Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018

Evaluation of user satisfaction with the attention received in the Forensic Dentistry Unit of the Department of Legal Medicine of the Organismo de Investigación Judical (Judicial Investigation Agency) in the second semester of 2018

José Manuel Fernández Chaves[1]

1. Espec. Odontología Forense. Patología y Cirugía Oral. MSc. Administración de Servicios de Salud Sostenible. Unidad de Odontología Forense, Departamento de Medicina Legal, Organismo de Investigación Judicial. Heredia, Costa Rica.

Correspondencia: Dr. MSc. José Manuel Fernández Chaves ---jfernandezch@Poder-judicial.co.cr

Recibido: 01-12-2019 Aceptado: 15-I-2020

Resumen

Introducción: El objetivo de la investigación fue evaluar la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en cuanto a infraestructura, trato recibido y tiempo**,** durante el segundo semestre del 2018, para la formulación de recomendaciones que contribuyeran con la calidad de los servicios. **Materiales y métodos:** Mediante un cuestionario se evaluaron las variables: tiempo de atención, trato recibido e infraestructura y se solicitaron datos sociodemográficos de forma anónima en una muestra de 57 personas; el análisis de los datos se efectúo mediante coeficientes de variación, promedios y cruces de variables mediante una base de datos en Excel que fue procesada con SPSS 22. **Resultados:** El promedio de satisfacción general es de un 1,46% muy insatisfecho, un 0,33% insatisfecho, un 4.02% satisfecho y en la categoría muy satisfecho el valor promedio de la satisfacción total es del 94,19%. El 36% de la muestra corresponde a mujeres y 64% a hombres; el promedio de edad es de 37,2 años, la secundaria es el nivel educativo predominante (44%). El motivo de valoración principal en ambos sexos es la violencia común. La mayoría de los evaluados proviene de la región central y tardan menos de una hora en trasladarse a valoración. (50,9%). **Conclusiones**: En términos generales, la infraestructura es muy satisfactoria, al igual que el trato recibido; la variable tiempo influye en la disminución del promedio de satisfacción principalmente porque el horario y disponibilidad para la asignación de las citas no satisface a todos los usuarios específicamente a los provenientes de Guanacaste, Puntarenas y Limón que tardan tres horas o más en trasladarse hasta la Ciudad Judicial.

Palabras claves

Satisfacción, evaluación, usuario, atención, odontología forense.

Abstract

Introduction: The objective of the investigation was to evaluate the user´s satisfaction with the attention received in the Forensic Dentistry Unit of the Department of Legal Medicine of the Judicial Investigation Agency regarding infrastructure, treatment received and time, during the second semester of 2018, for the formulation of recommendations that will contribute to improve the quality of services. **Materials and methods**: A direct questionnaire was carried out in which the variables were evaluated: attention time, treatment received and infrastructure; sociodemographic data was requested anonymously in a sample of 57 individuals; the data analysis was carried out by means of variation coefficients, averages and crossings of variables; through a Excel database processed with SPSS 22. **Results:** The average percentage of overall satisfaction is 1.46% very dissatisfied, 0.33% dissatisfied, 4.02% satisfied and in the very satisfied category the average value of total satisfaction is 94.19%. The 36% corresponds to women and 64% to men; average age is 37.2, high school level was the predominant educational level (44%). The reason for the assessment presented by the highest percentage, in both sexes is common violence. The majority of the individuals come from the central region; the predominant period of displacement is less than one hour (50.9% of respondents). **Conclusions:** In general terms, the infrastructure is very satisfactory, as is the treatment received, the time variable influences the decrease in the average satisfaction mainly because the time and availability for the appointment assignment does not satisfy all users, specifically those from Guanacaste, Puntarenas and Limón that take three hours or more to travel to the Ciudad Judicial.

Key words

Satisfaction, evaluation, user, attention, forensic dentistry.

Introducción

Las organizaciones, tanto público como privadas, llámense instituciones o compañías, venden y ofrecen productos y/o servicios a usuarios o clientes que finalmente son su razón de existir. Cuando se estudia la satisfacción de los clientes se obtiene un punto de vista muy importante, el que detecta los problemas que no ven las organizaciones; además, se establece una línea directa al corazón del cliente, al conocer sus expectativas, este tema ha sido incorporado en la definición de calidad desde sus inicios. [1]

El tipo de servicio brindado a nivel médico-odontológico forense es completamente diferente a cualquier otro donde laboren profesionales de la salud. El mismo, no tiene un enfoque atencional terapéutico, sino que está constituido por una valoración con fines netamente forenses; es decir, los hallazgos serán utilizados en un asunto legal por lo que este proceso, en muchas ocasiones, puede llegar a confundir a los usuarios que debido a un evento o condición son clientes exigentes; no se presentan para adquirir un bien o servicio, buscan recibir justicia pronta y cumplida.

En el caso de las personas que presentan lesiones, ya sea por accidentes de tránsito, accidentes laborales, violencia común (asaltos o riñas) o doméstica (intrafamiliar), denuncias por mala praxis, maltrato infantil o cualquiera que sea su etiología, el especialista en odontología forense realiza procedimientos con el fin de determinar las alteraciones, lesiones o secuelas presentes, así como el nexo de causalidad con los hechos investigados. A partir de esto, establece una incapacidad temporal y permanente, en caso de ser necesaria, o bien dar respuesta a las preguntas generadas por la autoridad judicial.

Es importante mencionar que establecer un diagnóstico es complejo debido a que muchos se encuentran en fases agudas asociadas a traumas que involucran dolor y afectación tanto física como psicológica. Existen, además, otros tipos de valoraciones en las cuales puede que no haya un proceso físico doloroso, como por ejemplo casos donde la autoridad judicial solicita establecer la edad clínica aproximada, gastos por pensiones alimentarias y valoraciones del estado de salud en privados de libertad (no obstante, cabe destacar que, en este caso, puede involucrar estados mentales depresivos o agresivos). Por consiguiente, es vital que

la atención sea brindada con mística y humanismo, de manera que el usuario perciba el esfuerzo y la preocupación por satisfacer sus necesidades.

Percepción y satisfacción del cliente

Al pensar en satisfacción se deben tener en cuenta aspectos como la percepción del cliente, según Gestalt " la percepción es un proceso de extracción y selección de información relevante encargado de generar un estado de claridad y lucidez consciente que permita el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante". [2,3]

Botero y Peña señalan que los clientes tienen distintos requisitos y expectativas de los productos o servicios que buscan, los mismos deben satisfacer al cliente quien finalmente constituye la razón de ser de las empresas.[4]

De acuerdo con Kotler y Armstrong la satisfacción del cliente es el grado en que el desempeño percibido de un producto o servicio concuerda con las expectativas del comprador, si el desempeño del producto no alcanza las expectativas, el comprador queda insatisfecho. Un cliente podría experimentar diferentes grados de satisfacción, si el desempeño del producto o servicio coincide con las expectativas el cliente, estará satisfecho, si el desempeño excede las expectativas, el cliente estará muy satisfecho. [5]

Por su parte, Romero et al. mencionan que las expectativas del cliente son actitudes que este asume respecto a una empresa, y está relacionada con el producto o servicio dado y el profesionalismo del contacto con el cliente. Al hablar de satisfacción, es importante tener en cuenta que esta es el resultado de la comparación entre lo que esperamos y la forma en que se comporta un producto o servicio; además, intervienen factores como: necesidades personales, valores culturales y morales además de las expectativas. Es por este motivo que la satisfacción es diferente para cada usuario o cliente. [6]

Satisfacción en los servicios

Según Horovitz, citado por Lara "un servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo". [7]

Un servicio constituye una actividad o beneficio que una parte pueda ofrecer a otra, implica alguna interacción con clientes de manera directa o indirecta y cuyo resultado no es una transferencia de propiedad, pero puede estar o no íntimamente asociado con un producto físico.

Las características más importantes del servicio son:

-Intangibilidad: los servicios son en gran medida abstractos, significa que no se puede apreciar con los sentidos antes de ser adquirido.

-Inseparabilidad: los servicios por lo general se producen y consumen al mismo tiempo, con participación del cliente en el proceso. No puede separarse los servicios del cliente y del prestador, que es quien lo produce.

-Heterogeneidad o inconsistencia: los servicios no están estandarizados y tienen alta variabilidad por ser heterogéneos. Un mismo servicio puede variar según quien lo proporcione.

-Caducidad: no es posible almacenar los servicios en una bodega ni inventariarlos. [8]

Según esta concepción, un servicio debe brindarse con calidad debido a que es un momento irrepetible y determinado; por su parte Seclén y Darras dicen que "la satisfacción de los usuarios externos expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario". [9]

Otros autores definen la satisfacción como una respuesta de carácter emocional o cognitivo [8]; también, como la percepción de un hecho ocurrido en un tiempo determinado (posterior al consumo de un bien o servicio), de una selección determinada o como una percepción basada en la experiencia acumulada. Además, existen otros factores (como el estado de ánimo) que pueden influir en el momento de recibir el servicio.

