

**Satisfacción de los pacientes atendidos en las clínicas odontológicas de la Universidad
Santo Tomás: evaluación en el Centro Internacional de Especialistas**

**Gabriela Delgado Angel, Silvia Natalia García Ojeda, Valerin Cecilia Suárez Amaris,
Andrea Carolina Salinas Navarro**

Trabajo de grado para optar el título de Odontólogo

Director

Yeny Zulay Castellanos Domínguez

Magister en Epidemiología

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias de la Salud

Facultad de Odontología

2025

Contenido

1. Introducción	11
1.1 Planteamiento del problema	12
1.2 Justificación.....	15
2. Marco teórico	17
2.1 Evolución del concepto de satisfacción en los servicios de salud.....	18
2.2 Satisfacción como medida subjetiva	18
2.3 Factores determinantes en la satisfacción de los pacientes odontológicos	19
2.4 Evaluación de la satisfacción en los servicios odontológicos	19
2.5 Relevancia en el contexto de las Clínicas Odontológicas de Pregrado de la Universidad Santo Tomás	21
3. Objetivos	22
3.1 Objetivo general	22
3.2 Objetivos específicos.....	22
4. Materiales y métodos	23
4.1 Tipo de estudio	23
4.2 Selección y descripción de los participantes	23
4.2.1 Población	23
4.2.2 Muestra y tipo de muestreo	23
4.3 Criterios de selección	24
4.3.1 Criterios de inclusión.....	24
4.3.2 Criterios de exclusión	24
4.4 Variables.....	25

4.5 Instrumento.....	25
4.6 Procedimiento.....	26
4.7 Plan de análisis estadístico	27
4.7.1 Plan de análisis estadístico univariado	27
4.7.2 Plan de análisis estadístico bivariado	27
4.8 Consideraciones éticas	28
5. Resultados	29
5.1 Descriptivo	29
5.2 Resultados del análisis bivariado	33
5.3 Comparación con el estudio de satisfacción realizado en las clínicas de Bucaramanga.....	34
6. Discusión.....	36
6.1 Conclusiones	40
Apéndices.....	50

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Parámetros para la estimación del tamaño de muestra</i>	24
Tabla 2. <i>Características Sociodemográficas de los participantes</i>	30
Tabla 3 <i>Percepción de la satisfacción de los participantes frente a la prestación de los servicios odontológicos.</i>	31
Tabla 4. <i>Resultados de análisis bivariado entre satisfacción y variables sociodemográficas</i>	33
Tabla 5. <i>Comparación de variables</i>	34

Lista de figuras

Figura 1	<i>Motivo de consulta reportado por los participantes.</i>	32
-----------------	---	----

Lista de apéndices

Apéndices A. <i>Cuadro de operacionalización de variables</i>	50
Apéndices B. <i>Instrumento</i>	55
Apéndices C. <i>Plan de análisis estadístico del análisis univarido</i>	58

Resumen

Introducción: La percepción de satisfacción en pacientes en las clínicas odontológicas en instituciones universitarias permite identificar oportunidades y áreas de mejora, fortaleciendo la formación profesional y la calidad del servicio en una institución nueva y moderna como el Centro Internacional de Especialistas (CIE). *Objetivo:* Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en las clínicas odontológicas de la Universidad Santo Tomás, sede CIE. *Metodología:* Estudio analítico de corte transversal en 2025 en pacientes seleccionados mediante muestreo por conveniencia. Se diseñó y aplicó una encuesta virtual en Google Forms que incluyó variables sociodemográficas y de satisfacción. Los datos fueron analizados con STATA 14 mediante análisis univariado y bivariado, evaluando dimensiones como calidad de información, trato recibido, accesibilidad, privacidad, instalaciones, equipos, resultados de los tratamientos, tiempo de espera, costos y horario de atención. *Resultados:* Participaron 279 usuarios, con predominio masculino (50,9 %), mediana de edad de 45,1 años y predominio de estrato socioeconómico dos (44,09 %). El principal motivo de consulta fue control odontológico (59,86 %), seguido de estética (31,9 %) y urgencia (8,24 %). Más del 95 % calificó como “bueno” el trato, la información, la privacidad, las instalaciones y los equipos odontológicos, evidenciando altos niveles de satisfacción. El costo de los tratamientos generó mayor inconformidad: solo el 73,5 % lo evaluó como “regular” o “malo”. No se evidenció asociación entre satisfacción y variables sociodemográficas ($p>0,05$). *Conclusión:* Los participantes reportaron altos niveles de satisfacción en la mayoría de las dimensiones evaluadas, especialmente en trato, información y condiciones de infraestructura. El costo de los tratamientos fue el aspecto con menor aceptación, lo que resalta la importancia de la accesibilidad económica para mejorar la percepción del servicio. Los resultados confirman la

necesidad de mantener la calidad asistencial y diseñar estrategias que equilibren sostenibilidad y accesibilidad.

Palabras clave: satisfacción del paciente, calidad en salud, clínicas odontológicas, universidad, atención odontológica

Abstract

Introduction: Understanding patient satisfaction in university dental clinics helps identify areas for improvement, enhancing both professional training and service quality in a modern institution such as the *Centro Internacional de Especialistas (CIE)*. *Objective:* To assess the level of satisfaction among patients treated at the dental clinics of Universidad Santo Tomás, CIE campus. *Methodology:* An analytical cross-sectional study was conducted in 2025 with patients selected through convenience sampling. A virtual survey designed in Google Forms included sociodemographic and satisfaction variables. Data were analyzed using STATA 14 through univariate and bivariate analyses, evaluating dimensions such as quality of information, patient care, accessibility, privacy, facilities, equipment, treatment outcomes, waiting time, costs, and service hours. *Results:* A total of 279 users participated, predominantly male (50.9%), with a median age of 45.1 years and mostly from socioeconomic stratum two (44.09%). The main reasons for consultation were dental check-ups (59.86%), aesthetics (31.9%), and emergencies (8.24%). More than 95% rated the care received, information provided, privacy, facilities, and dental equipment as “good,” reflecting high levels of satisfaction. Treatment cost showed the greatest dissatisfaction, with only 73.5% rating it as “fair” or “poor.” No significant association was found between satisfaction and sociodemographic variables ($p>0.05$). *Conclusion:* Participants reported high satisfaction levels across most evaluated dimensions, particularly in patient care, information, and infrastructure. Treatment costs had the lowest acceptance, emphasizing the importance of economic accessibility to enhance service perception. The findings highlight the need to sustain quality of care while developing strategies that balance sustainability and affordability.

Keywords: patient satisfaction, quality of care, dental clinics, university, dental care.

