

caracterizar la población dominicana. Este instrumento de recolección de datos integra 7 secciones fundamentales, las cuales se detallan a continuación:

- Localización geográfica de la vivienda: Esta sección registra la identificación demográfica para la obtención masiva de información. Se detallan las variables de identificación como el nombre y código de la provincia, del municipio, de la sección, del barrio y del paraje.
- Dirección de la vivienda: Se registra para cada vivienda de forma unívoca, la calle, el número de la vivienda en la calle y el número de la manzana.
- Resultado de la visita: Esta sección permite establecer, para cada visita del entrevistador, el resultado y la fecha.
- Características y servicios básicos del hogar: Esta sección permite recolectar los datos básicos de las características físicas y materiales predominantes de las viviendas, y el acceso a servicios básicos.
- Riesgo de problemas naturales y contaminación ambiental: Estas preguntas se enfocan en conocer los riesgos ambientales presentes en el entorno de las viviendas y los vectores de contaminación que inciden en riesgos de contagio de enfermedades.
- Protección social: Esta sección ayuda a determinar, para cada hogar, si alguno de sus miembros recibe ayudas sociales o subsidios por parte del Estado Dominicano y el tipo de beneficio que recibe.
- Composición y características de los miembros del hogar: Las preguntas de esta sección centran su atención en las informaciones para medir el nivel de desarrollo educativo de los miembros permanentes del hogar y de este modo, seleccionar la población que potencialmente será intervenida en los programas que procuran elevar el desarrollo humano y social. Se investigan variables como

la identificación personal, documentación, nivel de educación y asistencia escolar, situación ocupacional, discapacidad y padecimiento de enfermedades (15).

La determinación de los niveles socioeconómicos varía según la institución que los analice, pero tienen en común los mismos factores, donde se determina una clase de alta adquisitiva, una media y una baja. Se han desarrollado diversas guías y protocolos para poder encasillar las clases socioeconómicas dominicanas, la mayoría propone la creación de 4 grupos socioeconómicos, categorizados de la siguiente forma:

- Nivel socioeconómico AB:

Usuarios que residan en zonas de vivienda como: Bella Vista, Mirador Sur, Millón, Los Cacicazgos, poseen ingresos mayores a: \$99,000 pesos mensuales, tienen una educación formal completa ya sea universitaria, postgrados, maestrías y doctorados, poseen uno o varios carros de marcas reconocidas y con menos de 5 años de uso. Poseen seguros de salud privados y empresariales. Y tienen puestos gerenciales y/o directivos en las empresas que trabajan.

- Nivel socioeconómico C:

Usuarios que residan en zonas de vivienda como: Quisqueya, Honduras, Faro a Colón, Cacique, Ciudad Universitaria, Ozama, Alma Rosa, poseen ingresos entre: \$33,001 - \$99,000 mensuales, tienen o han completado la secundaria, carreras técnicas o la universidad, pueden poseer vehículo propio que generalmente no son de lujo y tienen trabajo formal. Poseen seguros de salud privados o empresariales.

- Nivel socioeconómico D:

Usuarios que residan en zonas de vivienda como: 30 de Mayo, La Fé, Las Caobas, Mejoramiento Social, Ciudad Nueva, Las Américas, posean ingresos entre: \$23,001 - \$33,000 mensuales con una educación básica o secundaria. Y que generalmente utilizan transporte público o poseen vehículo de 2 ruedas (motor, pasola), pueden tener trabajo formal o informal como: (artesanos, operarios, transporte público, jornaleros). Pueden tener seguros empresariales, subsidiados por el gobierno o no tener seguro de salud en absoluto.

- Nivel socioeconómico E:

Usuarios que residen en zonas de vivienda como: Pueblo nuevo, Los Alcarrizos, Los Mameyes, 24 de Abril, posean ingresos entre: Menos de \$23,000 mensuales con una educación básica, secundaria o ninguna educación formal, mayormente utilizan transporte público o poseen vehículo de 2 ruedas (motor, pasola), pueden tener trabajo formal o informal como: (trabajadores domésticos) o no trabajan. Poseen seguro de salud subsidiado o no tienen seguro de salud en lo absoluto.

Antes de definir el nivel socioeconómico de un usuario hay que tomar las siguientes consideraciones, como, una sola variable no determina el nivel socioeconómico de la persona, pero tampoco debemos esperar que cumpla con todas. La zona de vivienda es uno de los principales indicadores, pero debemos tomar en cuenta que en cada zona los niveles pueden estar mezclados. El ingreso de una familia incluye (sueldos, ayuda, entradas adicionales –remesa-) (16).

2.1.3 Sectorización del Gran Santo Domingo y San Cristóbal.

La sectorización es la división según territorio de residencia de la población, esta además de constituirse en un instrumento de importancia que permite recolectar información geográfica, poblacional y de recursos del sector de salud de una población específica, se considera como una subdivisión de la zona poblacional en áreas geográficas poblacionales bien delimitadas para el desarrollo de investigaciones y estudios. Para realizar una correcta sectorización de una zona geográfica se debe de respetar los límites racionales de la división geopolítica del país incluyendo provincias, municipios, distritos municipales, secciones, parajes y barrios (17).



Imagen 1. Mapa geográfico del Gran Santo domingo y San Cristóbal (18).

El gran Santo Domingo, ubicado en la República Dominicana, se divide en los siguientes municipios: Distrito Nacional, Santo Domingo Este, Santo Domingo Oeste, Santo Domingo Norte, Los Alcarrizos, Boca Chica y Pedro Brand. El Distrito Nacional, es la capital del país, cuenta con unos 1,400.79 km² de extensión, la cual ocupa solo el 6.66% de la Región de Santo Domingo. El Distrito Nacional cuenta con una gran cantidad de barrios de clase alta, media y baja, los cuales son: Hondura del Oeste, Hondura del Norte, Paseo de los Indios, Los Cacicazgos, Los Restauradores, San Gerónimo, Los Jardines, Jardín Botánico, Paraíso, Julieta Morales, Los Praditos, Los Prados, El Millón, Mirador Norte, Mirador Sur, Independencia, Miramar, Tropical Metaldom, Jardines del Sur, Átala, Bella Vista, Quisqueya, Piantini, La Julia, Nuestra Señora de la Paz, Gral. Ant. Duverge, Honduras, 30 de Mayo, Cacique, Centro de los Héroes, Cd. Universitaria, La Esperilla, Naco, Miraflores, Don Bosco, Gazcue, Cda. Nueva, Cda. Colonial, San Carlos, Los Peralejos, Palma Real, Los Ríos, Arroyo Hondo, La Fe, La Agustina, Cristo Rey, La Isabela, La Hondonada, San Diego, Los Jardines, Villas Agrícolas, Villa Juana, Villa Consuelo, Ensanche Luperón, Ensanche Capotillo, Ensanche Simón Bolívar, 24 de Abril, Espailat, María Auxiliadora, Mejoramiento Social, Villa Francisca, Domingo Sabio, Gualey (19).

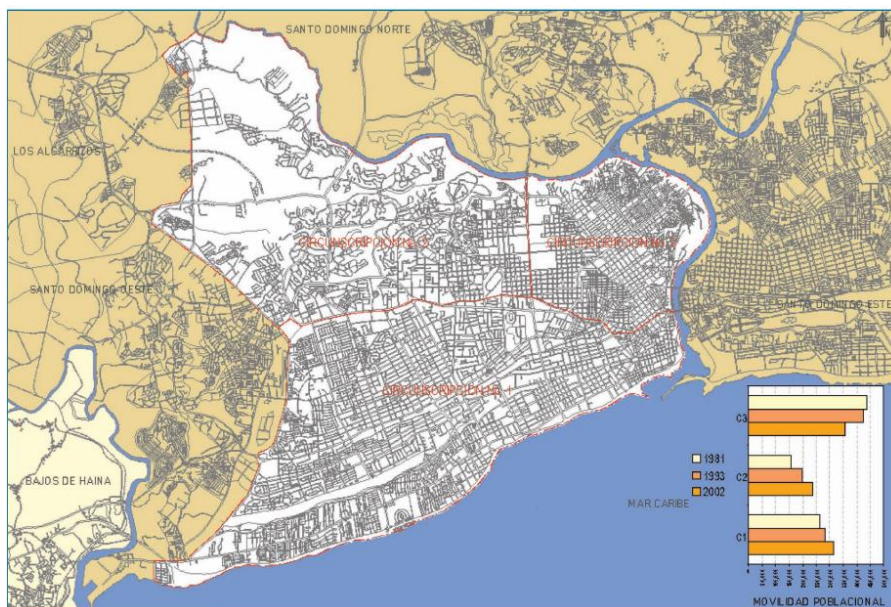


Imagen 2. Mapa del Distrito Nacional (19).

Mientras que Santo Domingo Este, cuenta con una Extensión Territorial de 1,123.3 km², creado como municipio de cabecera de la provincia de Santo Domingo en el año 2001, para el año 2010 contaba con una población aproximada de 2,891,952 de habitantes

cuya densidad poblacional era de 7,233 hab/km², en un estudio socioeconómico de la población residente en Santo Domingo Este se determinó que luego del Distrito Nacional, era el municipio con menor porcentaje de hogares pobres con un 19.7%, asimismo, según la clasificación de los hogares por grupo socioeconómico, aquellos que se encontraban en los grupos Muy Bajo, Bajo y Medio Bajo para el año 2010 sumaban el 33% del total de hogares del municipio Santo Domingo Este; mientras que el 18.4% del total de hogares se encontraban en condiciones de hacinamiento o hacinamiento extremo. Santo Domingo Este, cuenta con 25 barrios, entre los cuales están: El Tamarindo, El Cachón de la Rubia, Cansino, Cansino Afuera, Cansino Adentro, Los mina, Los Tres Brazos, Mendoza, Ensanche Ozama, San Juan De Mendoza, Los Trinitarios, Hainamosa, Alma Rosa, Villa Duarte, Las Américas, Villa Faro, Juan López, Sans Souci, Faro a Colon, Las Canas, Isabelita, Los Frailes, Brisa Oriental, Los Tres Ojos y Prado Oriental (20).

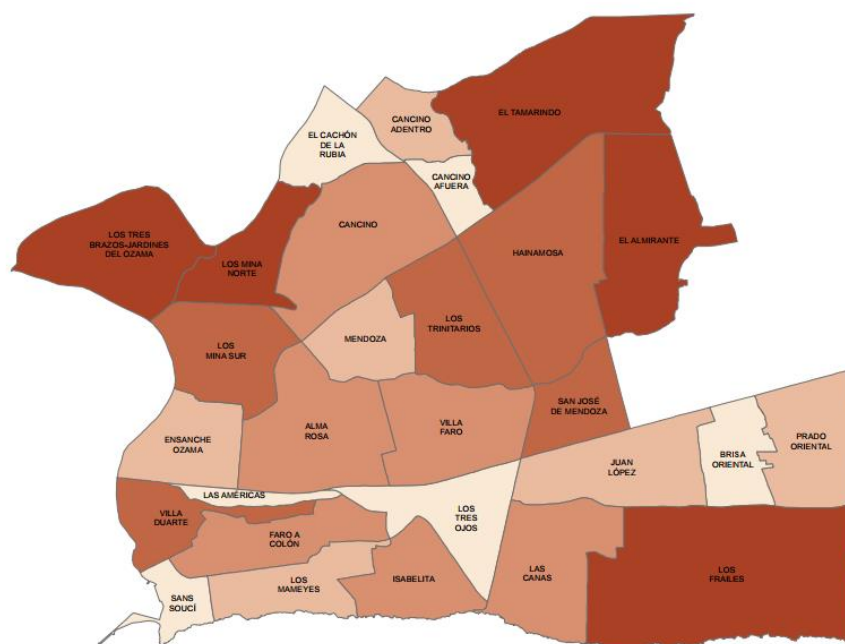


Imagen 3. Mapa geográfico de Santo Domingo Este (21).

El municipio de Santo Domingo Norte, se divide en distritos, en Santo Domingo Norte propiamente dicho y La Victoria, cuenta con una superficie de 387.9 km de densidad, para el año 2010, según el censo realizado en el país, Santo Domingo Norte contaba con una población de 1,365 hab/km, está constituido en lo fundamental por los territorios actuales de Villa Mella, Sabana Perdida, El Higüero, La Victoria y La Bomba (22).