Dicha opinión está influenciada significativamente por la evaluación que hace la persona sobre las características del servicio o producto, si llena o no las expectativas ya sean creadas o infundadas, y por el nivel del estado de ánimo de la persona; se basa en la valoración de los atributos y características de los productos o servicios, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud, solapando los procesos que subyacen del consumo y la satisfacción. [8]

Así mismo en lo que respecta a los servicios de salud, Corbella, citado por Chang, plantea que la satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario". [10]

Otro aspecto importante en la satisfacción de un servicio de salud es la integralidad de este: la atención clínica recibida durante un tratamiento debe tener un enfoque integral y para cada paciente la perduración o la deserción de este supone una decisión personal. Las expectativas que los pacientes tienen en cuanto al servicio de salud que reciben, así como la satisfacción, son condiciones de carácter multifactorial que están a cargo del personal prestador del servicio y de las condiciones de la institución en general. [11]

Medición de la satisfacción

Con respecto a la medición de la satisfacción, Kotler y Keller (citados por Pontón) exponen que existen diversos métodos para medir la satisfacción del cliente, tales como encuestas regulares, seguimiento del índice de abandono de clientes, entre otros.

Lehman y Winer hacen referencia a que “la calidad se mide a partir de la satisfacción del cliente” y para ello es esencial medir tres aspectos:

- Expectativas del desempeño/ calidad
- Percepción de desempeño/ calidad
- Brecha entre las expectativas y el desempeño. [12]

Para evaluar la satisfacción de los clientes se puede obtener la información de dos maneras diferentes: en forma directa y en forma indirecta. Si se realiza una medición directa de la satisfacción se obtiene la percepción del cliente acerca del cumplimiento de los requisitos por parte de la organización. A través de la medición indirecta se consigue información relacionada con el cumplimiento de los requisitos del cliente, sin preguntarle directamente a él mismo sino a partir de datos existentes en la propia organización.[13]

Aunque una medición indirecta puede ser muy útil, se debe tener siempre en consideración la definición de Feigenbaum: “la calidad es lo que el cliente dice que es” [14]; por tanto, es mejor efectuar una medición directa si se quiere saber si está satisfecho.

Antecedentes

La satisfacción en atención odontológica con enfoque terapéutico ha sido estudiada ampliamente a nivel mundial [(15, 16, 17)]. Sin embargo, no existen antecedentes específicos de atención odontológica forense en la literatura, los estudios relacionados con la satisfacción de los usuarios en el área forense, han estado enfocados en delitos sexuales y atención de pacientes psiquiátricos [17,18,19], existen estudios que se han enfocado en la satisfacción de la atención forense con enfoque diferencial de género[20], y otros estudios han abordado la atención de víctimas de violencia sexual a nivel hospitalario.[21]

A nivel latinoamericano los estudios más recientes en satisfacción de servicios forenses son los del Servicio Médico Legal de Chile [22] y la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal de Perú.[23]

Finalmente, cabe indicar que en Costa Rica no existen antecedentes relacionados con la evaluación de la satisfacción en el área de la odontología forense, sin embargo, se han realizo múltiples en la atención odontológica terapéutica. [24,25]

Materiales y Métodos

El estudio está basado en un paradigma socio-crítico, con enfoque mixto, diseño no experimental, descriptivo de corte transversal.

Mediante un cuestionario se evaluaron las siguientes variables: tiempo de atención, trato recibido e infraestructura y se obtuvieron datos sociodemográficos: sexo, edad, escolaridad, domicilio (provincia, cantón y distrito); así como el motivo de la valoración: violencia doméstica, violencia común (riña, asalto), accidente de tránsito, determinación de estado de salud, accidente laboral, determinación de edad, mala praxis y otros.

La muestra seleccionada permite estimaciones con un nivel de confianza del 95 %, un error máximo permisible del 5 %. El valor se estima en un 85 %, el cual deriva de las encuestas de satisfacción de los servicios de salud realizadas en estudios similares, se hizo la corrección por finitud; tomando en cuenta que se atiende, aproximadamente, 100 pacientes por semestre, este factor arrojó un valor de 57 pacientes, no se realiza ajuste por no respuesta debido a que se estudia el total de pacientes hasta completar la muestra solicitada en el horario de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

Criterios de inclusión y exclusión

Se seleccionaron los usuarios mayores de 18 años que acudieron a la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal durante el segundo semestre de 2018, con excepción de los privados de libertad.

Recolección de la información

Como primer paso se solicitó el permiso de la Jefatura del Departamento de Medicina Legal para aplicar el cuestionario a cada uno de los participantes, procurando un tiempo máximo de 10 a 15 minutos por usuario para no afectar el funcionamiento del servicio público.

En la primera fase se realizó un cuestionario piloto para ser aplicado a diez usuarios, esto con el fin de determinar si las preguntas eran fácilmente comprensibles y escuchar dudas o sugerencias de los usuarios. Posteriormente se hicieron las correcciones y efectuó la segunda fase donde se aplicaron los 57 cuestionarios que componen la muestra (ver figuras 1 y 2), en presencia del investigador, posterior a la firma del consentimiento informado.

La primera sección del cuestionario está conformada por 25 preguntas cerradas de opción única, las primeras 6 preguntas se relacionan con la variable tiempo y las 19 preguntas restantes están asociadas con la infraestructura y trato recibido, los indicadores de satisfacción de la variable tiempo se establecieron de acuerdo con la tabla 1.

Tabla 1. Categorías de satisfacción establecidas para los indicadores de la variable tiempo.

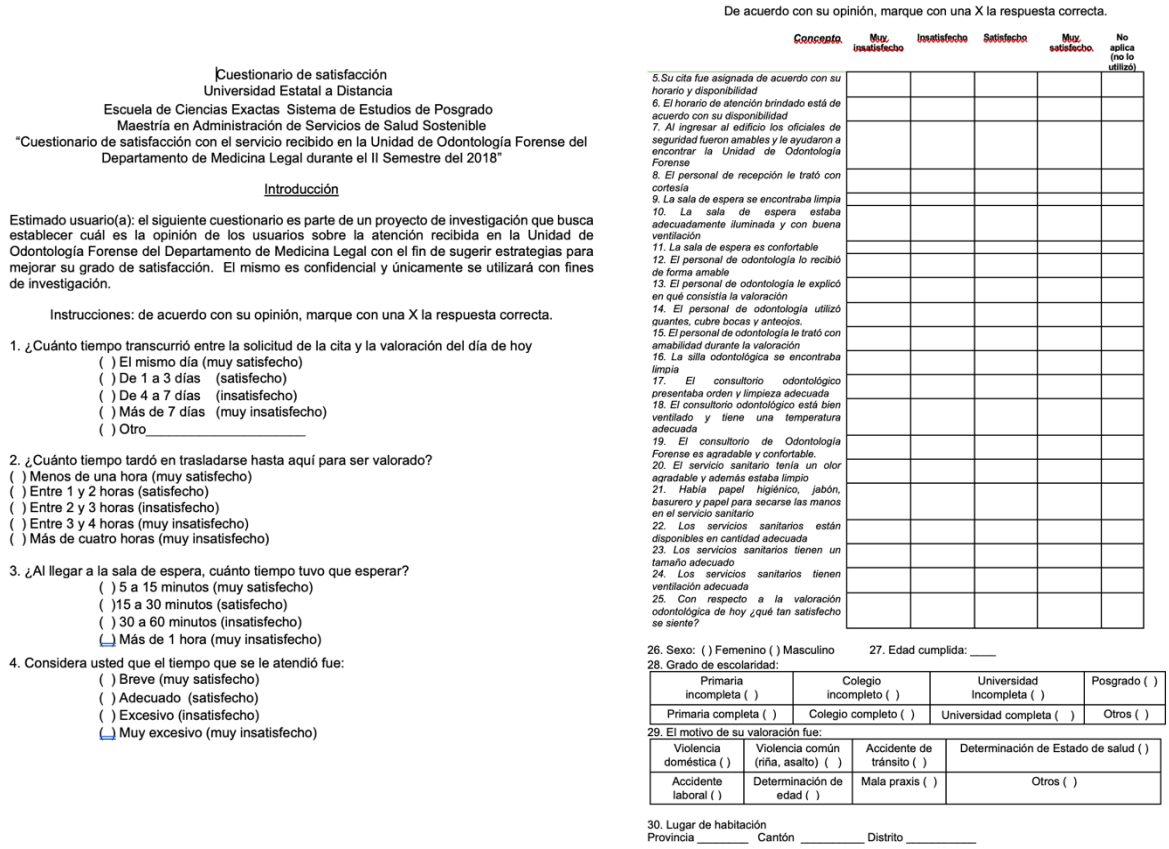
Pregunta	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. ¿Cuánto tiempo transcurrió entre la solicitud de la cita y la valoración del día de hoy	Más de 7 días	De 4 a 7 días	De 1 a 3 días	El mismo día (muy satisfecho)
2. ¿Cuánto tiempo tardó en trasladarse hasta aquí para ser valorado?	Más de 3 horas	Entre 2 y 3 horas	Entre 1 y 2 horas	Menos de una hora
3. ¿Al llegar a la sala de espera, cuánto tiempo tuvo que esperar?	Más de 1 hora	30 a 60 minutos	15 a 30 minutos	5 a 15 minutos
4. Considera usted que el tiempo que se le atendió fue	Muy excesivo	Excesivo	Adecuado	Breve

La segunda parte del cuestionario la conforman cinco preguntas relacionadas con las variables sociodemográficas y se tabulan de acuerdo con las categorías definidas en el instrumento para las variables sexo, edad, grado de escolaridad, motivo de la valoración y lugar de procedencia.
Para la tabulación y análisis de la edad se delimitó grupos de edad en los rangos de 10–19, 20–29, 30 – 39, 40 – 49, 50 – 59 y 60 – 69 años.