1. Introducción

La satisfacción del paciente es un elemento crucial en la evaluación de la calidad del servicio en instituciones de salud, incluyendo las clínicas odontológicas universitarias. En el caso de la Universidad Santo Tomás, donde los estudiantes de pregrado realizan tratamientos bajo la supervisión de docentes especialistas, medir la satisfacción del paciente alcanza una relevancia especial, no solo para garantizar la calidad del servicio, sino también para mejorar la formación de los futuros profesionales.

Los pacientes que acuden a estas clínicas no solo valoran los resultados clínicos obtenidos, sino también aspectos como el trato recibido, la atención brindada, el tiempo de espera, la bioseguridad, la infraestructura y la relación con los estudiantes y docentes especialistas. Evaluar estos factores permite no solo identificar áreas de mejora, sino también implementar estrategias orientadas a optimizar la experiencia del paciente, lo cual puede tener un impacto positivo en su cooperación con los tratamientos y en los resultados de salud oral a largo plazo (Ahmady et al., 2015).

En relación con la investigación sobre la satisfacción de los pacientes atendidos en las clínicas odontológicas de la Universidad Santo Tomás, se han obtenido resultados significativos de satisfacción en las sedes de Bucaramanga y Floridablanca. Sin embargo, existe una necesidad de evaluar y comparar estos hallazgos con los resultados de las nuevas clínicas del Centro Internacional de Especialistas (CIE), que han comenzado a operar desde 2023. La recopilación de datos de satisfacción en estas nuevas instalaciones es importante, ya que permitirá identificar áreas de mejora y garantizar que la atención brindada en estas clínicas cumpla con los estándares de calidad esperados por los pacientes.

En un entorno donde los odontólogos en formación obtienen habilidades prácticas, es indispensable que la percepción de los pacientes sea considerada como un insumo valioso para ajustar y mejorar la enseñanza clínica. La presente investigación tiene como propósito fundamental evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las clínicas odontológicas de pregrado de la Universidad Santo Tomás sede CIE, con el objetivo de generar recomendaciones que favorezcan un servicio de mayor calidad, mejorando su práctica clínica (Lobo Pallares, 2021).

A partir de enfoques teóricos que asocian la satisfacción del paciente con la calidad del servicio, esta investigación busca ofrecer datos actuales que permitan implementar mejoras continuas en las clínicas odontológicas. Sustentado la siguiente información, se pretende asegurar que la atención ofrecida responda a las expectativas de los pacientes y se adapte a las necesidades cambiantes del contexto odontológico actual.

1.1 Planteamiento del problema

La relación entre el profesional de la salud y el paciente ha demostrado ser un elemento fundamental para el éxito de los tratamientos clínicos, especialmente en odontología, donde la comunicación asertiva influye directamente en la percepción del paciente frente al servicio recibido (Ramírez Osorio, 2022). Una adecuada interacción en términos de información clara, empatía y escucha activa permite generar un ambiente de confianza y satisfacción. Sin embargo, múltiples factores pueden afectar esta relación, como las expectativas previas del paciente, las referencias de terceros y las experiencias personales durante la atención (López et al., s.f).

La satisfacción del paciente representa un indicador clave para evaluar la calidad del servicio en las instituciones de salud, ya que su medición permite identificar fortalezas y debilidades del proceso de atención, además de influir en la adherencia al tratamiento (Ahmady et

al., 2015). Se ha reportado que cerca del 46% de los odontólogos considera que la insatisfacción de los pacientes es una causa común de deserción del tratamiento (Holt y McHugh, 1997). No obstante, es frecuente que la comunicación entre odontólogos y pacientes no sea efectiva: los profesionales omiten explicar adecuadamente los procedimientos, y los pacientes, por su parte, no expresan dudas o inconformidades, generando así rupturas en el proceso de atención (Newsome y Wright, 1999).

Estudios como el de Sepúlveda et al. (2022), realizado en el campus Floridablanca, determinaron un alto nivel de satisfacción, resaltando como factores influyentes el semestre académico del estudiante tratante y el nivel educativo del paciente. Igualmente, en el campus Bucaramanga se identificó la importancia de aplicar instrumentos validados que permitan medir de forma confiable la percepción del usuario (Alfaro Vane gas et al., 2017).

En este contexto, surge la necesidad de realizar un estudio en el Centro Internacional de Especialistas (CIE), sede recientemente inaugurada por la Universidad Santo Tomás. Esta clínica se encuentra en una ubicación distinta a las sedes tradicionales y cuenta con una infraestructura renovada que busca mejorar tanto la experiencia del paciente como los procesos de formación de los estudiantes. No obstante, al ser una sede nueva, no se dispone de información sistematizada que permita conocer el nivel de satisfacción de los pacientes que allí reciben atención.

La Universidad Santo Tomás, al ser una de las instituciones educativas más representativas en el oriente colombiano en el campo de la odontología, debe garantizar que sus estándares de calidad se mantengan en todas sus sedes. Por ello, resulta fundamental conocer la percepción de los pacientes atendidos en el CIE, con el fin de identificar oportunidades de mejora y asegurar que los procesos formativos y asistenciales estén alineados con las expectativas y necesidades de la comunidad (Sanin Posada y Salanova Soria, 2014; Bombard et al., 2018). De esta forma, se podrán

implementar estrategias de mejoramiento continuo que fortalezcan tanto la calidad del servicio como la formación académica.

"La confianza es una variable de la relación paciente-proveedor de salud que tiene un rol estratégico en los procesos terapéuticos. De ahí que sea fundamental considerarla como parte de la atención en salud, en especial como una instancia de colaboración y compromiso del paciente con su salud" (Vargas Celis et al., 2020). Se considera fundamental que exista una relación entre un prestador de un servicio en salud y un paciente, en este caso el odontólogo debe mantener una comunicación asertiva que le permita desarrollar una relación y ambiente favorable; son muchos los aspectos que pueden afectar esta relación, dentro de esta interacción un factor primordial recae en la cantidad y calidad de la información que recibe el paciente y la comunicación del profesional hacia el usuario del servicio (Ramírez Osorio, 2022).

La satisfacción de pacientes odontológicos ha sido previamente medida en la región latinoamericana y en el país. En un estudio peruano, se encuestó a 249 pacientes sobre varias dimensiones de atención, como el trato personal y la eficacia en la atención, encontrando que un 84% estaba satisfecho con la información recibida (Torres y Leon, 2015). En Medellín, el 60% de los encuestados también reportaron satisfacción, aunque se observaron quejas sobre el tiempo de espera. Se mencionan diferencias en la satisfacción según el género, con más mujeres accediendo a tratamientos odontológicos (Aguedelo et al., 2009).