Imagen 4. Mapa geográfico de Santo Domingo Norte (23)

Santo Domingo Oeste, se denominó municipio tal cual en el 2001 mediante la ley 163-01, debido a la división de la provincia de Santo Domingo del Distrito Nacional, incluyendo las partes del área metropolitana de la RD-1, Manoguayabo y Herrera constituyen los ejes poblacionales de mayor importancia para esta localidad, Posee una densidad aproximada de 13,000 hab/km² y una superficie total de 57.47 km², dentro de sus barrios más importantes se encuentran: Herrera, Manoguayabo, San Miguel, Alameda, Las Caobas, Enriquillo, Juan Pablo Duarte, La Rosa, Bayona, Engombe, Cosa Verde, Santo Domingo Country Club y La Altagracia (24).

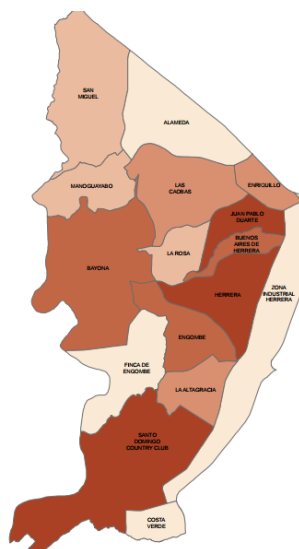


Imagen 5. Mapa geográfico de Santo Domingo Oeste (25).

Los Alcarrizos, la comunidad de Los Alcarrizos, hasta el año 2005 formaba parte de Santo Domingo Oeste, como un distrito municipal, luego fue elevado a municipio mediante la ley 64-05. Según el censo de 2010, en Los Alcarrizos II hay unas 1,600 viviendas y de aproximadamente unos 11,000 habitantes. El 65% de las personas viven en casas propias, el 28% vive en casa alquilada y el 7% reside en casa prestada. El 95% de las casas son de concreto, ubicando la mayoría de la población en el nivel socioeconómico medio. Las zonas de mayor densidad son: La unión, La esperanza, Altos de Chavón, La fe, Lebrón, Nuevo Amanecer, Residencial Los Cerros, Pueblo Nuevo, La Piña, Las Mercedes, Cana la Rana, Sávida, Manzanero, Los Americanos, Paraíso, Valle Encantado, Los Hidalgos y Santa Rosa.

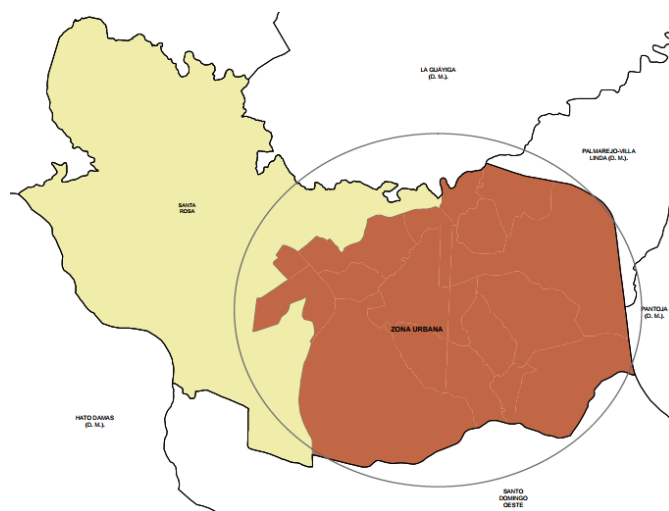


Imagen 6. Mapa geográfico Los Alcarrizos (26).

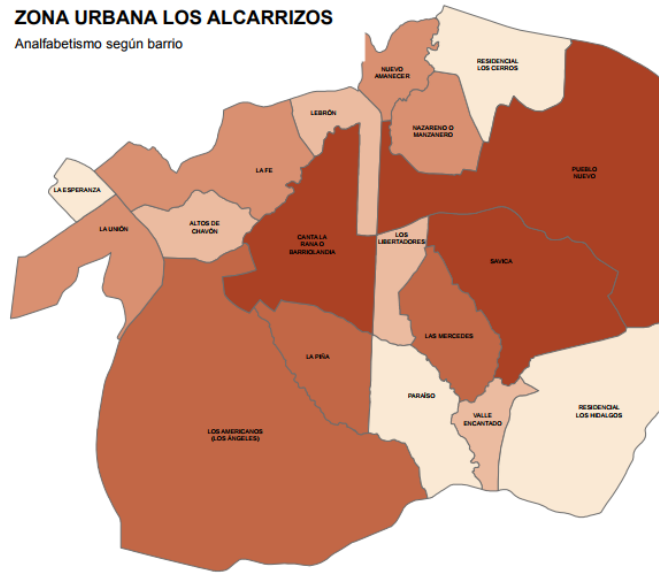


Imagen 7. Mapa geográfico Los Alcarrizos (26).

Boca Chica, posee una densidad poblacional de 1,008 hab/km² y una superficie de 140.9 km² respectivamente, ubicado geográficamente al Este de Santo Domingo, a unos 30 Km de distancia, en la costa sur del país, a 35 Km de la provincia de San Pedro y a 3 Km del Aeropuerto Internacional de las Américas. El municipio cuenta con la zona urbana Boca Chica y Andrés, seguido por los parajes de Los Tanquecitos, Ensanche Bella Vista y Los Coquitos, Brisas, Los Paredones De Andrés, Batey Jubey y el Km. 36 de la carretera Mella, sección de la Malena con los parajes de La Cucama, La Tumba, La Bocaina, La Ciguapa, además cuenta con el Distrito Municipal de La Caleta (27).

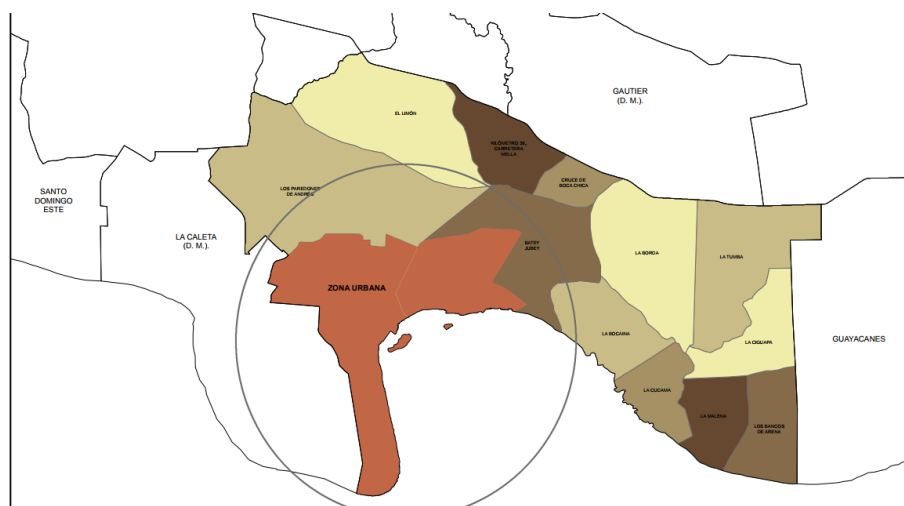


Imagen 8. Mapa geográfico de Boca Chica (28).

El municipio de Pedro Brand, tiene dos distritos municipales: La Cuaba y La Guáyiga, considerado como el municipio más septentrional de la Provincia de Santo Domingo, en el año 2012 Según el censo, el municipio, en ese entonces distrito municipal de Santo Domingo Oeste, había 103.685 habitantes, de los cuales 49.769 vivían en la zona urbana y 53.916 en zona rural (29).

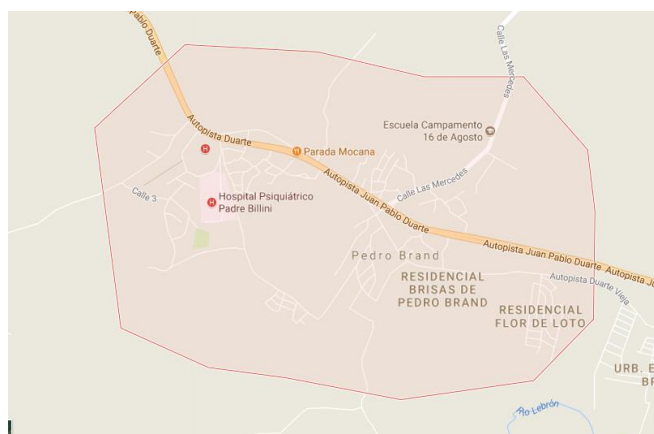


Imagen 9. Mapa geográfico según *GPS Google Maps* de Pedro Brand (30).

San Cristóbal, forma parte de la Región de Valdesia y cuenta con una superficie de 1,240.32 Km², está delimitada al norte por la provincia de Monseñor Nouel y Monte Plata, al Este por la provincia de Santo Domingo, al Oeste por las provincia de San José de Ocoa y Peravia. Esta provincia está constituida por 8 Municipios y contiene 6 Distritos Municipales. Los Municipios son: San Cristóbal, Sabana Grande de Palenque, Bajos de Haina, Cambita Garabitos, Villa Altagracia, Yaguatero, San Gregorio de Nigua, y Los Cacaos. Los Distritos Municipales son: Hato Damas, El Carril, Cambita el Pueblecito, San José del Puerto, Medina, y La Cuchilla. Según el Censo Nacional de Población y Vivienda, para el año 2002 la provincia de San Cristóbal contaba con un total de 532,880 habitantes. Según la estimación de la Organización Nacional de Encuestas, en el 2007 los habitantes de San Cristóbal suman 598,922. Esta población supone una densidad de 483 h/km² (31).



Imagen 10. Mapa geográfico de San Cristóbal (32).

2.2 Calidad de servicio.

La calidad en el servicio es el grado de satisfacción que un servicio genera al llegar o sobrepasar las expectativas ante la necesidad que tiene un usuario frente a un servicio, el cual genera beneficios tangibles al consumidor por el precio pagado. El servicio es considerado como un estímulo competitivo, ya que el usuario no adquiere solo servicios sino que, también compra expectativas (33). Un buen sistema de calidad se fundamenta en la retroalimentación que genera el cliente sobre el grado de satisfacción o insatisfacción referentes al servicio obtenido. La evaluación de calidad se focaliza en el servicio lo que significa que la calidad en el servicio es un componente clave en la satisfacción del usuario (34).

Se considera que los servicios son intangibles, ya que son denominado como prestaciones y experiencias más que entes materiales, lo que provoca que sea difícil de establecer especificaciones precisas que sirvan para elaborar un sistema estándar de calidad. Los servicios tienen carácter heterogéneo, que por lo general las prestaciones varían de un productor a otro y de un usuario a otro, así mismo los servicios se consideran inseparables, en términos generales, la calidad de los servicios se produce durante su entrega o prestación usualmente como resultado de la relación entre el usuario y el proveedor (35).

2.2.1 Calidad de los servicios sanitarios.

Es el usuario el cual determina si un servicio es aceptable o no, por lo que se debe de tener un claro conocimiento de las necesidades, preferencias y valores que se tiene sobre a la salud y de los servicios ofrecidos a la hora de diseñar y mejorar el tipo de asistencia sanitaria. El objetivo de conocer estos datos es conseguir y mejorar los resultados a través de la satisfacción del paciente, un modelo de calidad sanitaria adoptado por la mayoría de instituciones que regulan la calidad sanitaria es el *European Foundation for Quality Management*, el cual está basado en la autoevaluación del personal sanitario con el fin de alcanzar la satisfacción del paciente y del profesional. Para obtener una evaluación exhaustiva de la calidad sanitaria de una organización, se deben de analizar los siguientes elementos: la calidad técnica del lugar y del proveedor, la calidad del servicio brindado, la efectividad de la atención sanitaria, la eficiencia entre los resultados obtenidos y el costo, la continuidad en la asistencia del usuario, la accesibilidad de la atención sanitaria y la satisfacción del usuario (36).

2.2.2 Concepto de Satisfacción.

Se podría definir satisfacción como el juicio evaluativo de la respuesta emocional causada por las percepciones de un consumidor ante un producto, objeto o condición, reflejadas de forma positiva o negativa (37).

2.2.3 Nivel de satisfacción en usuarios frente a los servicios odontológicos.

La satisfacción del usuario interno y externo es un tema importante muy debatido en las instituciones de salud, en la odontología es fundamental asegurar la satisfacción del usuario para garantizar el regreso del mismo a futuras consultas y de crear un vínculo profesional para obtener recomendaciones a más usuarios para que utilicen los servicios

dentales brindados (38). Las encuestas de satisfacción ayudan al operador clínico a conocer las experiencias finales del paciente con los estándares de calidad de la atención sanitaria, generalmente la aplicación de este tipo de encuestas muestran resultados bastantes positivos de alta satisfacción y poca variabilidad, por lo cual es muy importante tomar en cuenta la inserción de preguntas estratégicas con aspectos específicos de la atención para obtener informaciones más útiles (39).