Análisis de la información

Los resultados obtenidos fueron tabulados mediante el programa Excel® en una hoja consolidada; adicionalmente, se realizaron tablas independientes para las variables y sus indicadores. Para la presentación de resultados, los totales de cada categoría (muy insatisfecho, insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho) obtenidos en números absolutos, se convierten en porcentajes mediante regla de tres simple directa para su análisis en gráficos de barras.
A cada categoría se le asignó un porcentaje, un valor numérico en una escala de 0 a 100 con intervalos de 25 puntos: muy insatisfecho 0-25, insatisfecho 26-50, satisfecho 51-75 y muy satisfecho 76-100 puntos.
La asignación de un valor a cada categoría fue realizada para cuantificar, de manera más objetiva, la evaluación de la satisfacción en términos de porcentajes mediante rangos definidos.
El análisis de los datos se efectúa con las siguientes técnicas estadísticas: coeficientes de variación, promedios y cruces de variables; mediante SPSS 22.

Figuras 1 y 2. Páginas 1 de 2 del cuestionario utilizado. **Fuente:** Propia, elaborado en 2018.



Cuestionario de satisfacción
Universidad Estatal a Distancia
Escuela de Ciencias Exactas Sistema de Estudios de Posgrado
Maestría en Administración de Servicios de Salud Sostenible
"Cuestionario de satisfacción con el servicio recibido en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal durante el II Semestre del 2018"

Introducción

Estimado usuario(a): el siguiente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que busca establecer cuál es la opinión de los usuarios sobre la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal con el fin de sugerir estrategias para mejorar su grado de satisfacción. El mismo es confidencial y únicamente se utilizará con fines de investigación.

Instrucciones: de acuerdo con su opinión, marque con una X la respuesta correcta.

1. ¿Cuánto tiempo transcurrió entre la solicitud de la cita y la valoración del día de hoy
( ) El mismo día (muy satisfecho)
( ) De 1 a 3 días (satisfecho)
( ) De 4 a 7 días (insatisfecho)
( ) Más de 7 días (muy insatisfecho)
( ) Otro_____

2. ¿Cuánto tiempo tardó en trasladarse hasta aquí para ser valorado?
( ) Menos de una hora (muy satisfecho)
( ) Entre 1 y 2 horas (satisfecho)
( ) Entre 2 y 3 horas (insatisfecho)
( ) Entre 3 y 4 horas (muy insatisfecho)
( ) Más de cuatro horas (muy insatisfecho)

3. ¿Al llegar a la sala de espera, cuánto tiempo tuvo que esperar?
( ) 5 a 15 minutos (muy satisfecho)
( )15 a 30 minutos (satisfecho)
( ) 30 a 60 minutos (insatisfecho)
( ) Más de 1 hora (muy insatisfecho)

4. Considera usted que el tiempo que se le atendió fue:
( ) Breve (muy satisfecho)
( ) Adecuado (satisfecho)
( ) Excesivo (insatisfecho)
( ) Muy excesivo (muy insatisfecho)

De acuerdo con su opinión, marque con una X la respuesta correcta.

Concepto	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho.	No aplica (no lo utilizó)
5.Su cita fue asignada de acuerdo con su horario y disponibilidad					
6. El horario de atención brindado está de acuerdo con su disponibilidad					
7. Al ingresar al edificio los oficiales de seguridad fueron amables y le ayudaron a encontrar la Unidad de Odontología Forense					
8. El personal de recepción le trató con cortesía					
9. La sala de espera se encontraba limpia					
10. La sala de espera estaba adecuadamente iluminada y con buena ventilación					
11. La sala de espera es confortable					
12. El personal de odontología lo recibió de forma amable					
13. El personal de odontología le explicó en qué consistía la valoración					
14. El personal de odontología utilizó quantes, cubre bocas y anteojos.					
15. El personal de odontología le trató con amabilidad durante la valoración					
16. La silla odontológica se encontraba limpia					
17. El consultorio odontológico presentaba orden y limpieza adecuada					
18. El consultorio odontológico está bien ventilado y tiene una temperatura adecuada					
19. El consultorio de Odontología Forense es agradable y confortable.					
20. El servicio sanitario tenía un olor agradable y además estaba limpio					
21. Había papel higiénico, jabón, basurero y papel para secarse las manos en el servicio sanitario					
22. Los servicios sanitarios están disponibles en cantidad adecuada					
23. Los servicios sanitarios tienen un tamaño adecuado					
24. Los servicios sanitarios tienen ventilación adecuada					
25. Con respecto a la valoración odontológica de hoy ¿qué tan satisfecho se siente?					

26. Sexo: ( ) Femenino ( ) Masculino 27. Edad cumplida: ____
28. Grado de escolaridad:

Primaria incompleta ( )	Colegio incompleto ( )	Universidad Incompleta ( )	Posgrado ( )
Primaria completa ( )	Colegio completo ( )	Universidad completa ( )	Otros ( )

29. El motivo de su valoración fue:

Violencia doméstica ( )	Violencia común (riña, asalto) ( )	Accidente de tránsito ( )	Determinación de Estado de salud ( )
Accidente laboral ( )	Determinación de edad ( )	Mala praxis ( )	Otros ( )

30. Lugar de habitación
Provincia _____ Cantón _____ Distrito _____

Resultados

Variable infraestructura

La variable infraestructura está compuesta por los indicadores: servicios sanitarios, sala de espera y área clínica. En este punto se presentan los resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios con dichos indicadores tangibles.

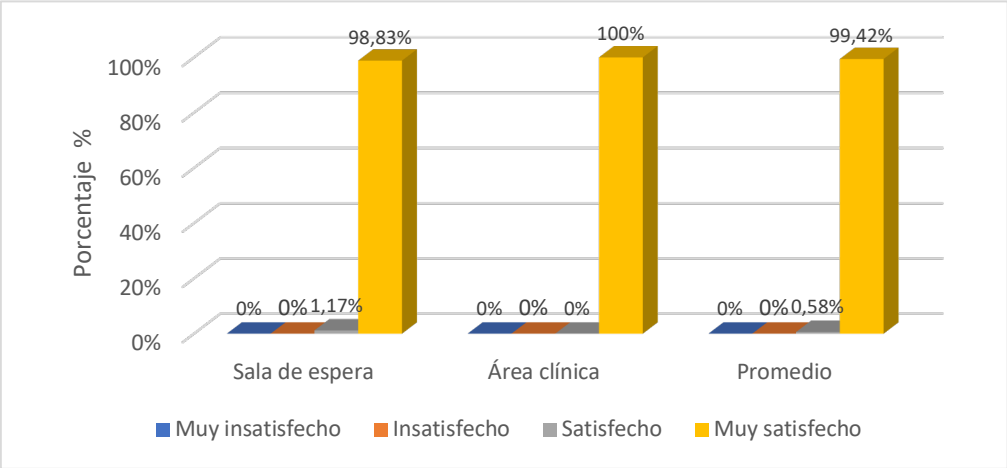


Figura 3. **Distribución porcentual de la satisfacción total de los usuarios con respecto a la variable infraestructura en la Unidad de Odontología Forense, 2018**

De acuerdo con las evaluaciones de los usuarios con respecto a la variable infraestructura, el porcentaje de satisfacción total es muy satisfecho (99,42%) y satisfecho (0,58%), excluyendo los indicadores relacionados con los servicios sanitarios debido a que un 43,87% de los entrevistados indicaron no haberlo utilizado.

El indicador de la sala de espera obtuvo, en la categoría de satisfecho, 1,17%, lo cual influyó en que la variable infraestructura no alcanzara el 100% de calificación en la categoría muy satisfecho.

Variable trato recibido

La variable trato recibido está conformada por los indicadores: aplicación del control de infecciones, amabilidad y explicación sobre la valoración odontológica, cuyos resultados obtenidos se desarrollan en este apartado.

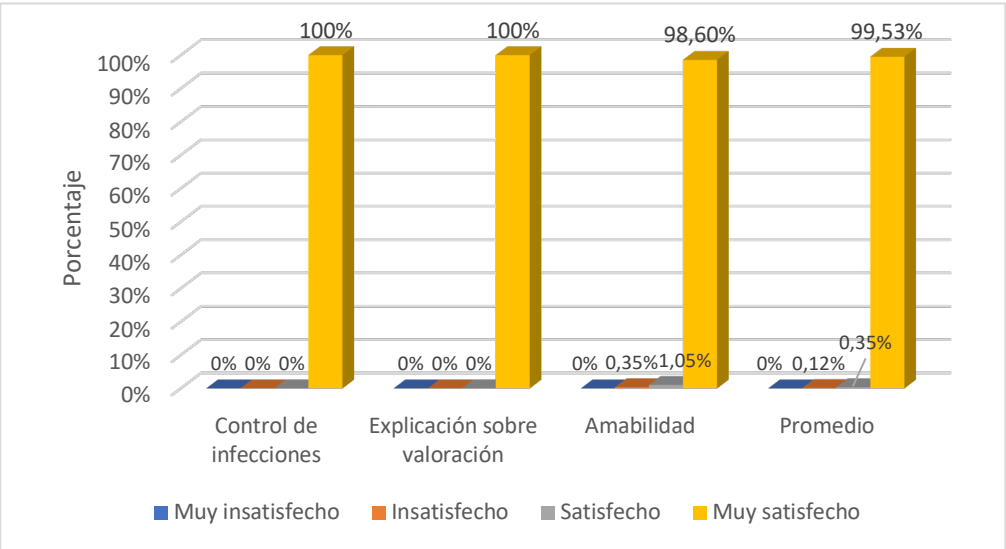


Figura 4. **Distribución porcentual de la satisfacción total de los usuarios con respecto a la variable trato recibido en la Unidad de Odontología Forense, 2018**

Con respecto a la variable trato recibido, al promediar los resultados obtenidos, la satisfacción total fue muy satisfecho (99,53%), además se observa un 0,35% satisfecho y un 0,12% insatisfecho.