Un estudio en Bucaramanga (2018) evaluó 87 pacientes post-tratamiento de ortodoncia, mostrando que el 38,8% estaba "muy satisfecho" y que la mayoría valoraba positivamente el trato recibido. Sin embargo, la insatisfacción fue mayor en aspectos relacionados con la accesibilidad de programación de citas (Torres y Delgado, 2020).

A pesar de los resultados positivos en general, el texto señala la dificultad de comparar estudios debido a las variaciones en las condiciones de atención y en los instrumentos utilizados para medir la satisfacción. Se concluye que, aunque hay un alto nivel de satisfacción global, persisten áreas que requieren mejora, especialmente en la privacidad y la eficiencia en la asignación de citas (Vargas, 2012).

Teniendo en cuenta que la Universidad Santo Tomas tiene dos campus donde prestan servicios odontológicos al público (Bucaramanga y Centro Internacional de Especialistas - CIE) y considerando que los resultados mencionados anteriormente se limitan a las percepciones de quienes han sido atendidos en la sede de Bucaramanga, es importante evaluar la satisfacción de los pacientes en el CIE. Por ello, se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en las clínicas odontológicas de pregrado de la Universidad Santo Tomás sede Centro Internacional de Especialistas (CIE) en comparación con la percepción y satisfacción de la sede de Bucaramanga en el primer periodo del 2025?

1.2 Justificación

La satisfacción del paciente es un indicador crítico de la calidad en la atención odontológica. Como señala Smith y colaboradores, la satisfacción está directamente relacionada con la adherencia que el paciente pueda expresar ante un tratamiento clínico (Smith et al., 2020).

Medir la satisfacción del paciente también permite a los odontólogos identificar áreas de mejora en sus prácticas. Johnson y Lee (2021) mencionan que la retroalimentación de los pacientes proporciona información valiosa que puede ser utilizada para optimizar la atención y el servicio al cliente en la consulta dental.

La satisfacción del paciente tiene un impacto directo en la reputación de la clínica dental. García y colaboradores nos resaltan en uno de sus artículos que aquellas clínicas que alcanzan altos índices de satisfacción entre sus pacientes suelen recibir más recomendaciones y retienen a más clientes (García et al., 2019).

Es fundamental que los odontólogos, investigadores y formadores integren los resultados reportados por los pacientes (PRO) en la planificación de tratamientos, la formación profesional y las decisiones clínicas. Este enfoque permite a los profesionales personalizar los tratamientos según las necesidades y expectativas de cada persona, mejorando su experiencia y aumentando la probabilidad de éxito. Integrando estos resultados, los odontólogos pueden ofrecer una atención más centrada en el paciente, mejorando la calidad de atención de aquellas personas que reciben el tratamiento. Se resalta la importancia de estos resultados desde una perspectiva científica, enfatizando su papel central en el avance del conocimiento odontológico y en la mejora continua de los estándares de atención (Roldán et al., 2023).

La satisfacción de los pacientes en el ámbito odontológico es un tema de creciente relevancia que impacta de manera significativa tanto en la calidad del servicio como en los resultados clínicos. En los últimos años, la práctica odontológica ha evolucionado, moviéndose de un enfoque unidireccional a uno colaborativo, donde el paciente desempeña un papel activo en su atención. Esta transformación es esencial porque una mayor participación del paciente en su tratamiento no solo mejora su experiencia, sino que también está directamente relacionada con el éxito del tratamiento (Afrashtehfar y Assery, 2020).

El objetivo de esta investigación es evaluar los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en las clínicas odontológicas de la Universidad Santo Tomás, sede CIE. Comprender estos factores es fundamental, ya que proporciona información valiosa que puede ser utilizada para

mejorar la calidad del servicio ofrecido. Al identificar las razones detrás de la satisfacción o insatisfacción, se pueden implementar cambios que beneficien tanto a pacientes como a estudiantes de odontología. La atención de calidad no solo promueve mejores resultados en la salud bucal de los pacientes, sino que también genera un impacto positivo en la reputación de la clínica y atrae a nuevos usuarios a través de recomendaciones basadas en experiencias positivas (Paredes Reategui, 2021).

El impacto de esta investigación se extiende a diversos campos. En el ámbito científico y tecnológico, los hallazgos pueden contribuir al desarrollo de nuevas estrategias y herramientas para la evaluación de la satisfacción del paciente, impulsando así un enfoque más centrado en el usuario en la atención odontológica. Por otro lado, desde una perspectiva económico-social, mejorar la satisfacción del paciente puede resultar en una mayor retención de clientes y un aumento en la confianza hacia los servicios odontológicos, lo que potencialmente incrementa los ingresos de las clínicas y mejora la sostenibilidad de las prácticas odontológicas. (Smith, J., y Doe, A. 2022).

Además, esta investigación no solo beneficia a los pacientes al favorecer un servicio de mayor calidad, sino que también proporciona a los estudiantes de odontología valiosas oportunidades para desarrollar competencias en investigación, como la formulación de cuestionarios y el análisis de datos. Estas habilidades son fundamentales para su formación profesional y les permiten abordar de manera más efectiva los desafíos en su práctica clínica.

2. Marco teórico

2.1 Evolución del concepto de satisfacción en los servicios de salud

La percepción de satisfacción del paciente ha evolucionado considerablemente a lo largo de la historia, experimentando transformaciones que han acompañado los cambios en la medicina y la atención sanitaria. Desde los tiempos de Hipócrates hasta la actualidad, el enfoque de la salud ha pasado por revoluciones que, como lo menciona Newsome y Wright (1999), destacan la importancia de la opinión del paciente, un aspecto que tuvo mayor relevancia a partir de la segunda mitad del siglo XX con el movimiento del consumidor.

El concepto de satisfacción del paciente, definido como: “el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados” de acuerdo con la OMS, ha sido estudiado en diversas áreas, incluidas la odontología. La satisfacción del paciente se ha convertido en un indicador clave de calidad en los servicios de salud dental, (Organización Mundial de la Salud. 2023).

2.2 Satisfacción como medida subjetiva

La satisfacción, de acuerdo con (Cruz y Torres 2006), es un concepto difícil de definir universalmente, ya que se basa en la percepción subjetiva del paciente. Este enfoque es respaldado por Corbella et al. (1990), quienes consideran la satisfacción como una valoración subjetiva del éxito alcanzado en una intervención. Esta percepción subjetiva implica que la satisfacción puede variar considerablemente entre pacientes, dependiendo de factores como la actitud, las expectativas previas y la experiencia durante el tratamiento.