La percepción de la calidad de un servicio dental varía entre un usuario a otro, se plantea que el usuario que busca de los servicios dentales tiene dos objetivos a lograr, el primero es de obtener una buena evaluación inicial, donde se obtiene el diagnóstico clínico y plan de tratamiento y el segundo es lograr un vínculo de confianza con el operador clínico frente a los problemas de miedo, ansiedad y dolor, que se puede presenciar antes de los tratamientos y durante los mismos. La calidad humana y el buen trato del clínico dental corresponde a más de un 40% de la percepción de la satisfacción del usuario, el restante pertenece a la comodidad que se le ofrezca al paciente, estado estructural de la clínica, resultados finales del tratamiento y la rapidez del mismo (40).

2.2.4 SERVQUAL y SERVPERF; Modelos de medición para la satisfacción y calidad del usuario.

Medir la satisfacción de un cliente es uno de los temas más importantes en la actualidad con respecto a la mercadotecnia, y para el conocimiento de los puntos fuertes y débiles de una institución. En la actualidad existen múltiples escalas y modelos que se utilizan para evaluar y cuantificar este nivel de satisfacción, a continuación se desarrollaran los más utilizados:

El modelo SERVQUAL, es una herramienta utilizada para la medición de la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios que solicitan, este modelo incluye 22 ítems que representan las cinco dimensiones del servicio, que se identifican como (34):

- La empatía: donde el usuario muestra el grado de interés y el nivel de atención individualizada que la institución le ofrece al usuario al momento de adquirir los servicios, además de la comunicación y comprensión ofrecida al usuario.

- La fiabilidad, la cual mide la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- La seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza, incluyendo los elementos de profesionalidad, cortesía y trato humano.
- La capacidad de respuesta, la que regula el nivel de disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.
- La tangibilidad, donde se evalúa la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

		Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de bienes tangibles						
		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	La apariencia de los equipos de una organización excelente es moderna							
2	Las instalaciones físicas de una organización excelente son visualmente atractivas							
3	La presentación de los empleados de una organización excelente es buena							
4	Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de una organización excelente son visualmente atractivos							
5	Los horarios de actividades de una organización excelente son convenientes							

Imagen 11. Modelo SERVQUAL original (41).

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de confiabilidad								
		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	Cuando una organización excelente promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple							
2	Cuando un cliente tiene un problema, una organización excelente muestra sincero interés por resolverlo.							
3	Una organización excelente desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez							
4	Una organización excelente proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo							
5	Una organización excelente mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios							

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de responsabilidad								
		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	Los empleados de una organización excelente brindan el servicio con prontitud a los clientes							
2	Los empleados de una organización excelente siempre se muestran dispuestos a ayudar a los clientes							
3	Los empleados de una organización excelente nunca están demasiado ocupados como para no atender a un cliente							

Imagen 12. Modelo SERVQUAL original (41).

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de seguridad								
		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	El comportamiento de los empleados de una organización excelente le inspira confianza							
2	Al realizar transacciones con una organización excelente el cliente se debe sentir seguro							
3	Los empleados de una organización excelente tratan a los clientes siempre con cortesía							
4	Los empleados de una organización excelente cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los clientes							

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de empatía								
		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	Una organización excelente le brinda atención individual							
2	Una organización excelente cuenta con empleados que le brindan atención personal							
3	Una organización excelente se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes							
4	Los empleados de una organización excelente entienden sus necesidades específicas							

Imagen 13. Modelo SERVQUAL original (41).

El modelo SERVQUAL, evalúa la calidad de un servicio sobre las percepciones y expectativas de los usuarios, señala las necesidades personales de estos y plasma las experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente. Así como ofrece comentarios y sugerencias del usuario y los niveles de desempeño según lo percibido por el usuario al momento de recibir el servicio (34).

De acuerdo con la metodología SERVQUAL, la importancia relativa que los usuarios conceden a estos criterios, en una escala de 100, es:

1. Fiabilidad 32%
2. Capacidad de respuesta 22%
3. Seguridad 19%
4. Empatía 16%
5. Elementos tangibles 11%

Por otro lado, los creadores del modelo SERVQUAL afirman que aunque la industria de servicios tiene sus particularidades dependiendo del servicio que se preste, las cinco dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía son aplicables a las organizaciones proveedoras de servicios en general, por lo tanto el modelo puede ser adaptado o complementado para adaptarse a las características y necesidades específicas de la investigación de una organización particular (42).

El SERVPERF, es otro modelo que tiene como antecedente al SERVQUAL, fue desarrollado por Cronin y Taylor (1992) donde se referían a este como inadecuado y demasiado complicado para el entendimiento del usuario, el modelo SERVPERF se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando los componentes de las expectativas reduciendo a la mitad las preguntas planteadas y facilitando el desglose de información así como la recolección de datos. En el SERVPERF se utiliza los mismos 22 ítems de la escala original SERVQUAL, valorando solo la puntuación de las percepciones, para medir la percepción sobre la calidad del servicio. Es decir, que la percepción es el único factor determinante para la evaluación de la calidad de cualquier servicio (43).

2.3 Clínica integral odontológica de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

La Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña fue fundada en el año 1966 como una institución de carácter privado, siendo denominada la primera universidad privada en la República Dominicana, junto a sus fundadores estuvo el Dr. René Puig Bentz, siendo el primer director de la escuela dental y cuyo nombre posee la clínica odontología UNPHU hoy en día. Durante el transcurso del primer año luego de la fundación, el Dr. René Puig Bentz no contaba con los recursos económicos para adquirir el mobiliario necesario, los equipos dentales ni contaba con un edificio destinado a las prácticas dentales que serían efectuadas por los estudiantes, es por eso que luego de un viaje a Brasil, por medio de relaciones y amigos se creó una fundación donde mensualmente se aportaban aportes económicos los cuales fueron suficientemente exitosos para poder construir el primer edificio donde se efectuarían las prácticas dentales, en ese entonces la clínica contaba con las áreas de cirugía, salas de radiografías, áreas de operatorias y periodoncia así como dos laboratorios para las prácticas preclínicas (44).

En el año 2005, debido al alto costo de la nómina de la universidad, se decidió unificar la clínica dental UNPHU al actual y único campus II, la escuela fue trasladada al edificio 4 del mismo mientras se realizaba la construcción del nuevo edificio, el cual fue inaugurado en Mayo del 2009, en la actividad realizada estuvieron las principales autoridades académicas de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, así como los familiares del fenecido Dr. René Puig Bentz de quien lleva el nombre de esta nueva escuela. El rector, Arq. Miguel R. Fiallo, resalto que las instalaciones constan con un moderno y estructurado edificio de 2 niveles, en ese entonces equipado con 50 sillones, con tecnología avanzada y con todas las áreas necesarias para desarrollar el labor del estudiante, como son: áreas de diagnóstico, área de operatoria, endodoncia, periodoncia, cirugía, ortodoncia, odontopediatría, área de esterilización, prótesis, áreas de radiografías y laboratorios preclínicos (11).

En la actualidad, el edificio de la clínica dental Dr. René Puig Bentz, posee la misma estructuración pero con cambios efectuados por el actual director el Dr. Rogelio Cordero, el cual ha sido un elemento clave para la reestructuración y modernización de la misma, con la renovación de los laboratorios preclínicos, nuevos equipos de alta

tecnología, modificaciones en el plan académico, expansión de nuevas áreas dentales debido a la alta incidencia de estudiantes que optan por estudiar la carrera de odontología en la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

2.3.1 Labores y servicios administrados en la clínica dental Dr. René Puig Bentz.

Dentro de los labores intramurales que se brindan en la clínica odontología de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña están las siguientes:

Diagnóstico, es la primera área por el cual el usuario externo llega y se integra a la clínica para recibir los tratamientos dentales, donde se le realiza una evaluación junto a un estudio de la historia clínica y medica del usuario, con sus datos generales y antecedentes médicos que podrían influir o no en el tratamiento futuro a realizar, así como un revisión total de los tejidos blandos y duros, conjunto con un estudio radiográfico, los cuales son elementos obligatorios para la elaboración de un plan de tratamiento favorable para el paciente.

Endodoncia, la cual es la rama de odontología que estudia la fisiología y patologías pulpares así como las técnicas quirúrgicas, y los tratamientos de enfermedades pulpares reversibles o irreversibles que afectan al órgano dental (45). El estudiante en la clínica de endodoncia es capaz de realizar tratamientos endodónticos a dientes anteriores, premolares y molares, siguiendo la técnica previamente estructurada con el docente del área.

Operatoria, se define como operatoria como el conjunto de procedimientos que tienen como objetivo principal restaurar y llevar al diente a su forma correcta, funcionalidad y estética cuando por distintas causas y factores se ha alterado su integridad estructural (46). Los estudiantes de odontología realizan estos tratamientos restaurativo a aquellos usuarios afectados por caries dental traumatismo o aquellos que simplemente busquen mejoría en la estética de la sonrisa. La clínica dental UNPHU actualmente cuenta con un equipo docente especializado en operatoria, capaz de desarrollar nuevas técnicas y están en constante actualización del área mediante cursos y congresos, donde se utilizan los materiales restaurativos de última tecnología.

Periodoncia, estudia los tejidos blandos que rodean al órgano dental en toda su extensión, aquellas alteraciones que afectan estos tejidos se denomina enfermedad periodontal, el cual constituye una amenaza al periodonto y soporte óseo del diente (47). Dentro de los procedimientos efectuados por parte de los estudiantes, están las profilaxis dentales, raspadas y alisadas radiculares, tratamientos quirúrgicos periodontales como: alargamientos coronarios, gingivoplastia y gingivectomía, frenectomías labiales y linguales, etc.

Odontopediatría, se refiere al manejo odontológico del cuidado y atención de los niños, basándose más en la prevención que en la curación (48). Además de los tratamientos de prevención y curación, en la clínica Dr. René Puig Bentz se realizan tratamientos de rehabilitación ortodóntica, evitando en el futuro posibles complicaciones dentales durante el crecimiento y desarrollo dental del niño.

Prótesis, rama de la odontología que tiene como finalidad la reconstrucción de la función, ofrecer comodidad al paciente y devolver la estética dental del usuario luego de este experimentar alteraciones dento-periodontales, óseas, estéticas y funcionales por pedidas dentales (49), el estudiante tiene como finalidad restaurar esa función masticatoria perdida, la fonética y la distribución de las cargas oclusales.

Cirugía bucal, es la parte de odontología que se encarga del diagnóstico y tratamiento quirúrgico de la enfermedades, anomalías y lesiones dentro de la cavidad bucal y los tejidos contenidos en ella (50), aquí los estudiantes junto al docente determinan cual es el mejor plan de tratamiento y técnica quirúrgica a emplear.

CAPITULO 3. La propuesta.

3.1 Hipótesis.

3.1.1 Hipótesis de investigación.

H₁: El nivel de satisfacción del usuario está relacionado con la atención recibida en la clínica, el tiempo de respuesta posterior a la primera cita de evaluación y a la estructura física de la clínica.

H₂: La mayoría de usuarios que asisten a la clínica Dr. René Puig Bentz, generalmente lo hacen por referencia de los estudiantes.

H₃: El nivel socioeconómico del usuario que asiste a la clínica influye en el nivel de satisfacción percibido.

3.1.2 Hipótesis nula.

H₀: El nivel de satisfacción del usuario no está relacionado con la atención recibida en la clínica, el tiempo de respuesta posterior a la primera cita de evaluación y a la estructura física de la clínica.

H₀: La mayoría de usuarios que asisten a la clínica Dr. René Puig Bentz, generalmente no lo hacen por referencia de los estudiantes.

H₀: El nivel socioeconómico del usuario que asiste a la clínica no influye en el nivel de satisfacción percibido.

3.2 Variables de estudio y operacionalización de las variables.

3.2.1 Variables independientes.

- Sexo.
- Edad.
- Perfil socio-económico y demográfico.
- Motivo de consulta.
- Sectorización del usuario.

3.2.2 Variables dependientes.

- Nivel de satisfacción.