Los indicadores control de infecciones y explicación de la valoración fueron valorados como muy satisfechos en un 100%; sin embargo, la amabilidad alcanzó un 0,35% insatisfecho y un 1,05% satisfecho, logrando que alcanzara 98,6% en la categoría de muy satisfecho.

Variable tiempo

La variable tiempo está definida por los indicadores: oportunidad de la cita, tiempo de espera y tiempo de traslado, cuyos resultados se desarrollan a continuación.

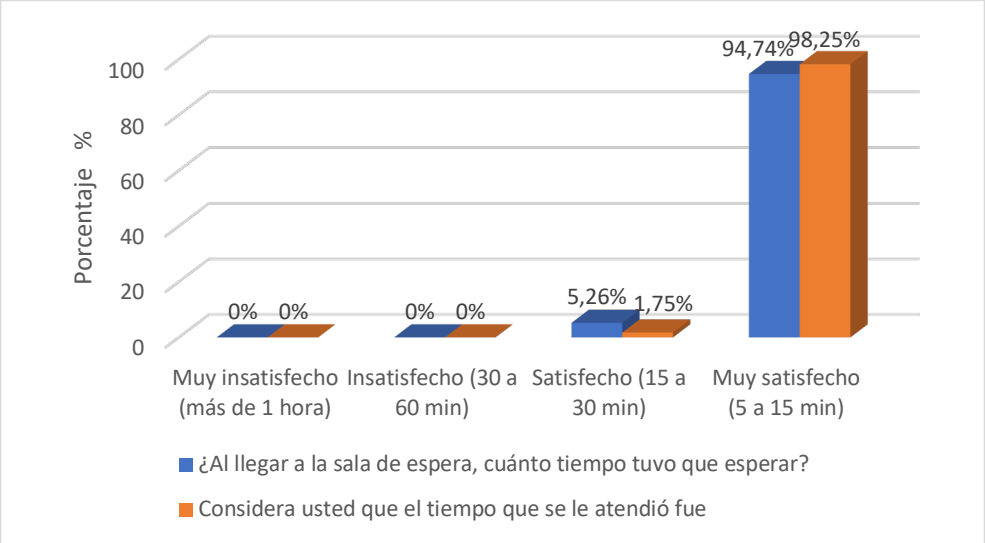


Figura 5. Distribución porcentual de usuarios según la satisfacción con respecto al tiempo de espera para la valoración en la Unidad de Odontología Forense, 2018

En relación con el tiempo de espera para ser valorado, un 94,74% respondió muy satisfecho (de 5 a15 minutos) y un 5,26% refiere que está satisfecho (de 15 a 30 minutos); ningún usuario requirió más de 30 minutos por lo que no hubo calificaciones de insatisfecho ni muy insatisfecho en el tiempo de espera; un 98,25% calificaron el tiempo de espera como breve (muy satisfecho) y solo un 1,75% como adecuado (satisfecho) de acuerdo con los resultados observados en la figura 5.

Oportunidad de la cita

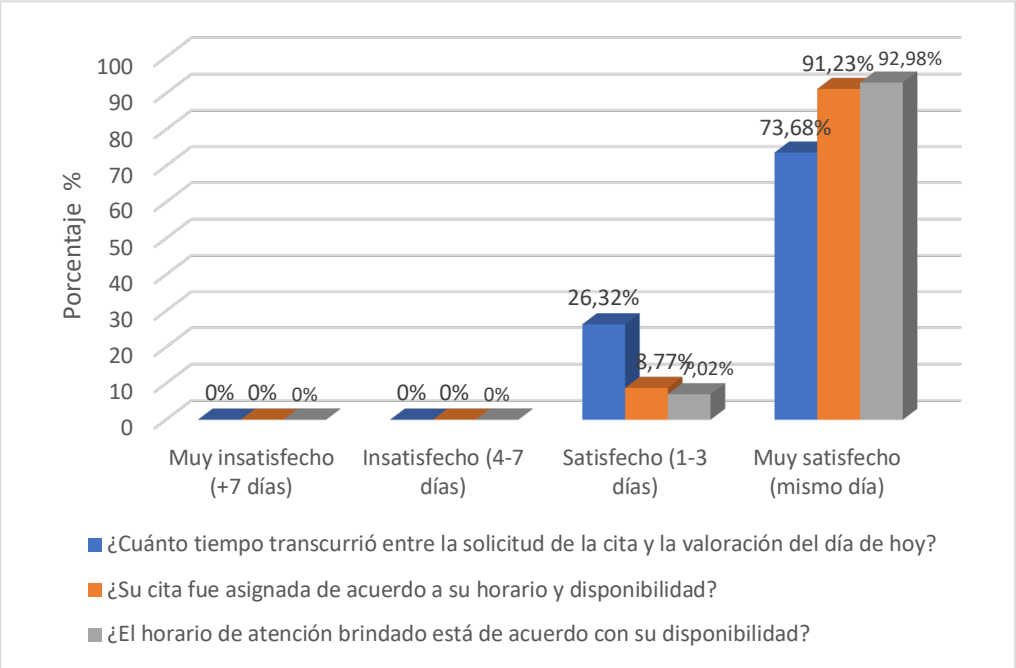


***Figura 6.* Distribución porcentual de usuarios según la satisfacción con respecto a la oportunidad de la cita en la Unidad de Odontología Forense, 2018**

En cuanto al indicador oportunidad de la cita, según el tiempo de espera entre la solicitud de la cita y la valoración odontológica, el resultado fue de un 73,68% el mismo día de la solicitud y un 26,32% en el período de 1 a 3 días, no hubo valoraciones que tuvieran que esperar más de tres días para la asignación de cita.

Además, un 91,23% de los usuarios se encuentra muy satisfecho con la asignación de la cita en relación con el horario y disponibilidad mientras que un 8,77% refiere estar satisfecho. Con respecto a si el horario de atención está de acuerdo con la disponibilidad de los usuarios, un 92,98% respondió estar muy satisfecho y un 7,02% está satisfecho, en ninguno de los tres indicadores hubo calificaciones de insatisfecho ni muy insatisfecho.

Tiempo de traslado

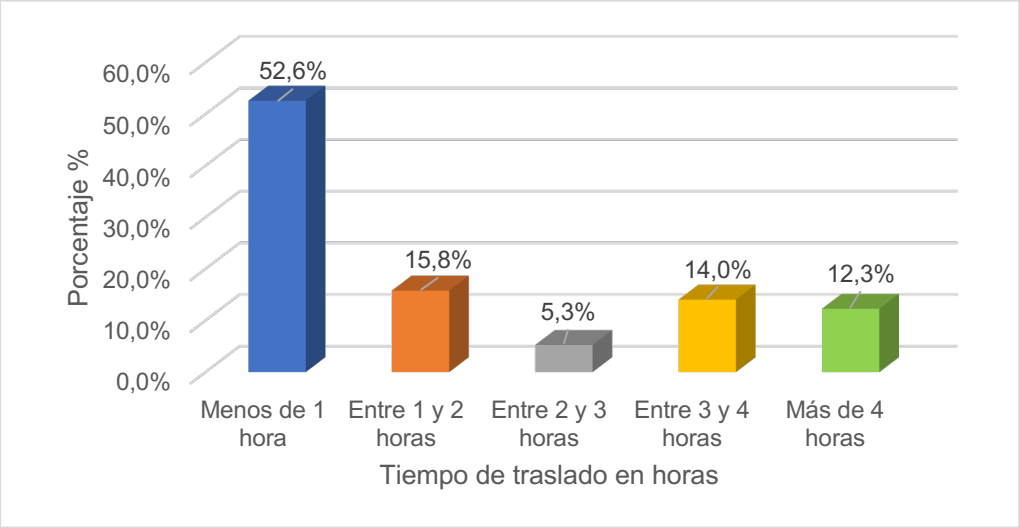
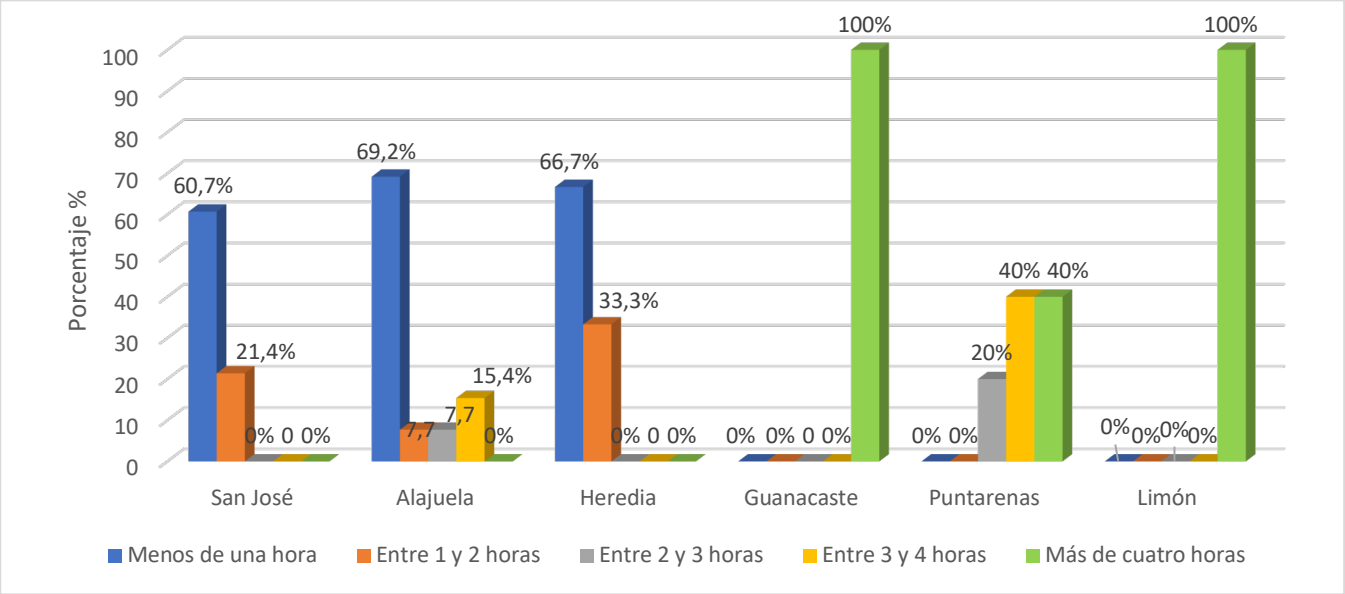