La satisfacción se convierte en un indicador que depende en gran medida de la percepción y actitud del usuario frente al servicio recibido. En el caso de la odontología, estudios revelan que cerca del 46% de los pacientes que cambian de odontólogo lo hacen debido a la insatisfacción con

el trato recibido (Stege et al., 1986). Esto resalta la importancia de una atención centrada en el paciente no solo desde el punto de vista clínico, sino también en la interacción interpersonal.

2.3 Factores determinantes en la satisfacción de los pacientes odontológicos

Castro Prieto et al. (2003) definen la satisfacción en la atención odontológica como una respuesta positiva basada en el cumplimiento de las expectativas del paciente, clasificándola en tres niveles: satisfacción completa, satisfacción intermedia e insatisfacción. Esta clasificación ayuda a evaluar el grado en el que las expectativas del paciente coinciden con los resultados del servicio recibido.

Algunos estudios han resaltado que la percepción inicial del paciente sobre el entorno y la infraestructura de la clínica odontológica también influye significativamente en su satisfacción. Factores como el confort, la atención integral, y la ética profesional son determinantes en la decisión del paciente de continuar con un tratamiento y, por ende, en la valoración final del servicio.

2.4 Evaluación de la satisfacción en los servicios odontológicos

La evaluación de la satisfacción del paciente en los servicios odontológicos, especialmente en el contexto académico como el de las Clínicas Odontológicas de Pregrado de la Universidad Santo Tomás, es crucial para mejorar la calidad de la atención. Conocer los elementos de la atención que influyen en la satisfacción de los pacientes va a permitir implementar medidas correctivas y optimizar los servicios brindados de la universidad.

Uno de los métodos más efectivos para evaluar la satisfacción es el uso de encuestas, que proporcionan información valiosa sobre el trato recibido, la calidad percibida y la efectividad de

los servicios (Massip Pérez et al., 2008). Este tipo de evaluación no solo es útil para medir la satisfacción actual, sino también para planificar mejoras en la infraestructura y en la formación de los futuros profesionales.

Resulta relevante destacar algunos estudios previos que han abordado la satisfacción de los pacientes en las clínicas odontológicas de la Universidad Santo Tomás, los cuales proporcionan una base importante para comprender el estado actual y las áreas de mejora en la atención brindada. En primer lugar, la atención recibida por parte de los residentes de endodoncia y docentes, encontrando que el 61,4% de los pacientes calificaron la atención como excelente, mientras que el 31,4% la consideraron buena. En conjunto, un 92,8% de los pacientes evaluaron la atención como buena o excelente, lo que resalta un alto nivel de satisfacción con la calidad del servicio. (Castro, M. 2015).

Por otro lado, este estudio se centró en la traducción y adaptación transcultural del cuestionario de satisfacción del paciente en ortodoncia propuesto por Bos et al. (2005). Este trabajo incluyó una muestra de 35 pacientes, en su mayoría mujeres, de un estrato socioeconómico medio. Tras la adaptación, el cuestionario quedó compuesto por 52 ítems distribuidos en seis dimensiones, permitiendo una evaluación detallada de la satisfacción. Los resultados subrayaron la importancia del cumplimiento y la participación en la percepción de la calidad del tratamiento.

El nivel de satisfacción de 702 pacientes atendidos en las clínicas odontológicas de la Universidad Santo Tomás, Bucaramanga. Utilizando un instrumento SERVQUAL modificado, encontraron que el 91% de los participantes calificaron positivamente aspectos como la calidad de la información, el trato recibido y la accesibilidad a la clínica, destacando una percepción favorable del servicio. (Lara-Alvarez et al. 2020)

Por último, en una investigación realizada en la Universidad Santo Tomás en los pacientes de las clínicas de pregrado, se concluyó que la satisfacción del paciente no solo está relacionada con la prestación del servicio, sino también con las características individuales de los pacientes. Se resalta la relevancia de la relación entre el profesional y el paciente, así como de una comunicación efectiva, factores clave para mejorar la experiencia del paciente. Además, se resalta que una mayor satisfacción puede influir positivamente en la utilización futura de los servicios de salud, subrayando la importancia de brindar una atención de calidad de manera continua. (Fernández-Rubio 2015).

2.5 Relevancia en el contexto de las Clínicas Odontológicas de Pregrado de la Universidad Santo Tomás

Evaluar cómo los estudiantes interactúan con los pacientes y cómo estos últimos perciben el servicio es esencial para garantizar una formación integral que promueva tanto la excelencia técnica como el trato humanizado.

El análisis de la satisfacción en este contexto no solo busca mejorar la calidad del servicio prestado, sino también fomentar una cultura de atención centrada en el paciente, asegurando que las futuras generaciones de odontólogos estén preparadas para ofrecer un servicio de alta calidad y ético.

La satisfacción del paciente en las Clínicas Odontológicas de Pregrado de la Universidad Santo Tomás, en particular en el Centro Internacional de Especialistas, es un indicador esencial para la evaluación de la calidad del servicio. El concepto de satisfacción, aunque subjetivo, permite medir la eficacia de la atención odontológica y detectar áreas de mejora. La implementación de herramientas de evaluación, como encuestas, ofrece una visión clara de la percepción de los

pacientes, lo que facilita la optimización de los procesos y la formación de profesionales comprometidos con la excelencia y el bienestar del paciente.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en las clínicas odontológicas de pregrado de la Universidad Santo Tomás, específicamente en el CIE.

3.2 Objetivos específicos

Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el CIE mediante encuestas que midan diferentes aspectos del servicio odontológico, tales como la calidad de la atención, la interacción con el personal y la eficiencia en la prestación del servicio.

Caracterizar a los participantes del estudio, considerando variables demográficas y clínicas relevantes, con el fin de obtener un perfil detallado de los pacientes atendidos en el CIE y contextualizar los resultados obtenidos en la evaluación de la satisfacción.

Comparar los niveles de satisfacción obtenidos en el CIE con los de la sede de Bucaramanga, identificando las principales diferencias y similitudes en la percepción de los pacientes respecto a la calidad del servicio odontológico ofrecido en cada campus.

Describir los factores donde los participantes refieren menor proporción de satisfacción en cada sede de la Universidad Santo Tomás, para determinar cuáles son las áreas específicas que requieren mejoras en el servicio odontológico de pregrado, y así proponer estrategias efectivas para optimizar la atención al paciente.

Identificar variables sociodemográficas asociadas con el nivel de satisfacción referido por el participante.