3.3 Operacionalización de las variables.

<u>Variables</u>	<u>Definición</u>	<u>Indicador</u>	<u>Dimensiones</u>
Edad	Vocablo que permite hacer mención al tiempo que ha transcurrido desde el nacimiento de un ser vivo.	Años cumplidos.	> 15 Años.
Sexo	Refiere a aquella condición de tipo orgánica que diferencia al macho de la hembra, al hombre de la mujer, ya sea en seres humanos, plantas y animales.	Características genitales de los usuarios.	- Masculino - Femenino
Sectorización del usuario y lejanía de residencia.	Refiere a la zona demográfica de residencia de un usuario y de la lejanía de la vivienda de un punto A hacia un punto B.	Distancia desde lugar de residencia actual a la clínica Dr. René Puig Bentz, expresada en KM.	- Corta distancia: Distrito Nacional. - Media distancia: A 7.49 KM Santo Domingo Oeste. A 8.6 KM Los Alcarrizos. A 8.83 KM Santo Domingo Norte. A 10.6 KM Santo Domingo Este. - Larga distancia: A 18.18 KM San Cristóbal. A 17.31 KM Pedro Brand. Boca Chica 36.20 KM

Nivel Socioeconómico	Medida económica y sociológica basada en la acumulación de bienes, capital económico, preparación laboral y de estudios y su zona de residencia.	Lugar de residencia.	<ul style="list-style-type: none"> - Distrito Nacional - Sto. Dgo. Norte - Sto. Dgo. Este - Sto. Dgo. Oeste - Boca Chica - Los Alcarrizos - Pedro Brand - San Cristóbal
		Ingresos mensuales	<ul style="list-style-type: none"> < RD\$23,000 < RD\$23,001.00 - RD\$33,000.00 < RD\$33,001.00 - RD\$99,000.00 > RD\$99,000.00
		Nivel de educación.	<ul style="list-style-type: none"> - Sin estudios - Primaria - Bachiller - Universitario - Post-grado - Maestría
		Medio de transporte	<ul style="list-style-type: none"> - Vehículo propio - Transporte publico - Motor/pasola

		Tenencia de la vivienda	<ul style="list-style-type: none"> - Propia - Alquilada
		Seguro de Salud	<ul style="list-style-type: none"> - No tiene - Privado - Empresarial - Subsidiado
Motivo inicial de consulta	Razón por la cual un paciente asiste a la consulta odontológica.		<ul style="list-style-type: none"> - Odontología Preventiva - Odontología Restaurativa - Odontología Quirúrgica.
Satisfacción del usuario.	Percepción de bienestar o placer que se tiene cuando se ha cubierto una necesidad ante un servicio.	Estructura física de la clínica.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Ni en acuerdo ni desacuerdo. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.
		Organización y orientación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Ni en acuerdo ni desacuerdo. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.

		Atención en la clínica.	<p>1. Totalmente en desacuerdo.</p> <p>2. En desacuerdo.</p> <p>3. Ni en acuerdo ni desacuerdo.</p> <p>4. De acuerdo.</p> <p>5. Totalmente de acuerdo.</p>
		Trato y amabilidad.	<p>1. Totalmente en desacuerdo.</p> <p>2. En desacuerdo.</p> <p>3. Ni en acuerdo ni desacuerdo.</p> <p>4. De acuerdo.</p> <p>5. Totalmente de acuerdo.</p>
		Empatía	<p>1. Totalmente en desacuerdo.</p> <p>2. En desacuerdo.</p> <p>3. Ni en acuerdo ni desacuerdo.</p> <p>4. De acuerdo.</p> <p>5. Totalmente de acuerdo.</p>

CAPITULO 4. Marco metodológico.

4.1 Tipo de Estudio.

La investigación corresponde a un estudio de tipo descriptivo cualitativo sobre la observación clínica de los registros obtenidos de la población que asiste y utiliza los servicios dentales de la clínica odontológica Dr. René Puig Bentz, de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, siempre y cuando los pacientes cumplan con los criterios de inclusión.

4.2 Localización, delimitación en tiempo y espacio.

El estudio fue llevado a cabo en la clínica integral Dr. René Puig Bentz de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña en el periodo académico Mayo-Agosto 2017.

4.3 Universo y Muestra.

El universo del estudio fueron pacientes de sexo femenino y masculino mayores de 15 años de edad que frecuentan a la clínica Dr. René Puig Bentz para tratamientos dentales ejecutados por los estudiantes de la UNPHU.

Tomando en cuenta los parámetros para el cálculo de la muestra, utilizando la fórmula universal de muestra, esta consistirá en 203 encuestas aplicadas a los pacientes que asistan a la clínica dental.

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2}$$

En la formula universal de muestra de proporción, los elementos son:

- $Z_{\alpha}^2 = 1.96^2$ (ya que la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- $q = 1 - p$ (en este caso $1 - 0.05 = 0.95$)
- d = precisión (en este caso deseamos un 3%)

Entonces, el cálculo para la muestra cualitativa del estudio seria:

$$n: 1.96^2 * 0.05 * 0.95 / 0.03^2$$

$$n: 203$$

4.4 Criterio de inclusión y exclusión.

4.4.1 Criterios de inclusión.

- Pacientes mayores de 15 años que asistan a la clínica dental Dr. René Puig Bentz a realizarse tratamientos dentales.
- Pacientes masculinos y femeninos.
- Pacientes que estén en pleno estado físico y mental autorizando el consentimiento de participación para el estudio.
- Pacientes que estén integrados en la clínica dental Dr. René Puig Bentz.
- Pacientes que trabajen en la UNPHU y que usen los servicios de la clínica odontológica.

4.4.2 Criterios de exclusión.

- Pacientes menores de 15 años.
- Pacientes que voluntariamente decidieron no participar en la investigación.
- Pacientes que sean estudiantes de la clínica dental Dr. René Puig Bentz.
- Pacientes que no estén integrados en la clínica dental Dr. René Puig Bentz.

4.5 Técnicas y procedimientos para la recolección y presentación de la información.

4.5.1 Instrumentos de recolección de datos.

Para el presente estudio se utilizaran diferentes instrumentos de recolección de datos con el fin de determinar el perfil socio-económico y demográfico así como las características de los usuarios internos y externos que usan los servicios dentales de la clínica.

Como instrumento de recolección de datos se utilizaran los siguientes métodos:

- La entrevista, el cual consiste en un cuestionario completo donde el paciente respondió aquellas preguntas socio-demográficas necesarias, y que facilitaron la interpretación de la información obtenida. (Ver Anexo 2).
- Para lograr la medición del nivel de satisfacción y calidad del usuario, se utilizó el modelo SERVPERF, el cual fue modificado siguiendo la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo (51), esta guía es considerada como una herramienta utilizada para la medición única de la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios que solicitan, este modelo incluye 22 ítems que representan las cinco dimensiones del servicio, ya detalladas en la revisión literaria. (Ver Anexo 3).

4.5.2 Protocolo.

Se le realizó al paciente una explicación acerca de la investigación, detallando correctamente en qué consiste, y los objetivos para alcanzar. El paciente leyó completamente el consentimiento informado y posteriormente fue entregado firmado. (Ver Anexo 1).

Se le otorgó al usuario un cuestionario, el cual respondió de forma verídica sus datos generales y específicos requeridos (Ver Anexo 2), conjunto a una encuesta de la percepción de satisfacción ante los servicios brindados por la clínica odontológica de los usuarios (Ver Anexo 3), luego de se procedió a identificar el nivel socioeconómico que posee el usuario utilizando un modelo modificado de estudios socioeconómicos y demográficos utilizados por una empresa dominicana de encuestas. (Ver Anexo 4).

Luego de realizar los anteriores pasos, se procedió a sectorizar los usuarios con la guía para la sectorización de la población del Gran Santo Domingo y San Cristóbal con relación a la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña. (Ver Anexo 5).

Como parte final, después de la correcta obtención de datos con los instrumentos específicos, se realizó una transcripción exacta de los datos obtenidos a Excel, para el procesamiento y análisis de los mismos, y posteriormente la presentación de los resultados.

4.6 Aspectos éticos implicados en la investigación.

Dentro de los aspectos éticos de esta investigación se realizó un consentimiento informado para el paciente o tutor en caso de minoría de edad, manteniendo confidencial la identidad y de los datos suministrados de los mismos. (Ver Anexo 1).

Se les informó a los pacientes participantes que la información personal obtenida fue utilizada únicamente para el estudio. Se respetó la decisión de aquellos pacientes que no quisieron participar en el estudio.

CAPITULO 5. Resultados y análisis de datos.

5.1 Resultados del estudio.

Se realizaron un total de 203 encuestas durante el mes Julio del año 2017, en la clínica odontológica Dr. René Puig Bentz. Las variables que se analizaron fueron el género, grupo de edad, el perfil socio-económico y demográfico del usuario, tenencia de seguro, motivos de consulta, tiempo de citación y el nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos e internos que asisten a la clínica.

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de datos, se procedió al análisis de estos mismos, los cuales para ser procesados de una manera sencilla y clara, se creó un archivo en Microsoft Excel, donde se introdujeron los datos obtenidos para ser procesados mediante tablas.

5.1.1 Población del estudio.

El tamaño de la muestra fue de 203 usuarios, de los cuales 7 son usuarios internos y 196 son usuarios externos que han utilizado los servicios de la clínica dental UNPHU.

La Tabla 1, muestra que el 59.69% de los usuarios externos pertenecen al género femenino cuyo grupo de edad de mayor cantidad pertenecía a las edades de 46 a 55 años. Mientras que en el género masculino de los usuarios externos, cuenta con una participación de 40.30% cuyo grupo de edad con mayor frecuencia oscilaba entre los 36 a 45 años de edad.

En cuanto a los usuarios internos, un 57.14% del género masculino presentan una mayor cantidad de participación que el género femenino, sin embargo la muestra recolectada de usuarios internos es pequeña si se compara a la muestra de los usuarios externos, lo cual no permite realizar una comparación más objetiva.

Tabla 1. Distribución de la población según tipo de usuario, grupo de edad y género.

Tipo de usuario	Género	Grupo de edad								Total	Porcentaje (%)
		15-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-75	76-85	85-99		
Usuario Externo	Masculino	17	10	19	14	15	3	1	0	79	40,31
	Femenino	22	19	19	30	21	4	2	0	117	59,69
	Total	39	29	38	44	36	7	3	0	196	100
Usuario Interno	Masculino	0	2	2	0	0	0	0	0	4	57,14
	Femenino	0	3	0	0	0	0	0	0	3	42,86
	Total	0	5	2	0	0	0	0	0	7	100

Fuente: propia de los autores.

5.1.2 Nivel socio-económico demográfico y lejanía de los usuarios.

En La Tabla 2, de los usuarios encuestados, se determinó que el nivel socio-económico y demográfico más frecuente entre los usuarios es el nivel E (bajo) y D (Medio bajo) con un 76,32 % del total de la muestra, en el aspecto de lejanía, de la población total, la distancia denominada como media, fue la de mayor participación con un 51.73%, lo que demuestra que la mayor población que asiste a la clínica dental UNPHU, vive mayormente en zonas como Santo Domingo Norte, Santo Domingo Oeste, Santo Domingo Este y Los Alcarrizos, en sentido general esta tabla indica que, no necesariamente las personas que poseen una distancia corta son las que más frecuentan la clínica.

Así mismo el nivel menos común que se registro fue el AB (Alto), con un mínimo porcentaje total de 3.88%.

Tabla 2. Nivel socio-económico demográfico y lejanía de los usuarios internos y externos.

NSE	Lejanía (Distancia)	Tipo de usuario		Total	Porcentaje (%)
		Interno	Externo		
AB (Alto)	Corta	0	6	6	2,96
	Media	0	2	2	0,99
	Larga	0	0	0	0,00
TOTAL %		0	8	8	3,94
C (Media-alta)	Corta	0	17	17	8,37
	Media	1	18	19	9,36
	Larga	0	3	3	1,48
TOTAL %		1	38	39	19,21
D (Media-baja)	Corta	2	16	18	8,87
	Media	3	19	22	10,84
	Larga	0	10	10	4,93
TOTAL %		5	45	50	24,63
E (Baja)	Corta	1	33	34	16,75
	Media	0	62	62	30,54
	Larga	0	10	10	4,93
TOTAL %		1	105	106	52,22
TOTAL		7	196	203	100,00

Fuente: propia de los autores.

5.1.3 Tenencia de seguro de salud y su uso, en los usuarios internos y externos.

La Tabla 3, indica la tenencia de seguro y la razón por la cual los usuarios interno y externos, no utilizan su seguro privado, subsidiado o empresarial para los servicios dentales en un centro privado y prefiere ir a la clínica dental UNPHU, se muestra en la tabla que la razón más frecuente del usuario en un 31.68%, es porque el seguro que tiene no cubre los tratamientos odontológicos por ser muy caros, siendo Senasa, la compañía de seguros de tipo gubernamental, que los usuarios presentan tener con más frecuencia con un 48.45%, lo que se relaciona directamente con el nivel socio-económico y demográfico E (Bajo) y D (Medio bajo), el nivel que con mayor frecuencia se presentó en los resultados de los niveles socio-económico y demográfico de los usuarios. (Ver Tabla 2)

Otra de las razones que los usuarios eligieron en su mayoría, con un total de 22.98%, fue la utilización de los servicios de la clínica UNPHU ante el consultorio privado porque considera que obtiene mejores atenciones, facilidades de pago y la calidad de los tratamientos que ofrecen, seguido de que asisten a la clínica dental porque son familiares o amigos cercanos de los estudiantes de odontología con un 16.77%.