Figura 7. **Distribución porcentual de usuarios según el tiempo de traslado para la valoración en la Unidad de Odontología Forense, 2018**

En relación con el tiempo de traslado, un 52,6% de los entrevistados, los cuales representan poco más de la mitad de la muestra, tardaron menos de una hora en llegar a la Ciudad Judicial, un 15,8% de la muestra tarda entre 1 y 2 horas y un 5,3% entre 2 y 3 horas. Finalmente, el tiempo de traslado, entre 3 y 4 horas, obtuvo un valor del 14% y el mayor tiempo de traslado definido como más de 4 horas obtuvo un resultado de 12,3% como se puede observar en la figura 7.

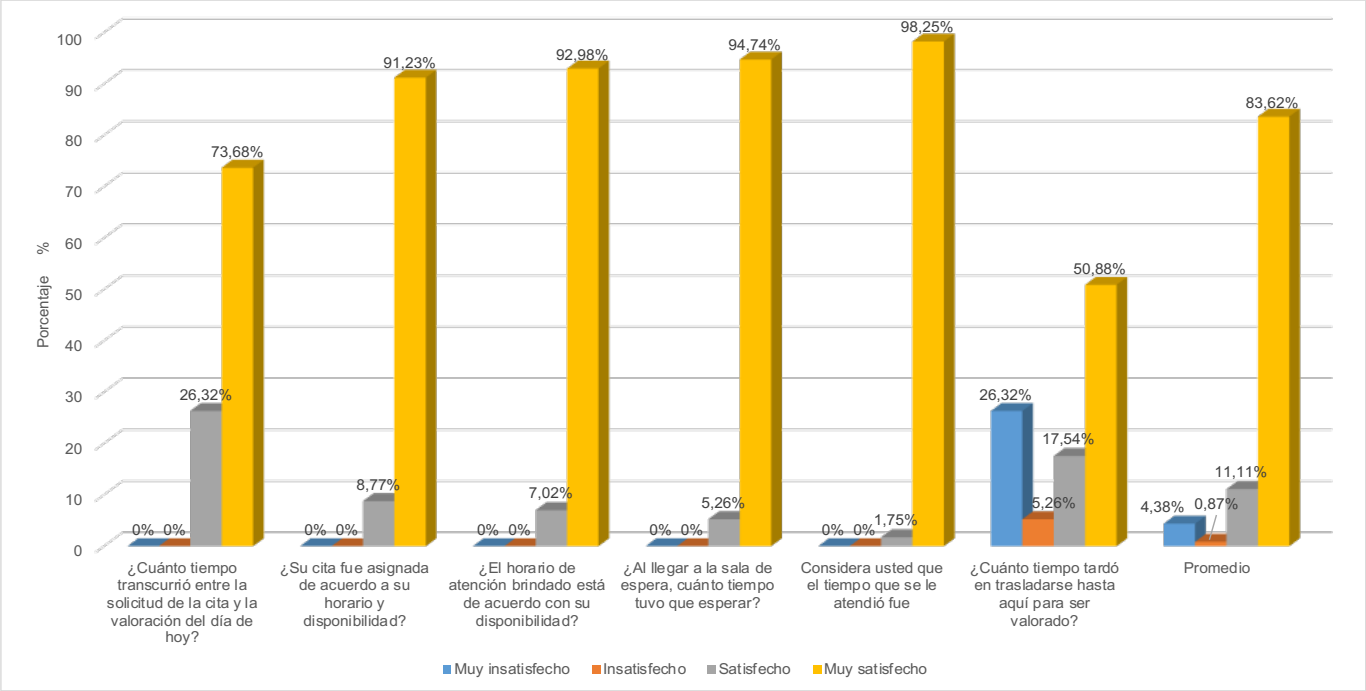
Tiempo de traslado por provincia

Figura 8. **Distribución porcentual de usuarios según el tiempo de traslado por provincia para la valoración en la Unidad de Odontología Forense, 2018**



La figura 8 muestra que, con relación a los pacientes que tardaron menos de una hora en desplazarse para valoración, la totalidad pertenece a las provincias de San José (60,7%), Alajuela (69,2%) y Heredia (66,7%); estos en total conforman más de la mitad de la muestra.
Por otro lado, también existen usuarios de las provincias pertenecientes al área metropolitana que tardaron entre 1 y 2 horas para trasladarse: San José (21,4%), Alajuela (7,77%) y Heredia (33,3%). Adicionalmente, en el tiempo de traslado entre 2 y 3 horas están Alajuela (7,7%) y Puntarenas (20%), en el tiempo entre 3 y 4 horas están Alajuela (15,4%) y Puntarenas (40%).
Con respecto a los usuarios que tardaron más de cuatro horas (mayor tiempo para trasladarse hasta la Ciudad Judicial) todos pertenecen a las provincias de Guanacaste (100%), Puntarenas (40%) y Limón (100%). En la población estudiada no hubo usuarios que procedieran de Cartago durante el período analizado de acuerdo con la figura 8.

Figura 9. **Distribución porcentual de la satisfacción total del usuario con respecto a la variable tiempo en la Unidad de Odontología Forense, 2018**



En la figura 9 el porcentaje de satisfacción total en la variable tiempo es de un 83,62% en la categoría muy satisfecho y de un 11,11% en satisfecho; además, existe un 0,87% insatisfecho y un 4,38% que se considera muy insatisfecho. Al analizar el gráfico se puede observar que únicamente existen valoraciones en las categorías de insatisfecho y muy insatisfecho en el tiempo de traslado para ser valorado: un 5,26% insatisfecho y un 26,32% que se consideran como muy insatisfechos porque tardaron 3 o más horas para llegar a la Ciudad Judicial en San Joaquín de Flores, Heredia.
Otro resultado importante se presenta en el tiempo transcurrido entre la solicitud de la cita y la valoración odontológica, muy satisfecho obtuvo un 73,68% y en la categoría satisfecho un 26,32%, la cual coincide con el 26,32% que catalogó el tiempo de traslado como muy insatisfecho.

Caracterización sociodemográfica

Este punto contiene la descripción de las características sociodemográficas que corresponden a: sexo, edad, grado de escolaridad, motivo de la valoración y procedencia.

Edad y sexo

El mayor porcentaje de usuarios corresponde al grupo de edad entre los 20 y 29 años (29,8%), seguido por el grupo entre los 30 y 39 años (28,1%); entre ambos representan un 57,9% del total de entrevistados. El grupo con menor representación en la muestra fue el de 60 a 69 años (1,8%) seguido del grupo de 10 a 19 años (5,3%).

En la distribución por sexo, de los 57 usuarios entrevistados, el 36% corresponde a las mujeres y 64% a hombres; proporcionalmente, la cantidad de hombres es 1,7 veces mayor que la cantidad de mujeres que acude a valoración por odontología forense.