4. Materiales y métodos

4.1 Tipo de estudio

Se llevó a cabo un estudio analítico de corte transversal, el cual se caracterizó por haber analizado a una población en un momento determinado. En este estudio se evaluó la satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en las clínicas odontológicas de pregrado de la Universidad Santo Tomás, considerando variables sociodemográficas. Los resultados fueron comparados con estudios que habían sido previamente realizados en la institución, con el fin de identificar posibles diferencias en la percepción de la satisfacción de los pacientes (Donis, J. H. 2013).

4.2 Selección y descripción de los participantes

4.2.1 Población

La población de estudio se compuso de 1000 pacientes atendidos por estudiantes del pregrado de odontología de la Universidad Santo Tomás, CIE.

4.2.2 Muestra y tipo de muestreo

Considerando una población de 1000 pacientes, asumiendo un nivel de confianza del 95 %, una precisión del 5 % y un efecto de diseño del 1 %, se estimó un tamaño de muestra de 251, teniendo en cuenta la satisfacción previamente reportada por Olivares (2023), tal como se presentó en la tabla a continuación.

Tabla 1 *Parámetros para la estimación del tamaño de muestra*

Satisfacción	Frecuencia Anticipada % Bueno*	n calculado
Acceso	68,6%	251
Información recibida	99,2%	16
Condición de las instalaciones	88%	150
Tiempo	86,2%	169
General	78,2%	232

Nota: *Datos tomados de (Olivares, H. 2023).

Conforme a la tabla se tomará una prevalencia esperada de 68,6%. Datos calculados con el software de acceso libre winepi.net.

Se aplica un muestreo no probabilístico por conveniencia de tipo secuencial hasta alcanzar el tamaño de muestra, seleccionando a los pacientes atendidos en las clínicas odontológicas de la Universidad Santo Tomás, CIE, que estén dispuestos a participar.

4.3 Criterios de selección

4.3.1 Criterios de inclusión

- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes que se encuentren en tratamiento actual durante el periodo de 2025 en la clínica odontológica de pregrado de la Universidad Santo Tomás, Centro Internacional de Especialistas.
- Pacientes que diligencien el consentimiento informado

4.3.2 Criterios de exclusión

- Tener alguna limitación física o cognitiva impida diligenciar el formulario.
- Pacientes que hayan recibido un tipo de atención que no esté relacionado con la clínica odontológica.

4.4 Variables

La investigación se fundamenta en el análisis de diversas variables que permitirán comprender mejor la experiencia de los pacientes. Estas variables se dividen en dos categorías principales:

- Variables sociodemográficas, que incluyen aspectos como la edad, sexo, estado civil, lugar de procedencia, lugar de residencia, estrato socioeconómico y nivel educativo.
- Variables de satisfacción, que abarcan la calidad de la información recibida, el trato otorgado, la accesibilidad para ingresar a la clínica, el motivo de consulta, la privacidad en la atención, la duración del tratamiento, el servicio recibido, los costos del tratamiento, las condiciones de las instalaciones, la tecnología y equipos odontológicos, los resultados del tratamiento, el horario de atención responsabilidad de costos, semestre del estudiante que lo atiende y el tiempo de espera en la sala. Ver apéndice A.

4.5 Instrumento

El instrumento diseñado para esta investigación constó de dos apartados. El primero abordó las variables sociodemográficas mediante un conjunto de siete preguntas. El segundo incluyó trece preguntas relacionadas con la satisfacción de los pacientes, las cuales fueron tomadas de cuestionarios utilizados en trabajos de grado previamente realizados en el municipio de Bucaramanga (Olivares, H. 2023).

La aplicación de este instrumento se llevó a cabo de manera virtual a través de un enlace de Google Forms. Ver apéndice B.

4.6 Procedimiento

Para la realización de esta investigación, se tomó como población objetivo a los pacientes que asistieron a las clínicas odontológicas de la Universidad Santo Tomás, sedes CIE. Se diseñó y aplicó una encuesta adaptada de un estudio previo desarrollado en la universidad, con el propósito de evaluar la satisfacción de los pacientes respecto a los tratamientos recibidos.

La encuesta se realizó a través de Google Forms por medio de un código QR, el cual los pacientes escanearon con ayuda de sus celulares. Esta encuesta estuvo compuesta por veinte preguntas cerradas y abiertas. Se aplicó en la sala de espera de las clínicas, con una duración promedio de 15 minutos.

Antes de su aplicación, se solicitó autorización a la coordinación académica y administrativa de las clínicas odontológicas y se obtuvo el consentimiento informado de cada participante, garantizando la confidencialidad de la información.

La información recopilada se registró en una base de datos en Microsoft Excel por dos investigadores de manera independiente, permitiendo su posterior validación y corrección de posibles errores. Finalmente, los datos fueron analizados en el programa STATA 14 y los resultados se presentaron en tablas y gráficos, a partir de los cuales se formularon conclusiones y recomendaciones.

- *Prueba piloto*

Se realizó una prueba piloto con 25 personas, quienes fueron seleccionadas según los criterios de inclusión establecidos. Para ello, se aplicó una encuesta a través de Google Forms con el fin de validar la herramienta de recolección de datos.

Posteriormente, cada investigador fue responsable de recolectar las respuestas de 6 personas. La recolección se llevó a cabo de manera organizada, distribuyendo los horarios de la siguiente manera: dos investigadores aplicaron las encuestas en las mañanas de los lunes, dos en la tarde de los martes, los cuatro realizaron recolección en la mañana del miércoles y dos en la tarde del mismo día. Además, dos investigadores aplicaron encuestas en la mañana del jueves y dos más en la tarde de ese día.

4.7 Plan de análisis estadístico

4.7.1 Plan de análisis estadístico univariado

El análisis estadístico se realizó con el software Stata/MP versión 14.0. Se llevó a cabo un análisis univariado en el que se calcularon las frecuencias absolutas y los porcentajes de las variables cualitativas, tales como: sexo, estado civil, lugar de procedencia, lugar de residencia, estrato socioeconómico, nivel educativo, calidad de la información recibida, trato recibido, accesibilidad para ingresar a la clínica, motivo de consulta, privacidad de la atención, duración del tratamiento, servicio recibido, instalaciones, equipos odontológicos, resultados del tratamiento, horario de atención, tiempo en la sala de espera, costo de tratamiento, responsabilidad de costos y semestre que cursa el estudiante que lo atendió. En cuanto a las variables cuantitativas, como la edad, se calcularon medidas de tendencia central (media o mediana) y medidas de dispersión (desviación estándar o rangos intercuartílicos), según la distribución determinada por la prueba de Shapiro-Wilk (ver Apéndice C).