Mientras que el 20.68% de la población encuestada, no posee seguro médico de salud y asiste generalmente por esta razón a la clínica dental UNPHU.

Tabla 3. Tenencia de seguros de salud en los usuarios internos y externos.

Razón por la cual no utiliza el seguro de salud en un centro privado y prefiere asistir a la clínica dental UNPHU	Universal	ARS Humano	Palic	Senasa	Senasa Contributivo	Semma	ARS Yunen	Meta Salud	TOTAL	Porcentaje (%)
No usa el seguro/ No le gusta usarlo	1	2	1	8	1	0	1	0	14	8,70
Seguro no cubre servicios odontológicos	1	3	5	37	3	1	0	1	51	31,68
Clínica UNPHU es mas económica	4	7	2	3	2	0	0	0	18	11,18
Considera que recibe mejores atenciones, facilidades de pago y calidad en la clínica de la UNPHU que en un consultorio privado	3	11	5	13	2	3	0	0	37	22,98
Clínica UNPHU queda cerca del trabajo/casa	1	3	0	0	0	0	0	0	4	2,48
Conoce estudiante de odontología UNPHU	3	13	3	4	2	2	0	0	27	16,77
Recomendación de otro paciente	0	2	0	1	2	1	0	1	7	4,35
Trabaja en la UNPHU/ obtiene un 50% de descuento en la clínica UNPHU	0	2	1	0	0	0	0	0	3	1,86
TOTAL	13	43	17	66	12	7	1	2	161	100

Fuente: propia de los autores.

5.1.4 Motivo de consulta de los usuarios que asisten a la clínica Dr. René Puig Bentz.

Como muestra La tabla 4, según el estudio realizado y la aplicación de los instrumentos, se concluye que el 67.49% de los usuarios encuestados asisten a la consulta de la clínica Dr. René Puig Bentz, en búsqueda de tratamientos restaurativos de operatoria, endodoncia y prótesis, destacando que el sexo femenino es el género que con mayor frecuencia utiliza estos servicios (Ver Tabla 1), donde se puede establecer que la mujer se preocupa más por mantener una imagen estética y funcional.

Tabla 4. Motivo de consulta de los usuarios que asisten a la clínica Dr. René Puig Bentz.

Motivo	Tipo de usuario		Total	Porcentaje (%)
	Externo	Interno		
Odontología Restaurativa	135	2	137	67,49
Odontología Preventiva	31	3	34	16,75
Odontología quirúrgica	30	2	32	15,76
Total	196	7	203	100

Fuente: propia de los autores.

5.1.5 Tiempo de citas.

En la Tabla 5, analizando los datos recabados en estos ítems, el resultado refleja que la mayor parte de los usuarios son citados luego de la primera evaluación, en un tiempo rápido menor de siete días, por los estudiantes de odontología con un 57.65%. Con esto se puede comprobar el interés que posee el estudiante en contactar sus pacientes e iniciar con los tratamientos planificados. Se refleja con un 14.29% el tiempo de citación largo de tres semana a cuatro meses, aunque se presente con menor frecuencia, se debe de tomar en consideración, ya que lo ideal para mantener un nivel de satisfacción alto en atención en la clínica, sería durar solo un periodo de tiempo de respuesta menor de 2 semanas.

Tabla 5. Tiempo de Citación por parte de los estudiantes de odontología.

Tiempo de Citación	Tipo de usuario			
	Interno		Externo	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje (%)
Rapido (Menos de 7 días)	4	57.14%	113	57,65
Medio (1-2 semanas)	1	14.28%	53	27,04
Largo (3 semanas - 4 meses)	2	28.57%	28	14,29
Retrasado (5 meses- años)	0	0%	2	1,02
TOTAL	7	100%	196	100

Fuente: propia de los autores.

5.1.6 Visitas a otras clínicas dentales de carácter docente.

En La Tabla 6, se observa con un 30.43% de los usuarios que actualmente asiste a la clínica dental UNPHU, alguna vez frecuento otras clínicas de carácter docente y que dejo de utilizar estos servicios debido a que no eran de calidad, mientras que un 21.74% responde a que dejaron de asistir porque se tardaba mucho en continuar con los tratamientos dentales, lo cual demuestra que tan importante es ofrecer continuamente citas cercanas a los pacientes que asisten a la clínica Dr. René Puig Bentz, para mantener el nivel de satisfacción y lealtad del paciente.

Tabla 6. Visitas a otras clínicas dentales de carácter docente.

Razón por la cual dejo de asistir a otra clínica dental de carácter docente	Clínica Docente				Total	Porcentaje (%)
	UASD	UNIBE	UOD	UCDS		
Prolongación de tiempo	2	2	1	0	5	21,74
Estudiante no dio seguimiento	3	0	0	0	3	13,04
Muy complicado/ lejos/ peligrosos	3	1	0	0	4	17,39
Termino procedimiento	2	1	0	1	4	17,39
Los servicios no son de calidad	4	1	2	0	7	30,43
TOTAL	14	5	3	1	23	100

Fuente: propia de los autores.

5.1.7 Medios de referencia.

La Tabla 7, demuestra que el 54.68% de los usuarios encuestados señaló, que el medio de referencia por el cual se enteraron de los servicios de la clínica, fue por a través de un conocido y/o paciente previamente atendido en la clínica dental D. René Puig Bentz, mientras que el 40.89% asiste a la clínica por referencia de estudiantes de odontología de la misma clínica. Así mismo, se observa que es muy baja o casi nula, la promoción de los servicios de la clínica dental por medios de TV, radio, prensa, redes sociales e internet.

Tabla 7. Medios de referencia por el cual se enteró de los servicios que ofrece la clínica dental UNPHU.

Medios de referencia por el cual se enteró de los servicios que ofrece la clínica dental UNPHU	Tipo de usuario		Total	Porcentaje (%)
	Externo	Interno		
Por conocido/ Paciente previamente atendido	107	4	111	54,68
Por estudiante de odontología	80	3	83	40,89
Referencia de centro de salud	5	0	5	2,46
TV, Radio y periódico	2	0	2	0,99
Internet/ Redes sociales	2	0	2	0,99
TOTAL	196	7	203	100

Fuente: propia de los autores.

5.1.8 Nivel de satisfacción del usuario interno.

En la Tabla 8, se presenta que un 100% de los usuarios internos encuestados están satisfechos en su totalidad, con la organización y orientación de la clínica, donde perciben el servicio ofrecido como excelente, también presentan como satisfecho la atención de la clínica dental, el trato y amabilidad del personal clínico incluyendo su habilidad práctica, profesionalidad y cortesía. Mientras que solo un 90.47% presentan satisfacción con la estructura física general de la clínica, demostrando un valor significativamente bajo de insatisfacción, pero que, debido a la poca cantidad de muestra, no se puede establecer a profundidad el nivel de satisfacción del usuario interno frente a la estructura tangible de la clínica.

Tabla 8. Nivel de satisfacción del usuario interno que asiste a la clínica.

Preguntas para conocer el nivel de Satisfacción del usuario Interno	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	TOTAL
Estructura Física				
Consultorios con equipos y materiales disponibles.	0 (0%)	1 (14.28%)	6 (85.71%)	100%
Instalaciones y materiales visualmente agradables	1 (14.28%)	0 (0%)	6 (85.71%)	100%
Consultorios y sala de espera limpios y cómodos	0 (0%)	0 (0%)	7 (100%)	100%
TOTAL	4.76%	4.76%	90.47%	100%
Organización y orientación				
Personal le oriento los pasos a llevar para su tratamiento	0 (0%)	0 (0%)	7 (100%)	100%
Su atención se realizó respetando la programación y orden de llegada	0 (0%)	0 (0%)	7 (100%)	100%
Citas disponibles y fáciles de obtener	0 (0%)	0 (0%)	7 (100%)	100%
TOTAL	0 (0%)	0 (0%)	7 (100%)	100%
Atención en la clínica				
La atención en caja de cobros fue rápida	0 (0%)	0 (0%)	7 (100%)	100%
La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida	0 (0%)	0 (0%)	7 (100%)	100%
Tiempo de citación luego de la primera cita fue rápido	0 (0%)	0 (0%)	7 (100%)	100%
TOTAL	0 (0%)	0 (0%)	7 (100%)	100%
Trato y amabilidad				
El doctor brindo tiempo tiempo suficiente para contestar todas sus preguntas	0 (0%)	0 (0%)	7 (100%)	100%
El doctor le realizo un examen completo y minucioso	0 (0%)	0 (0%)	7 (100%)	100%
El doctor le inspiro confianza	0 (0%)	0 (0%)	7 (100%)	100%
TOTAL	0 (0%)	0 (0%)	7 (100%)	100%
Empatía				
Personal de consulta externa le trato con amabilidad y respeto	0 (0%)	0 (0%)	7 (100%)	100%
El doctor le trato con amabilidad y respeto	0 (0%)	0 (0%)	7 (100%)	100%
Usted comprendió la explicación que le ofreció el doctor	0 (0%)	0 (0%)	7 (100%)	100%
TOTAL	0 (0%)	0 (0%)	7 (100%)	100%

Fuente: propia de los autores.

5.1.9 Nivel de satisfacción del usuario externo.

Como se muestra en La Tabla 9, en general se aprecia que el usuario externo está satisfecho con las estructuras y sobre la calidad de servicio que le ofrecen en la clínica dental con más de un 85%, sin embargo es importante destacar aquellos ítems que con menor frecuencia fueron señalados tienen igual importancia, con un 9.01% y un 5.27%, el usuario demostró desinterés e insatisfacción sobre la atención en la clínica, cuyos ítems encuestados midieron la rapidez en la caja, la atención para los servicios radiográficos, y el tiempo de citación por parte del estudiante.

Tabla 9. Nivel de satisfacción del usuario externo que asiste a la clínica.

Preguntas para conocer el nivel de Satisfacción del usuario Interno	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	TOTAL
Estructura Física				
Consultorios con equipos y materiales disponibles.	1 (0.51%)	3 (1.53%)	192 (97.95%)	100%
Instalaciones y materiales visualmente agradables	0 (0%)	5 (2.55%)	191 (97.44%)	100%
Consultorios y sala de espera limpios y cómodos	4 (2.04%)	6 (3.06%)	186 (94.89%)	100%
TOTAL	0.85%	2.38%	96.76%	100%
Organización y orientación				
Personal le oriento los pasos a llevar para su tratamiento	2 (1.02%)	0 (0%)	194 (98.97%)	100%
Su atención se realizó respetando la programación y orden de llegada	3 (1.53%)	4 (2.04%)	189 (96.42%)	100%
Citas disponibles y fáciles de obtener	12 (6.12%)	10 (5.10%)	174 (88.77%)	100%
TOTAL	2.89%	2.38%	94.72%	100%
Atención en la clínica				
La atención en caja de cobros fue rápida	19 (9.69%)	28 (14.28%)	149 (76.02%)	100%
La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida	3 (1.53%)	17 (8.67%)	176 (89.79%)	100%
Tiempo de citación luego de la primera cita fue rápido	9 (4.59%)	8 (4.08%)	179 (91.32%)	100%
TOTAL	5.27%	9.01%	85.71%	100%
Trato y amabilidad				
El doctor brindo tiempo tiempo suficiente para contestar todas sus preguntas	0 (0%)	5 (2.55%)	191 (97.44%)	100%
El doctor le realizo un examen completo y minucioso	1 (0.51%)	1 (0.51%)	194 (98.97%)	100%
El doctor le inspiro confianza	0 (0%)	1 (0.51%)	195 (99.48%)	100%
TOTAL	0.17%	1.19%	98.63%	100%
Empatía				
Personal de consulta externa le trato con amabilidad y respeto	2 (1.02%)	2 (1.02%)	192 (97.95%)	100%
El doctor le trato con amabilidad y respeto	0 (0%)	0 (0%)	196 (100%)	100%
Usted comprendió la explicación que le ofreció el doctor	0 (0%)	1 (0.51%)	195 (99.48%)	100%
TOTAL	0.34%	0.51%	99.14%	100%

Fuente: Propia de los autores.

5.2 Discusión.

La calidad del servicio y la satisfacción que percibe el usuario interno y externo, posee un gran valor estratégico para la organización de un centro sanitario, lo que significa que se debe de realizar evaluaciones de calidad de forma constante y continua, con el fin de mantener la competencia y crear herramientas para determinar la satisfacción y respuesta de los tratamientos que se ofrecen, es de igual importancia también conocer el tipo de población asistencial la cual consume los diversos servicios de salud que se ofrecen (38).