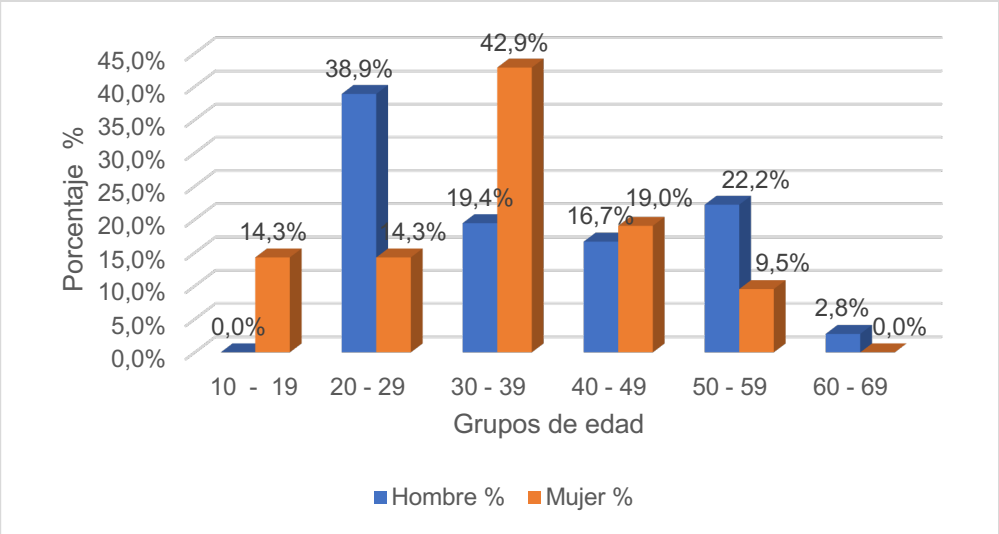


Figura 10. **Distribución porcentual según sexo por grupos de edad en la Unidad de Odontología Forense, 2018**

Con respecto a la distribución según sexo por grupos de edad, la figura 20 muestra que en los hombres el grupo con mayor porcentaje estuvo comprendido entre 20 y 29 años (38,9%) mientras que el de menor porcentaje fue el grupo entre 60 y 69 años (1,8%). En las mujeres el grupo entre los 30 y 39 años (42.9%) fue el más alto y el de menor porcentaje fue el grupo 50 y 59 años (9,5%). La edad promedio de los hombres es de 38,5 años y la edad promedio de las mujeres 34,9 años.

Lugar de procedencia por provincia

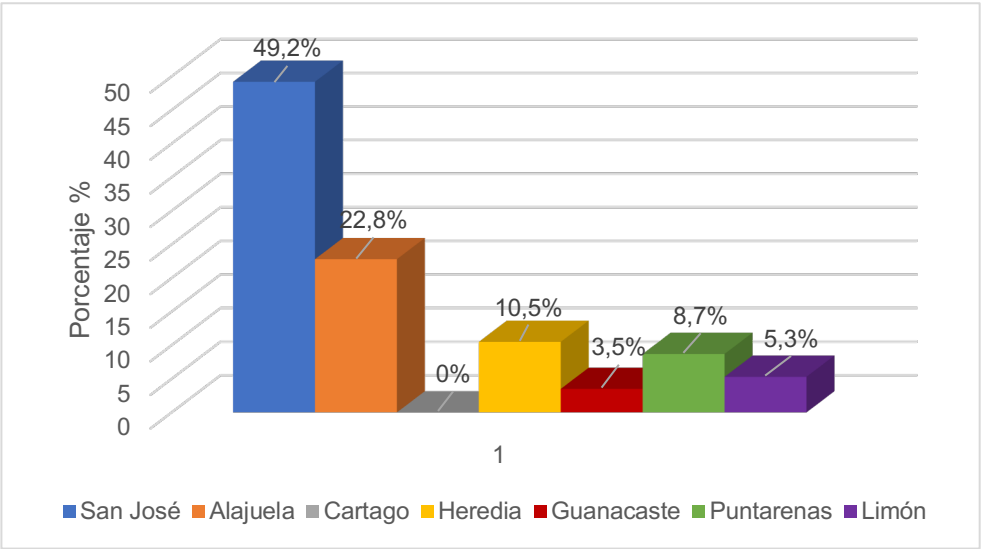


Figura 11. **Distribución porcentual por provincia de procedencia de los usuarios entrevistados en la Unidad de Odontología Forense, 2018**

El 82,5% de los usuarios provienen de la región central del país, específicamente las provincias de San José, Alajuela, Cartago y Heredia; mientras que el 17,5 % provienen de las provincias fuera de la región central: Guanacaste, Puntarenas y

Limón como se observa en la figura 11. Cartago es la única provincia que no presentó usuarios durante el período evaluado.

Grado de escolaridad

El nivel educativo predominante en la muestra fue la secundaria (43,8%) seguido de la primaria (40,4%); el promedio de estudios universitarios fue de un 12,3% y el de analfabetismo fue de un 3.5 %.
Con respecto a la escolaridad, en los hombres el mayor nivel educativo fue la primaria (50%) y el menor porcentaje estuvo representado tanto por los estudios universitarios como por el analfabetismo (5,6%). En las mujeres el mayor grado de escolaridad fue la secundaria (52,4%) y tanto la primaria como la educación universitaria tuvieron un valor del 23,8%; además, es importante mencionar que no hubo analfabetismo (0%) en el grupo entrevistado.

Motivo de valoración

El motivo de valoración que más se presentó fue por violencia común (es aquella que se genera en riñas o asaltos) con un valor del 68,4%, seguida de accidente de tránsito con un 14%, tanto mala praxis como accidente laboral tuvieron un 7% y el motivo con el menor porcentaje fue la violencia doméstica con un 3,5%.

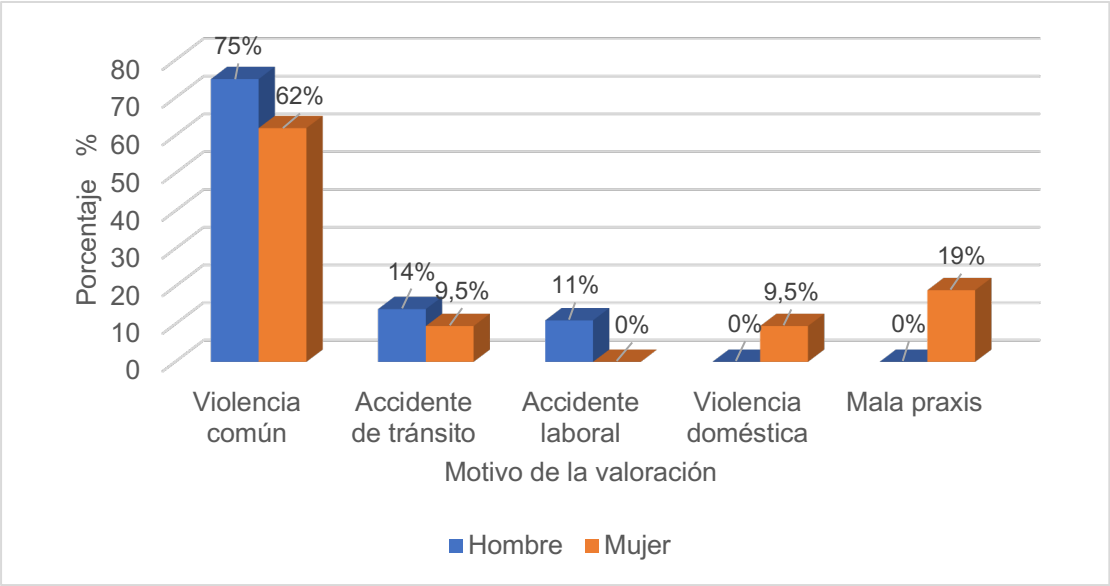


Figura 12. **Distribución porcentual de usuarios según motivo de valoración por sexo en la Unidad de Odontología Forense, 2018**

Como se observa en la figura 12, el motivo de valoración que predominó fue la violencia común con un 75% en hombres y un 62% en mujeres; el motivo que se presentó en menor porcentaje en los hombres fue la mala praxis (0%) y la violencia doméstica (0%) mientras que en las mujeres fue los accidentes laborales (0%).

A pesar de que, tanto en hombres como en mujeres, el principal motivo de valoración fue la violencia común, el análisis estadístico demostró que existe una diferencia estadísticamente significativa por sexo (p=0,010); en las mujeres se encontró que mala praxis y violencia doméstica tuvieron porcentajes significativos (19% y 9,5% respectivamente), mientras que los hombres no tuvieron valoraciones por estos motivos.