4.7.2 Plan de análisis estadístico bivariado

En el análisis estadístico bivariado se examinó la variable dependiente, que correspondió al nivel de satisfacción. Esta variable fue clasificada de acuerdo con la suma de los puntajes obtenidos en la encuesta, asignándose las categorías de "satisfecho" o "no satisfecho" para facilitar la interpretación de los resultados. Se investigó la relación entre esta variable cualitativa y las variables sociodemográficas, tales como: edad, sexo, estado civil, lugar de procedencia, lugar de residencia, estrato socioeconómico y nivel educativo. Para el caso de la variable edad, la misma se dicotomizó conforme a la mediana estimada y de esta forma se analizó junto con las variables cualitativas con Test Exacto de Fisher o Chi2. Además, se empleó la prueba exacta de Fisher o Chi-cuadrado (Chi2) para determinar la significancia estadística entre las variables cualitativas, estableciendo como umbral un valor de $p < 0,05$. Además, para contrastar los resultados de este estudio con los obtenidos en la investigación de (Olivares y Flórez, 2023) que evaluó la satisfacción de los pacientes en la sede de Bucaramanga en 2023, se llevó a cabo un análisis inferencial de proporciones o medias en dos poblaciones independientes, utilizando el estadístico Z. Este análisis de comparación se realizó utilizando el software Epidat 4.2 (ver Apéndice D).

4.8 Consideraciones éticas

Este proyecto de investigación se llevó a cabo siguiendo los lineamientos establecidos en la Resolución 8430 del 4 de octubre de 1993, la cual reguló las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en el ámbito de la salud. En concordancia con estos lineamientos, se garantizaron los principios éticos fundamentales, priorizando el respeto a la dignidad humana y la protección de los derechos y el bienestar de los participantes.

Según lo estipulado en el artículo 11, título II de la mencionada resolución, esta investigación se clasificó como un estudio sin riesgo, ya que no se realizó ninguna intervención ni

modificación intencionada en las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los sujetos participantes. Al tratarse de un estudio analítico de corte transversal, el principio ético predominante fue la justicia, asegurando que todos los datos recopilados reflejaran un proceso equitativo e imparcial. El objetivo principal fue evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes que asistieron a las clínicas odontológicas de la Universidad Santo Tomás, sede CIE.

La participación en este estudio fue completamente voluntaria, y los participantes tuvieron la libertad de decidir su inclusión o retiro del mismo en cualquier momento. El proyecto fue sometido a la evaluación del Comité de Ética de la Universidad Santo Tomás, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente. Además, se garantizó la protección de los datos personales conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, asegurando que la información recopilada se mantuviera en confidencialidad y sin posibilidad de ser transferida a terceros.

Es importante resaltar que los participantes no recibieron ningún tipo de compensación económica por su colaboración, y no se realizaron exclusiones basadas en condiciones sociales, económicas, raciales, étnicas o de género. Para formalizar su consentimiento, se contó con un documento de consentimiento informado, garantizando el conocimiento y la aceptación de las condiciones del estudio por parte de los participantes. (Ver apéndice E)

5. Resultados

5.1 Descriptivo

Un total de 279 usuarios de las clínicas odontológicas del HIC participaron en el estudio. En ellos, se observó una mediana de edad de 45,1 años con un rango intercuartílico comprendido entre los 33 a 56 años. La edad mínima registrada fue de 18 años y la máxima de 82 años. Se

encontró además predominio de participación de hombres (50,90%) y del estado civil soltero (44,80%). Estos participantes, en su mayoría proceden de Bucaramanga (40,86%) y su estrato socioeconómico es 2 (44,09%). El detalle de las variables sociodemográficas se presenta en la tabla 2.

Tabla 2. *Características Sociodemográficas de los participantes*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sexo		
Femenino	137	49,10
Masculino	142	50,90
Edad (años)	45*	33-56**
Estado Civil		
Soltero	125	44,80
Casado	93	33,33
Unión Libre	32	11,47
Divorciado	15	5,38
Viudo	14	5,02
Procedencia		
Rural	18	6,45
Urbana	261	93,55
Residencia		
Bucaramanga	114	40,86
Floridablanca	91	32,62
Girón	26	9,32
Piedecuesta	40	14,34
Otro	8	2,87
Estrato Socioeconómico		
1	53	19,00
2	123	44,09
3	67	24,01
4	26	9,32
5	5	1,79
6	5	1,79
Nivel Educativo		
Educación Preescolar	2	0,72
Básica Primaria	54	19,35
Educación Superior	9	12,54
Técnico o Tecnólogo	51	18,28
Básica Secundaria	137	49,10
Motivo de Consulta		
Urgencia	23	8,24
Estética	89	31,90
Control	167	59,86

Nota: * Mediana; ** Rango intercuartílico

En términos generales, la mayoría de los encuestados valoró positivamente los servicios odontológicos. La calidad de la información, el trato recibido, los resultados del tratamiento, el servicio en general, la privacidad, las instalaciones, los equipos y el horario de atención fueron calificados como “Buenos” por más del 97% de los participantes. La accesibilidad a la clínica, el tiempo en sala de espera y la duración del tratamiento también recibieron evaluaciones mayoritariamente positivas, aunque con porcentajes ligeramente menores en comparación con los aspectos previamente mencionados. El aspecto con mayor inconformidad fue el costo de los tratamientos, donde solo el 26,52% lo consideró “Bueno”, mientras que el 62,72% lo calificó como “Regular” y el 10,75% como “Malo” (Tabla 3).

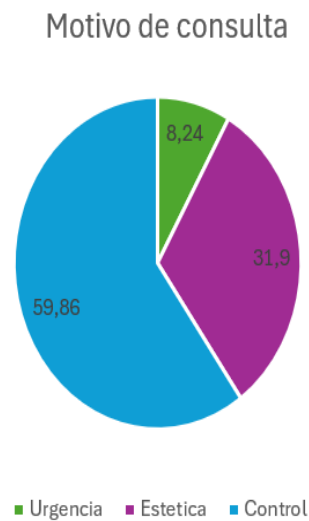
Tabla 3 *Percepción de la satisfacción de los participantes frente a la prestación de los servicios odontológicos.*

Aspecto evaluado	Bueno n(%)	Regular n(%)	Malo n(%)
Calidad de la información recibida	277 (99,28)	1 (0,36)	1 (0,36)
Trato recibido por parte del estudiante	277 (99,28)	1 (0,36)	1 (0,36)
Accesibilidad a la clínica	261 (93,55)	15 (5,38)	3 (1,08)
Privacidad en la atención	275 (98,57)	3 (1,8)	1 (0,36)
Duración del tratamiento	238 (85,30)	37 (13,26)	4 (1,43)
Resultados del tratamiento	275 (98,57)	3 (1,08)	1 (0,36)
Tiempo en la sala de espera	255 (91,40)	24 (8,60)	
Instalaciones de odontología	278 (99,64)	1 (0,36)	
Equipos odontológicos	278 (99,64)	1 (0,36)	

Servicio recibido	279 (100,00)		
Costo de los tratamientos	74 (26,52)	175 (62,72)	30 (10,75)
Horario de atención	272 (97,49)	7 (2,51)	

En cuanto a los motivos de consulta, se observa que la principal razón fue el control odontológico, con un 59,86% de las respuestas, lo que indica que más de la mitad de los pacientes acudieron de manera preventiva o para seguimiento. En segundo lugar, se encuentra la estética dental, representando el 31,9% de los casos, reflejando una preocupación importante por la apariencia dental. Finalmente, el motivo menos frecuente fue la urgencia, con apenas un 8,24%, lo que sugiere una baja incidencia de situaciones que requirieran atención inmediata en la muestra evaluada (Figura 1).