En cuanto al género con mayor participación en el estudio, fue el género femenino con un 59.69%, es el más frecuente en asistir actualmente a la clínica dental UNPHU, lo que coincide con los antecedentes internacionales y nacionales, en donde se presentaba a la mujer como la mayor consumidora de tratamientos dentales al preocuparse por su imagen estética e higiene (2, 4, 5, 8).

Con relación al nivel socio-económico y demográfico, la población con mayor prevalencia en el estudio, fue aquella perteneciente al nivel medio-bajo y bajo, con una población total de participación del 76.32%, estos usuarios son portadores de seguro de salud subsidiados por el gobierno, el cual no cubre los servicios dentales, lo que corresponde con el 31.67% de la razón por la cual no utiliza el seguro en un consultorio privado. Resultado que guarda relación con la Encuesta Nacional de Gastos e Ingresos Nacionales, realizado por el Banco Central en el 1998, donde una gran parte de la población posee seguro social del gobierno (9).

Mientras que el nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos fue considerado como satisfecho en más de un 85% de los ítems de la encuesta comparándolo con la investigación realizada en la clínica Dr. René Puig Bentz para el año 2013, Coss y Ricart (10), mostró que un 99% de los atendidos estaban satisfechos con el servicio brindado por parte de los estudiantes de la universidad, sin embargo se debe destacar que el instrumento utilizado para medir la satisfacción del usuario de dicho estudio, solo tuvo 3 ítems dentro de la encuesta, cuyas preguntas no fueron lo suficientemente específicas para poder presentar con exactitud el nivel real de satisfacción en ese entonces, lo cual arroja dos posibles supuestos, la primera, donde se demuestra que el nivel de satisfacción ha disminuido en un periodo de 4 años, con una variación negativa

en cuanto al desinterés e insatisfacción en la atención en clínica, sobre la rapidez de atención en caja, servicios radiográficos y rapidez en las citaciones por parte de los estudiantes de odontología; y la segunda hipótesis, donde si se hubiese realizado con mayor profundidad una encuesta de satisfacción en el año 2013, este hubiese tenido un resultado parecido al perteneciente al actual estudio.

Dentro de las limitaciones del estudio, el nivel educacional fue un factor el cual atrasó el tiempo de recolección de datos, ya que el usuario carecía de niveles de estudios avanzados, lo que implicaba al operador tener que explicar y aclarar diversos puntos en la encuesta para poder ser llenados de forma correcta, otra limitación fue la poca disposición de los usuarios internos para participar, lo cual puede indicar que el usuario evitaba contestar las preguntas de calidad, ante los servicios ofrecidos en su lugar de trabajo, al no confiar en la confidencialidad del estudio. También la poca participación de este usuario, podría deberse a la falta de mercadeo interno de los servicios que se ofrecen en la clínica, debido a esto se consideró la muestra de usuarios internos como muy baja, por tal motivo no se puede generalizar en este sentido.

5.3 Conclusiones.

Con los resultados obtenidos en el estudio, se determinó el nivel socio-económico y demográfico del usuario que asiste a la clínica Dr. René Puig Bentz, así como su tenencia de seguro y razones por la cual prefiere utilizar los servicios de la clínica, así mismo se determinó el nivel de satisfacción que perciben los usuarios internos y externos. Como conclusiones generales, se pueden mencionar:

- El género predominante entre los usuarios que asiste a la clínica, es el género femenino.
- En este estudio los usuarios de nivel socio-económico y demográfico medio-bajo y bajo, son los que más frecuentemente asisten a la clínica dental UNPHU.
- La mayoría de los usuarios con seguro de salud asisten a la clínica debido a la falta de cobertura de este hacia los servicios dentales, economía y por qué los estudiantes de odontología son familiares o conocidos.
- El nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos ante las estructuras físicas generales la calidad de atención por parte de los estudiantes de odontología generalmente es alto.
- Entre las razones que los usuarios expresaron luego de haber asistido a otra clínica docente y por qué habían abandonado los servicios de las mismas, expresaron su negativa ante la calidad de los tratamientos que habían recibido, colocando a la clínica dental Dr. René Puig Bentz como un centro de excelente calidad y buen servicio.
- El estudiante de odontología demuestra gran interés en citar a los usuarios de forma rápida y constante.

5.4 Recomendaciones.

- Crear un programa de mejora continua sobre el protocolo de atención, para elevar los estándares de satisfacción que han disminuido con el tiempo.
- Establecer un protocolo más eficiente a la hora de cobrar, para disminuir el tiempo de espera del paciente y agilizar la movilidad de la clínica, ampliando la estructura física e integrando más personal de cobro de forma rotatoria, para evitar la ausencia de estos en horario de cobro.
- Concientizar a los estudiantes de odontología sobre la importancia de mantener un sistema de citas de manera constante y rápida para los pacientes.
- Crear una campaña de publicidad interna, para ofertar los tratamientos dentales y beneficios que se ofrecen en la UNPHU para elevar la asistencia de los usuarios internos.
- Realizar con mayor profundidad un estudio especializado para medir correctamente el nivel de satisfacción del usuario interno.

Bibliografía

1. Sosa Rosales M. sld.cu. [Online]. [Disponible en: www.sld.cu/galerias/pdf/uvs/saludbucal/artcalidad.pdf].
2. Alba Rodríguez DC, De Peña Batista LM. Servicio asistencial prestado por los estudiantes de odontología en la clínica integral Dr. Rene Puig Bentz de la UNPHU por área de intervención durante el periodo enero 1995-2002. Santo Domingo; 2002.
3. Lara Flores N, López Cámara V, Morales Estrella SL, Cortés Velázquez E. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. Revista ADM. 2000; 7(2): 45-49.
4. Lara Flores N, López Cámara V. Factores que influyen en la utilización de los servicios odontológicos. Revisión de la literatura. Revista ADM. 2002 Mayo-Junio; 9(3): 100-109.
5. López-Soto OP, Cerezo-Correa MdP, Paz-Delgado AL. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. Rev. Gerenc. Polit. 2010 Enero-Junio; 9(18): 124-136.
6. García-Zavaleta C, Chenguayen-Guevara M, Mormontoy Laurel W. Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibidos y factores sociodemográficos asociados. MPA e-Journal de Med.Fam. & At. Prim. 2010; 4(1).
7. López-Portilla JE, Pilataxi-Sánchez S, Rodríguez-Escobar LD, Velásquez-Rivera AC, López-Blandón MA, Martínez-Delgado CM, et al. 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 Antioquia. Rev. Gerenc. Polit. Salud. 2013 Enero-Junio; 12(24): 209-225.
8. Carrasco-Loyola M, Landauro-Sáenz A, Orejuela-Ramírez F. Factores asociados a la utilización de servicios en una clínica odontológica universitaria peruana. Rev Estomatologica Herediana. 2015 Ene-Mar; 25(1): 27-35.
9. Banco Central Dominicano. [Sede Web]; Santo Domingo; 1998. Disponible en: www.bancentral.gov.do/publicaciones_economicas/otros/tomoi_i_indicadores.pdf

10. Coss E, Ricart E. Propuesta de un plan de marketing para la clínica integral Dr. Rene Puig Bentz de la escuela de odontología de la Universidad Nacional Pedro Henriquez Ureña. Santo Domingo; 2013.
11. La redacción. [Sede Web]; Santo Domingo; 2009. Disponible en: www.diariodigital.com.do/2009/05/27/unphu-inaugura-edificio-clinica-y-escuela-odontologicas.html.
12. Amecca Carreón JA. [Sede Web]; 2014. Disponible en: www.gestiopolis.com/cliente-interno-y-externo-en-una-organizacion/.
13. Bernal Moreno DM. [Sede Web]; 2014 [Disponible en: repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6330/1/trabajo%20de%20grado%200101487.pdf].
14. Universidad Nacional Del Nordeste [Sede Web]; 2010 Disponible en: med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/Clase%20social%20y%20Nivel%20Socio%20-%20Econ%C3%B3mico.pdf.
15. SIUBEN. [Sede Web]; 2012 Disponible en: siuben.gob.do/wp-content/uploads/siubenlibrocalidaddevida.pdf.
16. EMEVENCA. Nivel socioeconómico. [Sede Web]; 2012 Disponible en: [file:///C:/Users/GOD/Downloads/Presentacion%20sobre%20nivel%20socioeconomico%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/GOD/Downloads/Presentacion%20sobre%20nivel%20socioeconomico%20(2).pdf)
17. Comisión Ejecutiva para la Reforma del Sector Salud. [Sede Web]; 2008 Disponible en: <file:///C:/Users/ed110doeq17/Downloads/Manual%20de%20Sectorificacion-Zonificacion.pdf>.
18. Ayuntamiento Distrito Nacional. [Sede Web]. Disponible en: <http://adn.gob.do/joomlatools-files/docman-files/Plan%20Indicativo%20PARME%202008/107%20134%20Distrito%20Nacional.1.pdf>.

19. Ayuntamiento Distrito Nacional. [Sede Web]. Disponible en: adn.gob.do/joomlatools-files/docman-files/actualizacion_barrios_y_sub_barrios_distrito_nacional.pdf.
20. Municipio Santo Domingo Este. [Sede Web].; 2015. Disponible en: fedomu.org.do/wp-content/uploads/2016/04/PMD-SANTO-DOMINGO-ESTE-3.pdf.
21. Oficina Nacional de Estadística. Mapa Geografico de Santo Domingo Este. [Sede Web]; Santo Domingo; 2010. Disponible en: <file:///C:/Users/GOD/Downloads/320101%20MUNICIPIO%20SANTO%20DOMINGO%20ESTE.pdf>.
22. Alcaldia Sto Dgo Norte. alcaldiasdn.gov.do. [Sede Web]; Santo Domingo; 2010. Disponible en: alcaldiasdn.gov.do/phocadownload/Demografia%20de%20Santo%20Domingo%20Norte.pdf.
23. Ruiz D. Del norte. [Sede Web]; Santo Domingo; 2009. Disponible en: sdnorte.blogspot.com/2009/10/historia-y-cultura-de-villa-mella.html.
24. Luciano F. Acento. [Sede Web]; 2013 Disponible en: acento.com.do/2013/opinion/210415-como-se-poblo-santo-domingo-oeste/.
25. Oficina Nacional de Estadística, Mapa Geografico de Santo Domingo Oeste. [Sede Web]; Santo Domingo; 2010. Disponible en: <file:///C:/Users/GOD/Downloads/320201%20MUNICIPIO%20SANTO%20DOMINGO%20ESTE.pdf>.
26. Oficina Nacional de Estadística, Mapa Geografico de Los Alcarrizos. [Sede Web]; Santo Domingo; 2010. Disponible en: <file:///C:/Users/GOD/Downloads/320601%20MUNICIPIO%20LOS%20ALCARRIZOS.pdf>.
27. Municipio de Boca Chica [Sede Web]; Santo Domingo; 2016. Disponible en: <http://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/evidencias/636053881615523143-PMD-BOCA-CHICA.pdf>.
28. Oficina Nacional de Estadística, Mapa Geografico de Boca Chica. [Sede Web]; Santo Domingo; 2010. Disponible en: <file:///C:/Users/GOD/Downloads/320401%20MUNICIPIO%20DE%20BOCA%20CHICA.pdf>.

29. Enciclopedia Dominicana [Sede Web]. Republica Dominicana; Disponible en: [enciclopediadominicana.org/Municipio Pedro Brand](http://enciclopediadominicana.org/Municipio_Pedro_Brand).
30. Google [Sede Web]; 2017. Disponible en: www.google.com.do/maps/place/Pedro+Brand/@18.5678689,-70.1037171,15z/data=!4m5!3m4!1s0x8eaff4811f14e1d1:0x2e4a523d7fbb5eaf!8m2!3d18.5660202!4d-70.0919949.
31. Oficina Nacional de Estadística. [Sede Web]; Santo Domingo; 2008. Disponible en: http://one.gob.do/Content/pdf_perfiles/Perfil_san_Cristobal.pdf.
32. Rodriguez R. [Sede Web]; Santo Domingo; 2014. Disponible en: sancristobalangelicagrullonb1.blogspot.com/2014/05/blog-post_3411.html.
33. tesis.uson.mx. [Sede Web]. Disponible en: tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/9078/Capitulo1.pdf.
34. catarina.udlap.mx. [Sede Web]. Disponible en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_mm/capitulo2.pdf.
35. Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry L. Calidad total en la gestión de servicios. Bravo J, editor. Barcelona, España: Ediciones Díaz de Santos; 1993.
36. Lopez Garvi AJ. [Sede Web]; 2012. Disponible en: mobiroderic.uv.es/bitstream/handle/10550/24925/Tesis%20Doctoral%20Estudio%20de%20la%20satisfacci%C3%B3n%20en%20Odontolog%C3%ADa%20me.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
37. Morales Sánchez V, Hernández Mendo A. [Sede Web]. Disponible en: www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm.
38. Betin Portacio A, Guardela Simancas A, Infante Franco K, Díaz Caballero A, Gonzalez Martinez FD. Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud. DE 2009 mayo; 6 (2): 95-101.