Porcentaje promedio total general de satisfacción de los usuarios

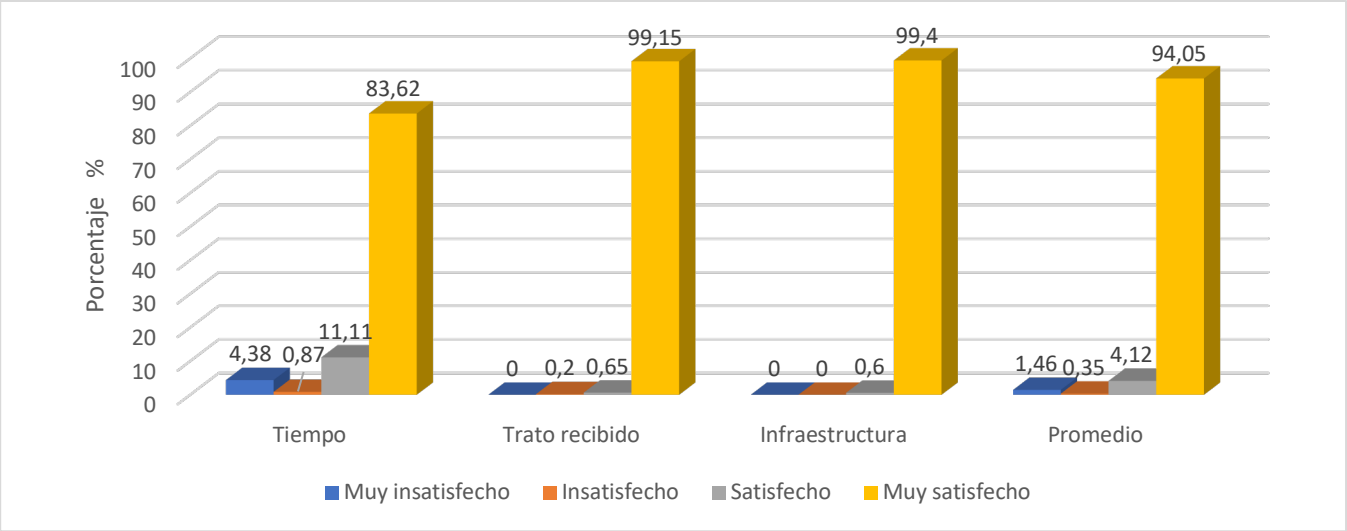


Figura 13. **Porcentaje promedio de la satisfacción general de los usuarios con respecto a las variables tiempo, trato recibido e infraestructura en la Unidad de Odontología Forense, 2018**

En términos generales, las tres variables estudiadas para determinar el grado de satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense obtuvieron calificaciones, en la categoría de muy satisfecho, cercanas al 100%, en las variables trato recibido (99,15%) e infraestructura (99,42%); además, la variable tiempo presenta un 83,62% muy satisfecho y es importante recalcar que es la única de las variables que obtuvo calificación en la categoría de muy insatisfecho con 4,38%.
Los resultados obtenidos en la presente investigación muestran que el porcentaje promedio de satisfacción general es de un 1,46% muy insatisfecho, un 0,35% insatisfecho, un 4.12% satisfecho y en la categoría muy satisfecho el valor promedio de la satisfacción total es del 94,05%, por tanto, se puede concluir que existe un alto grado de satisfacción general con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense en la muestra evaluada.

Conclusiones

Los datos obtenidos muestran que, en términos generales, la infraestructura es muy satisfactoria, al igual que el trato recibido, y que la variable tiempo influye en la disminución del promedio de satisfacción principalmente porque el horario y disponibilidad para la asignación de las citas no satisface a todos los usuarios.
A continuación, se presentan aspectos puntuales en cada una de las variables estudiadas para una mayor comprensión de los datos obtenidos.

Infraestructura

- La variable infraestructura la segunda mejor calificación, ya que obtuvo un 99,4% en la categoría muy satisfecho; de sus tres indicadores: servicios sanitarios, sala de espera y área clínica, el mejor calificado fue área clínica con un 100% muy satisfecho.
- La calificación de muy insatisfecho, únicamente se presentó con relación a la ventilación de los servicios sanitarios en 1,75%.
- Los servicios sanitarios no fueron utilizados por un 43,87% de los usuarios, un 1,75% corresponde a la categoría de insatisfecho en todas las preguntas, excepto la relacionada con el tamaño de estos.
- Los usuarios que no utilizaron los servicios sanitarios están clasificados en el intervalo de traslado de menos de una hora lo que explica dicho comportamiento.

Trato recibido

- Obtuvo el primer lugar con la calificación muy satisfecho (99,53%). Es importante resaltar que la satisfacción, con respecto la forma en que fueron recibidos y tratados por el personal de odontología durante la valoración obtuvo un 100% muy satisfecho, el personal de recepción obtuvo un 96% en la misma categoría.
- Los grados de insatisfacción encontrados corresponden al trato recibido por parte de los oficiales de seguridad, con una calificación de 1.75% insatisfecho.
- La utilización de barreras personales y la limpieza de la unidad dental, elementos que componen el indicador control de infecciones, está siendo aplicado de manera efectiva, ya que la totalidad de los sujetos evaluados respondieron sentirse muy satisfechos.
- Los evaluados indicaron estar en un 100% muy satisfecho con la explicación previa a la valoración, la misma incluye el objetivo y el motivo de esta.

Tiempo

- La variable tiempo recibió la calificación más baja, con un 83,62%, muy satisfecho, comparada con infraestructura y trato recibido. En relación con el tiempo de espera, la gran mayoría de los evaluados indicó sentirse muy satisfecho (94,74%) ya que el tiempo de espera fue entre 5 y 15 minutos; además, indicaron que ninguno tuvo que esperar más de 30 minutos para ser valorado.
- La oportunidad de la cita, determinada por el tiempo de espera entre la solicitud de la cita y la valoración odontológica, obtuvo un 73,68% el mismo día, lo que representa casi las tres cuartas partes de la muestra. Sin embargo, al analizar la población restante, la cual obtuvo la cita de 1 a 3 días después de la solicitud de acuerdo con los datos obtenidos, proceden de sitios que demandan tiempos de traslado de 3 a 4 horas o más, lo cual explica el motivo por el que no pueden ser valorados el mismo día de la solicitud.
- La asignación de la cita, con respecto a la disponibilidad y horario, tiene grados de satisfacción muy altos, fue valorada como muy satisfecho en ambas preguntas (91,23% y 92,98%). No obstante, el horario establecido es de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., razón por la cual no todos los usuarios consideran que este esquema se adapte a sus necesidades y lo evaluaron, en un porcentaje significativo, como satisfecho (8,77% y 7,02%); nadie manifestó sentirse muy insatisfecho ni insatisfecho.
- En relación con la oportunidad de la cita y tiempo de espera, un 74% de las valoraciones se realizaron el mismo día en que fueron solicitadas, independientemente del motivo de la valoración. Las citas otorgadas de 1 a 3 días corresponden a las provincias de Guanacaste, Puntarenas y Limón, cuya lejanía geográfica conlleva coordinación debido a la cantidad de horas necesarias para llegar a la Ciudad Judicial y para regresar al lugar de procedencia o, incluso, pernoctar en el área metropolitana.
- En cuanto al tiempo de espera, los evaluados esperaron de 5 a 15 minutos independientemente del tipo de consulta (p=0,063) por lo que manifestaron sentirse muy satisfechos en un 93%.
- El indicador tiempo de traslado mostró que más de la mitad de la muestra tardó menos de una hora en desplazarse hasta la Ciudad Judicial en San Joaquín de Flores, corresponde a usuarios provenientes de las provincias de Alajuela, Heredia y San José. Además, el tiempo de traslado superior a las cuatro horas en el 100% está relacionado con las zonas más alejadas de las provincias de Guanacaste, Puntarenas y Limón.
- Existe una población que, aunque procede del área metropolitana (especialmente de las provincias San José y Heredia), tarda entre 1 y 2 horas en trasladarse (21,4% y 33,3% respectivamente). Todos estos factores fueron determinantes para que la variable tiempo tuviera la calificación menor, aunque la procedencia geográfica es una condición que no es modificable.

Sociodemográficas

- Las características sociodemográficas de la población entrevistada mostraron que: con respecto al sexo, el 36% fueron mujeres y un 64% correspondió a hombres, el promedio de edad fue de 37,2 años. El grupo de edad mayoritario fue el de 20 a 29 años en hombres, representó el 38,9% y en mujeres fue el grupo de 30 a 39 años con un 42,9%.
- La mayor parte de la muestra proviene de la región central del país (82,5%), específicamente de las provincias de San José, Heredia y Alajuela. Fuera de la región central, estuvo comprendida por un 17,5%, correspondiente a las provincias de Guanacaste, Puntarenas y Limón. En el período en que se realizó el

estudio no hubo ningún caso proveniente de la provincia de Cartago. La provincia con el mayor porcentaje de usuarios fue San José con un 49,2%.

- Al analizar el grado de escolaridad de la población estudiada, el nivel educativo predominante fue la secundaria, representada por un 43,8%, y en segundo lugar la primaria con un 40,4%; ni el sexo, ni el lugar de proveniencia tuvieron diferencias estadísticamente significativas; sin embargo, el nivel de estudios universitarios presentó un resultado mayor en las mujeres, 23,8% contra un 5,6% en hombres; antes bien, todos manifestaron que dichos estudios universitarios están incompletos.
- El motivo de valoración predominante, con el porcentaje más alto en ambos sexos, fue la violencia común con un 75% en hombres y 62% en mujeres; además, se presentó una diferencia estadísticamente significativa por sexo (p=0,010) al analizar el motivo de valoración ya que, en el caso de las mujeres, el 19% se presentó por mala praxis y el 9,5% por violencia doméstica mientras que en los hombres el 75% por violencia común, un 13,9% por accidentes de tránsito y un 11,1% por accidentes laborales.

Recomendaciones

La satisfacción de los usuarios, de la Unidad de Odontología Forense, se puede mejorar mediante: la disminución en el tiempo de espera para ser atendido, la explicación del motivo por el cual requiere trasladarse hasta la Ciudad Judicial para ser valorado, mejor trato por parte de los oficiales de seguridad, la corrección de los aspectos de infraestructura que recibieron menor calificación y la explicación del motivo por el cual requiere trasladarse hasta la Ciudad Judicial para ser valorado en una instancia especializada tanto en su recurso humano como tecnológico

El diseño de un afiche informativo (concerniente al procedimiento a ejecutar y que incluya sus objetivos y alcances), para ser colocado en las salas de espera, permitirá que los usuarios tengan claridad sobre los procedimientos; además, reforzará la importancia de asistir con puntualidad a la cita asignada.