Figura 1 *Motivo de consulta reportado por los participantes.*



5.2 Resultados del análisis bivariado

Se realizó un análisis bivariado para identificar si las variables de tipo sociodemográfico podrían estar relacionadas con la satisfacción percibida por los participantes. No obstante, no se evidenció la existencia de asociaciones estadísticamente significativas (Tabla 3).

Tabla 4. Resultados de análisis bivariado entre satisfacción y variables sociodemográficas

Variable	Satisfecho		Valor p
	Si	No	
Sexo			
Masculino	139 (97,89)	3 (2,11)	1,000*
Femenino	135 (98,54)	2 (1,46)	
Lugar de Procedencia			
Rural	17 (94,44)	1 (5,56)	0,285*
Urbano	257 (98,47)	4 (1,53)	
Estrato socioeconómico			
Estrato Alto (5-6)	9 (90,00)	1 (10,00)	0,062*
Estrato Medio (3-4)	93 (100,00)	0 (0,00)	
Estrato Bajo (1-2)	172 (97,73)	4 (2,27)	
Estado Civil			
En pareja	124 (99,20)	1 (0,80)	0,384*
Solo	150 (97,40)	4 (2,60)	
Lugar de residencia			
Bucaramanga	112 (98,25)	2 (1,75)	0,728*
Floridablanca	89 (97,80)	2 (2,20)	
Girón	25 (96,15)	1 (3,85)	
Piedecuesta	40 (100,00)	0 (0,00)	
Otro	8 (100,00)	0 (0,00)	
Nivel Educativo			
Universitario	88 (100,00)	0 (0,00)	0,281*
Secundaria	133 (97,08)	4 (2,92)	
Primaria	53 (98,15)	1 (1,85)	
Semestre del estudiante que lo atiende			
Séptimo semestre	106 (99,07)	1 (0,93)	0,318*
Octavo semestre	82 (98,80)	1 (1,20)	
Noveno semestre	60 (95,24)	3 (4,76)	
Decimo semestre	26 (100,00)	0 (0,00)	
Motivo de Consulta			
Urgencia	22 (95,65)	1 (4,35)	0,345*
Estética	87 (97,75)	2 (2,25)	
Control	165 (98,80)	2 (1,20)	

Nota: *Valores p calculados con Test exacto de Fisher

5.3 Comparación con el estudio de satisfacción realizado en las clínicas de Bucaramanga

Se compararon los resultados obtenidos en este estudio frente a los hallazgos reportados por Oliveros (2023). En cuanto a las características sociodemográficas se destaca un cambio en la participación de las mujeres que disminuyó (62% vs 49,1%; $p=0,036$) y en el lugar de residencia de los pacientes con mayor participación ahora de los que habitan en Floridablanca (16% vs 32,62; $p=0,002$) y un ligero descenso de los que residen en Bucaramanga (60% vs 40,86; $p=0,002$), lo que se explica por la ubicación del HIC-CIE en la autopista entre Floridablanca y Piedecuesta.

En lo que respecta a las preguntas para valorar la satisfacción, en términos generales se destaca una mejor percepción por los participantes del HIC-CIE sobre la información recibida ($p<0,001$), accesibilidad ($p=0,014$), el trato y servicio recibido ($p<0,001$), el tiempo y los resultados del tratamiento y la privacidad en la atención ($p<0,05$), lo anterior evidencia una tendencia hacia el fortalecimiento del servicio odontológico en el HIC-CIE. Llama la atención que, aunque las instalaciones son nuevas y modernas, no se evidencia cambios en la percepción de las condiciones de las instalaciones ($p=0,315$). Los detalles del análisis comparativo se presentan en la tabla 5.

Tabla 5. *Comparación de variables*

Variable	Bucaramanga 2023	HIC 2025	Valor p
	n(%)	n(%)	
Sexo			
Femenino	62(62)	137(49,1)	0,036*
Masculino	38(38)	142(50,9)	
Edad		45(33-56)	1

	42(31,5-51,5)		
Estrato			
1	19(19)	53(19)	0,799
2	38(38)	123(44,09)	
3	31(31)	67(24,01)	
4	9(9)	26(9,32)	
5	1(1)	5(1,79)	
6	2(2)	5(1,79)	
Estado civil			
Soltero	41(41)	125(44,8)	0,014*
Casado	28(28)	93(33,3)	
Unión Libre	26(26)	32(11,47)	
Divorciado	5(5)	15(5,38)	
Viudo		14(5,02)	
Lugar de residencia			
Bucaramanga	60(60)	114(40,86)	0,002*
Floridablanca	16(16)	91(32,62)	
Girón	16(16)	26(9,32)	
Piedecuesta	7(7)	40(14,34)	
Otro	1(1)	8(2,87)	
Nivel educativo			
Preescolar	1(1)	2(0,72)	0,658
Primaria	22(22)	54(19,35)	
Secundaria	50(50)	137(49,1)	
Técnico	12(12)	51(18,28)	
Educación superior	15(15)	35(12,54)	
	Información recibida		
Malo	7(7)	1(0,36)	< 0,001*
Regular	2(2)	1(0,36)	
Bueno	91(91)	277(99,28)	
	Accesibilidad		0,014*
Malo	7(7)	3(1,08)	
Regular	1(1)	15(5,38)	
Bueno	92(92)	261(93,55)	
	Trato recibido		<0,001*
Malo	7(7)	1(0,36)	
Regular	1(1)	1(0,36)	
Bueno	92(92)	277(99,28)	