39. Seclén-Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Anales de la Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2000: 127-141.
40. Lara Flores N, López Cámara V, Morales Estrella SL, Cortés Velázquez E. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. Revista ADM. 2010 Marzo-abril; 7(2): 45-49.
41. Castillo Morales E. [Sede Web].; 2005. Disponible en: docs.google.com/document/d/1aLp1eZ2g2RIpHQ_3C0f81fax9YseQdYV0GeYqPtqSys/edit?pli=1.
42. Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales. [Sede Web]; 2014 Disponible en: www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACIoN%20DE%20LA%20SATISFACCIoN%20DEL%20CIUDADANO%20vs8%20CARLOS_20140429060943.pdf.
43. CÓRDOBA RODRÍGUEZ JE. [Sede Web]; 2014. Disponible en: www.bdigital.unal.edu.co/45791/1/11797374.2014.pdf.
44. Andujar Peña KE. [Tesis] Relacion de pacientes que asistieron al departamento de emergencia de la escuela dental UNPHU, Santo Domingo; 2001.
45. repositorio.ug.edu.ec. [Sede Web]. Disponible en: www.repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/3224/1/TESIS.pdf.
46. Rossbejar. [Sede Web]. Disponible en: www.es.slideshare.net/mobile/rossbejar/definicion-operatoria-dental.
47. Carranza F. Periodontología clínica. 8th Ed. D.F, Mexico: Mc Graw-Hill, Interamericana; 1998.
48. Andalaw RJ. Manual de odontopediatría. 3rd Ed. D.F, Mexico; 1994.
49. Echeverría García JJ. El manual de odontología. 1st Ed. Barcelona, España: Masson; 1995.
50. odontologia.unal.edu.co. [Sede Web]; 2013. Disponible en:

www.odontologia.unal.edu.co/docs/habilitacion/guia_cirugia_oral_basica_abril_2013.pdf.

51. Dirección General de Salud de las Personas. [Sede Web].; 2012. Disponible en:
http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/2252_rm_527_2011_usuario_externo.pdf.

52. Educando.edu.do. [Sede Web]. Disponible en:
<http://www.educando.edu.do/Userfiles/P0001/File/mapa%20sd2.pdf>.

6. Anexos.

Anexo 1. Consentimiento informado.

ID: _____

Consentimiento informado.

Yo, _____, de _____ edad, identificado con la cédula de identidad No _____, domiciliada (a) en _____ declaro lo siguiente:

He sido informado(a) que la atención otorgada en la clínica Dr. René Puig Bentz de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña es de tipo docente–asistencial, caracterizada por la atención odontológica a cargo de estudiantes de odontología bajo la supervisión clínica de docentes-odontólogos.

Me han explicado la secuencia del estudio para determinar y analizar los pacientes que asisten a la clínica de odontología Dr. René Puig Bentz. Me comprometo a solo ofrecer información verídica sobre domicilio, ingresos mensuales, edad, e información acerca de mi nivel de educación, teniendo en cuenta que aquellos datos serán utilizados de forma anónima para la investigación.

He tenido la información clara y suficiente, la oportunidad de preguntar y he obtenido respuestas satisfactorias, comprendo en qué consiste la atención odontológica ofrecida por el grado de esta facultad, me siento libre, sin coacción ni manipulación, para decidir de acuerdo con mis valores e intereses y me declaro competente para tomar las decisiones que correspondan.

En tal sentido DOY MI CONSENTIMIENTO AL FACULTATIVO A REALIZAR LOS CUESTIONARIOS, con el buen entendido que puedo retirar este consentimiento por escrito cuando así lo desee, sin represalia, ni penalidad alguna.

Firma

Anexo 2. Entrevista para análisis socio-demográfico de los pacientes que asisten a la clínica dental Dr. René Puig Bentz para recibir tratamientos dentales.

ID: _____

Entrevista para análisis socio-demográfico de los pacientes que asisten a la clínica dental Dr. René Puig Bentz para recibir tratamientos dentales.

○ **Datos generales.**

Sexo: F – M Edad: _____ Fecha: _____

○ **Nivel socioeconómico y demográfico.**

Indique con una X la zona demográfica donde reside:

- | | |
|--|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> Distrito Nacional | Especifique sector: _____ |
| <input type="checkbox"/> Santo Domingo Oeste | Especifique sector: _____ |
| <input type="checkbox"/> Santo Domingo Este | Especifique sector: _____ |
| <input type="checkbox"/> Santo Domingo Norte | Especifique sector: _____ |
| <input type="checkbox"/> Los Alcarrizos | Especifique sector: _____ |
| <input type="checkbox"/> Boca chica | Especifique sector: _____ |
| <input type="checkbox"/> San Cristóbal | Especifique sector: _____ |
| <input type="checkbox"/> Pedro Brand | Especifique sector: _____ |

Tenencia de la vivienda:

- PROPIA
 ALQUILADA
 CON ALGUN FAMILIAR

Forma de transporte para llegar a la clínica:

- VEHICULO PROPIO Año: _____
 MOTOCICLETA/PASOLA
 TRANSPORTE PUBLICO Cuantos medios de transporte toma para llegar a la clínica: _____

● **Nivel de estudios.**

Indique el nivel de estudio que completo o está en curso:

- Sin estudios
 Primaria Completo: _____ Incompleto: _____

- | | |
|--|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Bachiller | Completo:_____ Incompleto:_____ |
| <input type="checkbox"/> Universitario | Completo:_____ Incompleto:_____ |
| <input type="checkbox"/> Post-grado/Maestría | Completo:_____ Incompleto:_____ |

- **Motivo inicial de consulta**

- ODONTOLOGIA RESTAURATIVA
- ODONTOLOGIA PREVENTIVA
- ODONTOLOGIA QUIRURGICA

- **Trabajo.**

Indique lo siguiente, escogiendo la respuesta que se adapte a su situación actual.

¿Trabaja actualmente?

- SI Cargo: _____
- NO
- SI, TRABAJO EN LA UNPHU Cargo: _____

¿Qué tipo de empleado es?

- PUBLICO
- PRIVADO
- DESEMPLEADO
- INDEPENDIENTE/FREELANCE

¿En qué horario suele trabajar?

- TANDA MATUTINA
- TANDA VESPERTINA
- TANDA NOCTURNA

¿Queda su trabajo cercano a la clínica, o se le facilita llegar a tiempo a sus citas?

- SI
- NO

¿Posee seguro de salud?

- SI
- NO

En caso de ser afirmativo, ¿qué tipo de seguro de salud posee?

- PRIVADO Cual: _____
- SUBSIDIADO Cual: _____
- EMPRESARIAL Cual: _____

¿Por qué no utiliza su seguro de salud y no asiste a un centro privado dental?

¿Cuál es el nivel de ingresos que se genera mensualmente en su hogar en total?

- Menos de \$23,000 pesos dominicanos
- Menos de \$23,001 a \$33,000 pesos dominicanos
- Menos de \$33,001 a \$99,000 pesos dominicanos
- Más de \$99,000 pesos dominicanos

• **Medios de referencia.**

Especifique el medio por el cual se enteró de los servicios que ofrece la clínica Dr. René Puig Bentz:

- REFERENCIA DE CONOCIDO Y/O PACIENTE PREVIAMENTE ATENDIDO
- ESTUDIANTE DE ODONTOLOGIA
- REFERENCIA DE CENTRO DE SALUD/ODONTOLOGO
- TELEVISION/ PERIODICOS / RADIO
- INTERNET/REDES SOCIALES

¿Ha visitado con anterioridad Y recibido atención de alguna clínica dental universitaria de carácter docente?

- SI Especifique cual: _____
- NO

¿Por qué razón dejó de asistir?

Tomando en cuenta luego del diagnóstico principal que se le realizó, responda lo siguiente:

¿Cuánto tiempo duro el estudiante encargado de su caso, para citarlo e iniciar el tratamiento?

____Días - ____Semanas - ____Meses - ____Años.

¿Cuántos estudiantes le han realizado tratamientos dentales? _____.

Firma

Anexo 3. Modelo SERVPERF modificado para la medición de la satisfacción percibida por el usuario.

ID: _____

Percepción del servicio para Encuesta de Satisfacción.					
MODELO SERVPERF MODIFICADO.					
<p>Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta en la clínica integral Dr. René Puig Bentz de la UNPHU.</p> <p>Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación</p>					
Leyenda de la escala de Lickert:					
<p>1- Totalmente en desacuerdo.</p> <p>2- En desacuerdo.</p> <p>3- Ni en acuerdo ni desacuerdo.</p> <p>4- De acuerdo.</p> <p>5- Totalmente de acuerdo.</p>					
PREGUNTAS.	CALIFICACION				
Estructura física de la clínica.					
1) Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	1	2	3	4	5
2) Las instalaciones y material de trabajo son visualmente agradables.	1	2	3	4	5
3) El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos.	1	2	3	4	5
Organización y orientación.					
1) El personal de salud le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos a llevar para su tratamiento dental.	1	2	3	4	5
2) Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.	1	2	3	4	5

3) Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad.	1	2	3	4	5
Atención en la clínica.					
1) La atención en caja de cobros fue rápida.	1	2	3	4	5
2) La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida.	1	2	3	4	5
3) El tiempo en citarlo nuevamente luego de su primera cita fue rápido.	1	2	3	4	5
Trato y amabilidad.					
1) El doctor que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.	1	2	3	4	5
2) El doctor que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso.	1	2	3	4	5
3) El doctor que le atendió le inspiró confianza.	1	2	3	4	5
Empatía					
1) El personal de consulta externa le trató con amabilidad y respeto.	1	2	3	4	5
2) El estudiante le trató con amabilidad y respeto.	1	2	3	4	5
3) Usted comprendió la explicación que el estudiante le brindó sobre el tratamiento que recibió y los medicamentos indicados.	1	2	3	4	5

Anexo 4. Modelo de estudios socioeconómicos y demográficos.

El nivel socioeconómico es una estructura jerárquica basada en la acumulación de bienes materiales y sociales.

Se toman como indicadores para medir el nivel socioeconómico lo siguiente.

Indicadores: zona de vivienda, nivel de educación académica del entrevistado, los ingresos promedio mensuales, medio de transporte que utiliza y tipo de vivienda.

Este modelo modificado propone la creación de 4 grupo socioeconómicos: AB, C, D y E. Los cuales se desarrollaran más debajo de siguiente forma:

Nivel socioeconómico AB:

- Zonas de vivienda como: Bella Vista, Mirador Sur, Millón, Los Cacicazgos.
- Ingresos mayores a: \$99,000 pesos.
- Con educación formal completa: Universidad, maestría.
- Carros de marcas reconocidas y con menos de 5 años de uso.
- Tienen puestos gerenciales y/o directivos en las empresas que trabajan.

Nivel socioeconómico C:

- Zonas de vivienda como: Quisqueya, Honduras, Faro a Colón, Cacique, Ciudad - Universitaria, Ozama, Alma Rosa.
- Ingresos entre: \$33,001 - \$99,000.
- Con educación: Al menos con secundaria completa, carreras técnicas, universidad completa o incompleta.
- Pueden poseer vehículo propio (generalmente no son de lujo).
- Tienen trabajo formal.

Nivel socioeconómico D:

- Zonas de vivienda como: 30 de Mayo, La Fé, Las Caobas, Mejoramiento Social
- Ciudad Nueva, Las Américas.
- Ingresos entre: \$23,001 - \$33,000.
- Con educación básica o secundaria.
- Generalmente utilizan transporte público

- Pueden tener trabajo formal o informal/ Independiente como: (artesanos, operarios, transporte público, jornaleros).

Nivel socioeconómico E:

- Zonas de vivienda como: Pueblo nuevo -Los Alcarizos, Los Mameyes, 24 de Abril.
- Ingresos entre: Menos de \$23,000.
- Con educación básica, secundaria o ninguna educación formal.
- Generalmente utilizan transporte público.
- Pueden tener trabajo formal o informal/ Independiente como: (trabajadores domésticos).
- No trabajan.