Respecto a la infraestructura, se solicitará a la administración del Departamento de Medicina Legal que implemente las medidas necesarias para mejorar la ventilación de los servicios sanitarios.

El desarrollo de un protocolo de atención para los usuarios garantizará una valoración ágil, estandarizada y satisfactoria, aplicable a todos los motivos de valoración desarrollados en la presente investigación. El mismo debe cumplir con los requerimientos del Departamento de Medicina Legal y las directrices de la Sección de Clínica Médico Forense, así como con protocolos internacionales de atención en el área forense. El plan de acción se muestra a continuación en la tabla 2.

Tabla 2. Propuesta de plan operativo para mejorar la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Odontología Forense

Objetivo	Recursos disponibles	Estrategia	Resultado esperado
Disminuir tiempo de espera	-Personal de recepción -Personal de seguridad -Sala de espera -Personal de Unidades Médico Legales -Personal de la Unidad de Odontología Forense	-Coordinar con personal de seguridad las indicaciones para los usuarios referidos a la Unidad de Odontología Forense. -Solicitar la inclusión de datos generales de los usuarios en la interconsulta.	-Disminuir tiempo en puesto de seguridad. -Agilizar la toma de datos. -Colocar rotulación que indique a los usuarios donde está la recepción
Explicar previamente el motivo del traslado para valoración	-Personal de Unidades Médico Legales -Personal de la Unidad de Odontología Forense -Departamento de Artes Gráficas	-Elaborar y brindar material informativo para los usuarios que explique por qué deben trasladarse hasta la Ciudad Judicial para ser valorados y enviarlo a todas Unidades Médico Legales. -Elaborar afiche informativo para salas de espera y enviarlo a todas las Unidades Médico Legales.	-Aumento en la satisfacción de los usuarios que tardan tres horas o más en el traslado.

Mejorar trato de los oficiales de seguridad	-Personal de seguridad	-Comunicar a los oficiales de seguridad la necesidad de mejorar el trato hacia los usuarios	-Aumento en la satisfacción de los usuarios con el trato del personal de seguridad.
Mejoras en infraestructura de los baños	-Personal de la Administración -Personal de mantenimiento -Personal de limpieza	-Mejorar la ventilación y olor de los baños mediante sistemas mecánicos de extracción y aromatizantes.	-Aumento en la satisfacción de los usuarios
Desarrollar un protocolo estandarizado de atención	-Personal de la Unidad de Odontología Forense.	-Elaborar el protocolo de valoración odontológica forense	-Protocolo estandarizado de atención para valoración odontológica forense

Agradecimientos
A la Dra. Patirica Rodríguez Villalobos, directora de la presente investigación realizada como requisito para obtener el título de Magister en Administración de Servicios de Salud de la Universidad Estatal a Distancia.
Al Dr. Franz Eduardo Vega Zúñiga, Director del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial por avalar este estudio.

Bibliografía

1. Barrios, Sánchez R. Administración de calidad total para un mejoramiento continuo de los servicios en el Instituto Politécnico Nacional. 20007. http://200.23.113.51/pdf/24787.pdf. Accessed April 21, 2019.
2. Rios M, Barreto A. PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD EN USUARIOS DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA, DE LOS HOSPITALES SAN ANTONIO DE CHIA Y SANTA ROSA DE TENJO, MARZO DE 2016. 2016. http://repository.udca.edu.co:8080/jspui/bitstream/11158/482/1/Percepcion de satisfaccion chia.pdf. Accessed June 29, 2019.
3. Oviedo G. LA DEFINICIÓN DEL CONCEPTO DE PERCEPCIÓN EN PSICOLOGÍA CON BASE EN LA TEORÍA GESTALT. *Rev Estud Soc*. 2004;18:89-96. http://www.scielo.org.co/pdf/res/n18/n18a10.pdf. Accessed June 29, 2019.
4. Botero, María ; Peña P. CALIDAD EN EL SERVICIO: EL CLIENTE INCÓGNITO. *Suma Psicológica*. 2006;13(2):217-228. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=134216870007. Accessed March 23, 2019.
5. Romero G, Romero J. Satisfacción de clientes externos de las empresas aseguradoras en el municipio Maracaibo. *Rev Ciencias Soc (Ve),*. 2006;XII(3):563-580.
6. Mabel Andía Romero C, Mauricio Pineda Aparicio Á, Sottec Roque V, Ramiro Santos Zevallos J, Edwin Molina Jara M, Zoraida Romero Villena M. SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL I ESPINAR ABRIL 2002. *SITUA*. 2002;10(20):18-22.
7. Lara J. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS. *Concienc Tecnológica*. 2002;(19):0. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401905. Accessed March 14, 2019.
8. Pèrez, J., Tamayo C. Medición de la satisfacción del usuario en el Servicio de Fisioterapia del Centro de Medicina del Ejercicio y Rehabilitación Cardíaca CEMDE S.A. 2012. http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/1682/2/MEDICION_SATISFACCION_USUARIO.pdf. Accessed August 8, 2018.
9. Seclén-Palacin J, Darras C, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. *An la Fac Med*. 2013;66(2):127. doi:10.15381/anales.v66i2.1361
10. Chang De La Rosa M, Del Carmen M, Lage A, Cañizares Pérez M, Ibarra AM. *SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON LA ATENCIÓN MÉDICA*. Vol 15.; 1999. http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v15n5/mgi09599.pdf. Accessed June 8, 2018.
11. Luengas M. La bioética en la relación clínica en odontología. *Odontol Leg*. 2003;LX(6):233-239. http://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2003/od036g.pdf. Accessed March 23, 2019.
12. Pontón H. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE COMO PARTE DE LA CALIDAD DE

SERVICIO DE LOS DISTRIBUIDORES DE EQUIPOS Y MATERIALES PARA EL SECTOR DE LA PUBLICIDAD EXTERIOR EN EL MUNICIPIO MARACAIBO. *Rev Electrónica Gerenc Empres*. 2009;I(1):34-48. http://ojs.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/1621/1569. Accessed March 23, 2019.

13. COMO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | Calidad y Gestion. https://calidadgestion.wordpress.com/2014/09/15/como-medir-la-satisfaccion-del-cliente/. Published 2019. Accessed March 23, 2019.
14. Montaudon C. Explorando la noción de calidad. *Acta Univ*. 2010;20(2):50-56. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41613788006. Accessed March 11, 2019.
15. López-Garví AJ. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptacion al español del cuestionario "dental satisfaction questionnaire." 2012. http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/24925/Tesis Doctoral _Estudio de la satisfacción en Odontología me.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Accessed June 24, 2018.
16. Lopez J, Pilataxi S, Rodriguez L, 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 y Polit Salud*. 2013;12(24):209-225. http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/6101/4911. Accessed June 24, 2018.
17. Constantin Peña AE, Martínez Toro A, Pérez Hernández T, Rodríguez Contreras G, Mejía Gómez ML. *Evaluación de La Calidad de La Atención Forense a Víctimas de Delitos Sexuales En Bogotá*.; 2001. http://www.bdigital.unal.edu.co/45762/.
18. Shiva A, Haden SC, Brooks J. Forensic and Civil Psychiatric Inpatients: Development of the Inpatient Satisfaction Questionnaire. *J Am Acad Psychiatry Law Online*. 2009;37(2).
19. Macinnes D, Courtney H, Flanagan T, Bressington D, Beer D. A cross sectional survey examining the association between therapeutic relationships and service user satisfaction in forensic mental health settings. *BMC Res Notes*. 2014;7(657):1-8. doi:10.1186/1756-0500-7-657
20. Pavon Lasso R. Análisis de la medición del grado de satisfacción con enfoque diferencial de género de los usuarios(as) directos de Clínica, Psicología y Psiquiatría del INML Y CF 2009. 2010.
21. Moreno, S. Barreto, M. Sanabria, P. González, L., Pinzón A. Evaluación de la atención a víctimas de la violencia sexual: experiencia en tres hospitales de Bogotá. *Rev Fac Nac Salud Pública* . 2013;31(2):195-201. http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v31n2/v31n2a05.pdf. Accessed February 3, 2019.
22. Servicio Médico Legal de Chile. *XII Encuesta Nacional de Opinión y Satisfacción de Clientes Del SML, Año 2017.* Santiago; 2017.
23. Muñoz Guillén I. La Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal – 2016. 2017. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6677/Muñoz_GI.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Accessed June 24, 2018.
24. Camacho Navarro Y. Satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Clínica de Periodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica en el periodo de abril-mayo del 2016. 2017. http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1655/1/Satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Clínica de Periodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Cos. Accessed June 24, 2018.
25. Carvajal M. Comparación del nivel de satisfacción de los usuarios para la mejora continua de los servicios de Odontología de las áreas de salud de Santa Ana y Mora-Palmichal durante el período de enero a junio de 2017. *Univ Estatal a Distancia*. 2017.

Attribution (BY-NC) - (BY) You must give appropriate credit, provide a link to the license, and indicate if changes were made. You may do so in any reasonable manner, but not in any way that suggest the licensor endorses you or your use. (NC) You may not use the material for commercial purposes.