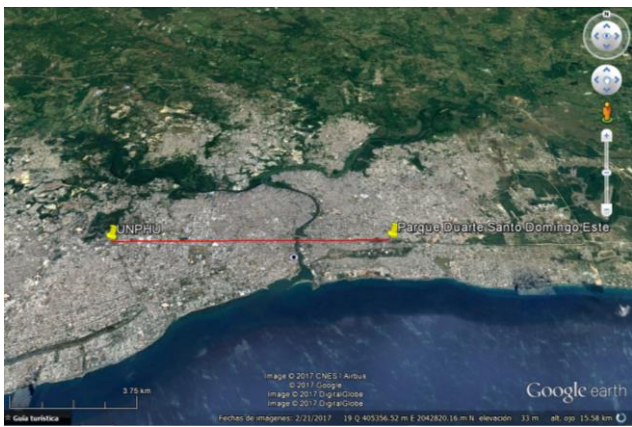
Antes de definir el nivel socioeconómico de un usuario hay que tomar las siguientes consideraciones, como, una sola variable no determina el nivel socioeconómico de la persona, pero tampoco debemos esperar que cumpla con todas. La zona de vivienda es uno de los principales indicadores, pero debemos tomar en cuenta que en cada zona los niveles pueden estar mezclados. El ingreso de una familia incluye (sueldos, ayuda, entradas adicionales –remesa-).

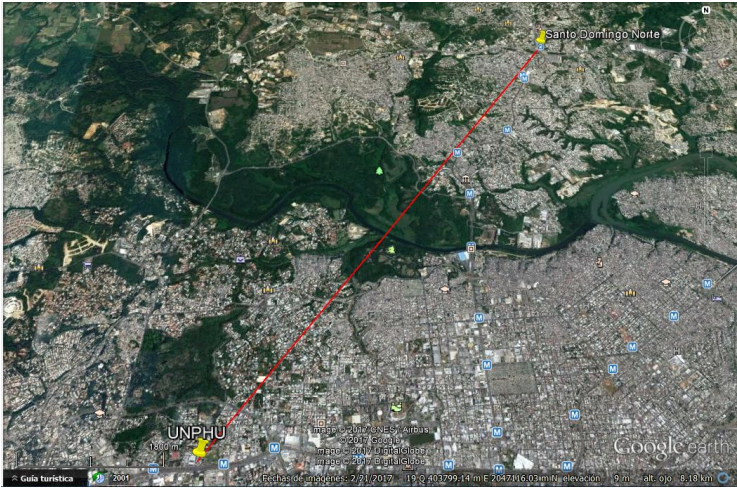
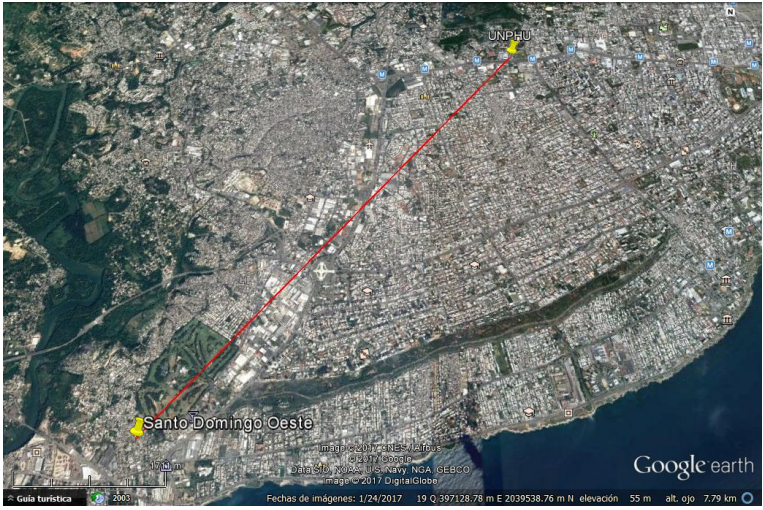
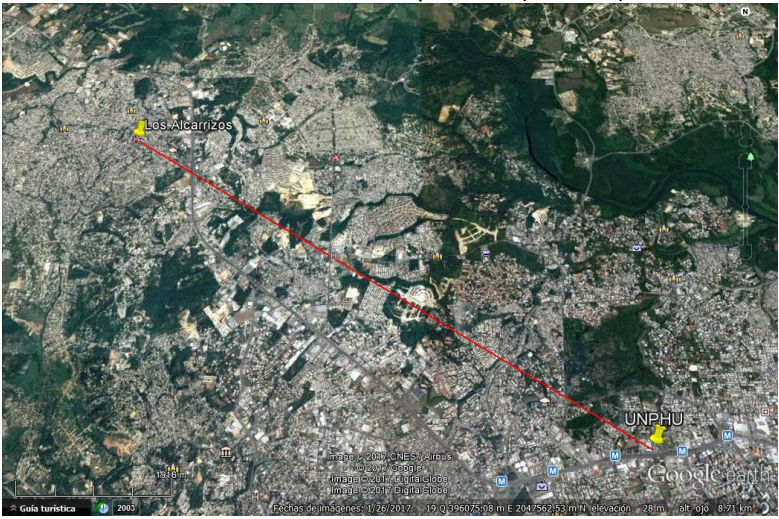
Anexo 5. Guía para la sectorización de la población del Gran Santo Domingo y San Cristóbal con relación a la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

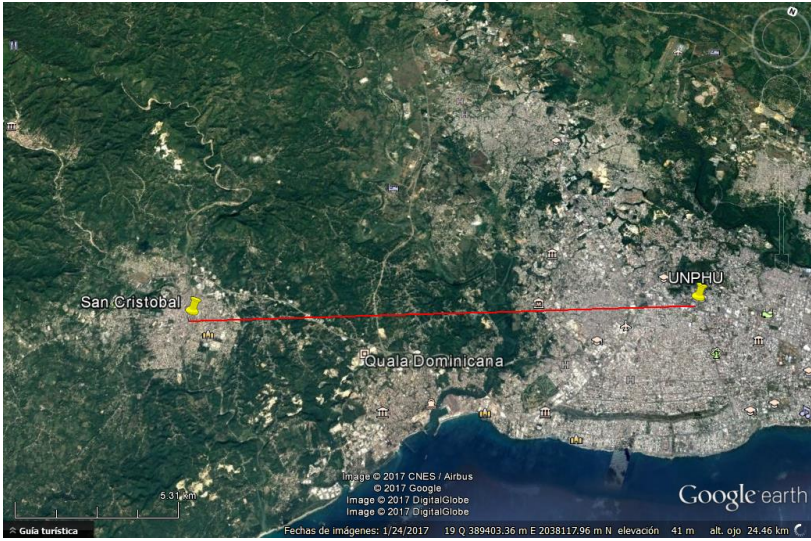
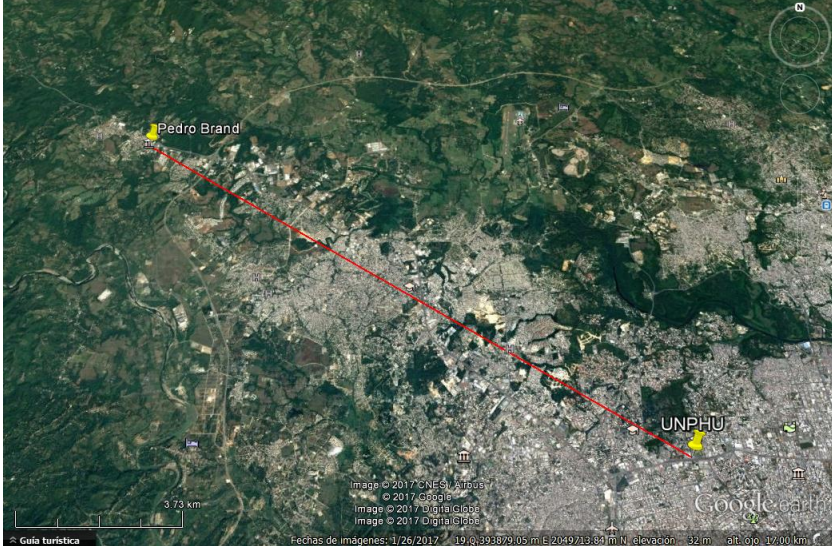
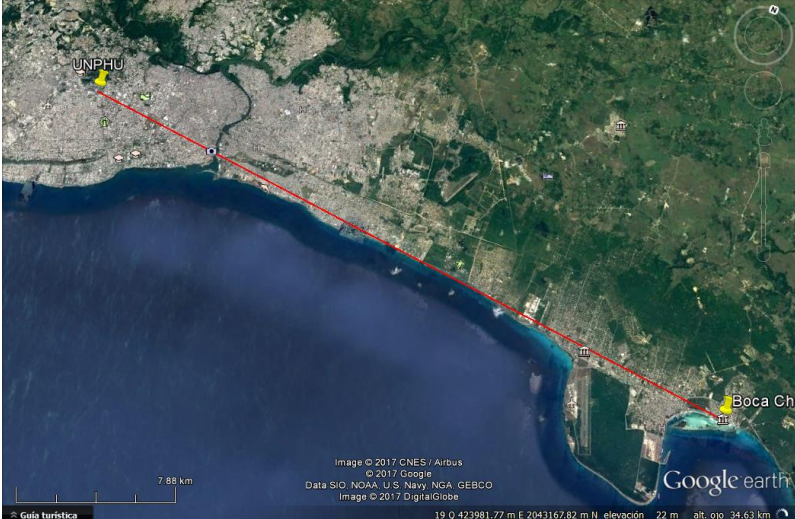
La siguiente guía se realizó con la asistencia del Ingeniero Civil Emil Medina, Codia: 7787, el cual se encargó de realizar las mediciones en Kilómetros para la sectorización del usuario que asiste a la clínica. Como herramienta se tomó la aplicación virtual *Google Earth* de *Google*, aplicación que muestra un globo virtual el cual permite visualizar múltiples cartografías, con base en la fotografía satelital. Se midió las distancias lineales pertinentes desde el punto A (Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña) a los siguientes puntos:

- Santo Domingo Este
- Santo Domingo Norte
- Santo Domingo Oeste
- Boca Chica
- Pedro Brand
- Los Alcarrizos
- San Cristóbal

Para el Distrito Nacional se le denominó como distancia corta, ya que pertenece a la misma área municipal que la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Municipio	Radio de distancia al punto A (UNPHU)	Dimensión
Distrito Nacional	-	Distancia Corta
Santo Domingo Este	<p>Distancia de 10.60 km a la UNPHU.</p> 	Distancia Media

<p>Santo Domingo Norte</p>	<p>Distancia de 8.83 km al punto A (UNPHU)</p> 	<p>Distancia Media</p>
<p>Santo Domingo Oeste</p>	<p>Distancia de 7.49 km al punto A (UNPHU)</p> 	<p>Distancia Media</p>
<p>Los Alcarrizos</p>	<p>Distancia de 8.6 km al punto A (UNPHU)</p> 	<p>Distancia Media</p>

<p>San Cristóbal</p>	<p style="text-align: center;">Distancia de 18.8 km al punto A (UNPHU)</p> 	<p>Larga Distancia</p>
<p>Pedro Brand</p>	<p style="text-align: center;">Distancia de 17.31 km al punto A (UNPHU)</p> 	<p>Larga Distancia</p>
<p>Boca Chica</p>	<p style="text-align: center;">Distancia de 36.20 km al punto A (UNPHU)</p> 	<p>Larga Distancia</p>

7. Glosario.

Demografía: Es el estudio del tamaño, composición y distribución de la población en el mundo, sus variaciones y las causas que las producen.

Empatía: Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.

Encuesta: Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.

Fiabilidad: Cualidad de fiable, Adjetivo, persona que inspira confianza o es digno de ella.

NSE: Abreviatura de Nivel Socio-Económico, medida total económica y sociológica combinada de la preparación laboral de una persona y de la posición económica y social individual o familiar en relación a otras personas, basada en sus ingresos, educación, y empleo.

Seguro de Salud: Contrato con una compañía de seguros de salud, por el cual se paga un costo mensual por un plan o póliza, a cambio que la aseguradora se encargue de todo o parte de los gastos médicos

Subsidio: Ayuda o auxilio de carácter económico y oficial otorgado a una persona que no trabaja o que no puede hacerlo.

Tangibilidad: Cualidad de tangible, Todo aquello que se puede tocar, palpar, catar.



Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Hoja de firmas para Proyecto Final de Grado

“Relación entre el perfil y la satisfacción del usuario interno y externo que asiste a la clínica integral Dr. René Puig Bentz de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña”.

Sustentantes:

Ana Jiménez

Yerdis Fernández

Asesor temático:

Dr. Rogelio Cordero.

Asesor metodológico

Dra. Sonya Streese.

Comité científico:

Dra. Guadalupe Silva.

Comité científico

Dra. Roció Romero.

Director de la escuela de odontología

Dr. Rogelio Cordero.