Tiempo del tratamiento

Malo	6(6)	4(1,43)	<0,001*
Regular	1(1)	37(13,26)	
Bueno	93(93)	238(85,30)	
Servicio recibido			
Malo	6(6)		0,001*
Regular	2(2)		
Bueno	92(92)	279(100)	
Resultados del tratamiento			
Malo	6(6)	1(0,36)	
Regular	2(2)	3(1,8)	
Bueno	92(92)	275(98,57)	
Horario de atención			
Malo	5(5)		0,328
Regular	5(5)	7(2,51)	
Bueno	90(90)	272(97,49)	
Tiempo de espera en la sala			
Malo	6(6)		0,128
Regular	3(3)	24(8,60)	
Bueno	91(91)	255(91,40)	
Privacidad en la atención			
Malo	6(6)	1(0,36)	0,001*
Regular	2(2)	3(1,8)	
Bueno	92(92)	275(98,57)	
Condiciones de las instalaciones			
Malo	7(7)		0,315
Regular	2(2)	1(0,36)	
Bueno	91(91)	278(99,64)	

Nota: * valores $p \leq 0,05$ son estadísticamente significativos

6. Discusión

El presente trabajo de investigación constituye un aporte para la Facultad de Odontología de la Universidad Santo Tomás, ya que permite comprender parte del proceso de atención de los pacientes atendidos en el Centro Internacional de Especialistas (CIE). Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes de las clínicas se considera indispensable para evaluar la calidad de la atención, identificar áreas de mejora y consolidar los aspectos positivos que caracterizan la

práctica clínica universitaria teniendo en cuenta la nueva sede de la Universidad Santo Tomás. Estos resultados son coherentes con lo descrito en la literatura, donde la satisfacción del paciente ha sido reconocida como un indicador fundamental de calidad en salud oral, particularmente en servicios de formación universitaria y clínicas públicas (Al Ghanem et al., 2023; Afrashtehfar et al., 2020).

El análisis de la satisfacción de los usuarios evidenció un hallazgo particularmente relevante: la distribución de la carga económica de los tratamientos. Este hallazgo adquiere un significado especial, ya que permite reflexionar sobre cómo la reducción significativa de los costos incide en la percepción de satisfacción. Tal como se planteó en la conclusión parcial del estudio, es razonable afirmar que difícilmente un paciente puede manifestar insatisfacción frente a un servicio que le ha sido otorgado sin una carga económica directa. En este sentido, la relación entre costo y percepción positiva refuerza la idea de que la accesibilidad económica constituye un determinante crucial en la evaluación del servicio recibido. Estos resultados también guardan coherencia con lo encontrado en clínicas universitarias de enseñanza, donde la gratuidad o reducción de costos se asocia con mayores niveles de aceptación y satisfacción del paciente (Bhutta et al., 2019; Kallal et al., 2023).

Al contrastar con investigaciones previas, se encuentran similitudes y diferencias relevantes. En Floridablanca se reportó un nivel de satisfacción del 99,27%, con especial reconocimiento al trato recibido, aunque se identificaron debilidades relacionadas con el tiempo de espera y la oportunidad en la asignación de citas (Badillo et al., 2022). De manera similar, en Bucaramanga la satisfacción general fue alta (81%), pero los costos de los tratamientos representaron un factor de menor aceptación, con un 21% de respuestas desfavorables en este ítem. En este mismo estudio, los pacientes valoraron mejor la accesibilidad y las instalaciones físicas

que los de Floridablanca, mientras que estos últimos calificaron de manera más positiva la calidad de la información y el trato recibido (Olivares y Flórez, 2023). Estos hallazgos sugieren que, aunque la percepción global es positiva en las distintas sedes, la satisfacción está influida por factores específicos del contexto, tales como la infraestructura, la organización de los procesos administrativos y la modalidad de financiación.

En términos generales, los pacientes atendidos en la nueva sede de la Universidad Santo Tomás, ubicada en el CIE, manifestaron altos niveles de satisfacción con la atención recibida. Este espacio ofrece servicios de la más alta calidad en diferentes áreas de la medicina, apoyado con equipos de última generación, en un entorno moderno, eficiente, seguro, confortable y respetuoso con el ambiente, lo que refleja un impacto positivo de la infraestructura y del modelo de atención implementado por el CIE. Sin embargo, al comparar con los resultados de Bucaramanga y Floridablanca, se observa que, aunque el CIE fortalece la confianza en el paciente gracias a su modernidad, las dimensiones relacionadas con la oportunidad y la comunicación continúan siendo determinantes en la experiencia de los usuarios y deben ser objeto de mejora continua.

Adicionalmente, los hallazgos de este proyecto muestran que los pacientes se encuentran altamente satisfechos con las nuevas clínicas odontológicas de la Universidad Santo Tomás, particularmente con el CIE, donde más del 95% de las respuestas fueron favorables en dimensiones como el trato recibido, la calidad de la información, las instalaciones, los equipos y la privacidad. Este resultado no solo evidencia el cumplimiento de estándares de calidad en la atención, sino también que la infraestructura moderna, la organización de los procesos y la supervisión docente contribuyen a generar confianza en los usuarios. Estudios internacionales han documentado resultados similares, demostrando que los pacientes valoran no solo la competencia técnica, sino

también factores como la accesibilidad, la comunicación y la calidad percibida en la atención odontológica (Afrashtehfar et al., 2020; Al Ghanem et al., 2023).

Esta investigación representa una oportunidad para que los estudiantes adquieran competencias en investigación aplicada, análisis estadístico y formulación de conclusiones basadas en evidencia. Estos aprendizajes son relevantes para la práctica profesional, ya que permiten desarrollar un pensamiento crítico que va más allá del ámbito clínico y se proyecta hacia la gestión de la calidad en los servicios de salud. Así mismo, la interacción con los pacientes dentro de un contexto controlado y supervisado fomenta habilidades de comunicación, empatía y ética profesional, pilares indispensables en la formación de odontólogos comprometidos con el bienestar social (Kallal et al., 2023).

Aunque este estudio aporta información valiosa sobre la satisfacción de los pacientes en las clínicas odontológicas de la Universidad Santo Tomás, sede CIE, presenta algunas limitaciones que deben reconocerse. La selección de los participantes se hizo con base en los pacientes disponibles y dispuestos a responder, en lugar de elegirlos de manera completamente aleatoria, lo cual puede afectar la representatividad de los resultados y limitar su generalización a toda la población atendida en la institución. Además, al tratarse de un estudio de corte transversal, solo permite identificar asociaciones en un momento específico sin establecer relaciones causales. También es importante considerar que la aplicación de encuestas autoadministradas puede generar sesgos de deseabilidad social, ya que algunos pacientes podrían haber respondido de manera más favorable para no afectar la percepción sobre el servicio recibido.

6.1 Conclusiones

La investigación demostró que los pacientes del CIE de la Universidad Santo Tomás reportan altos niveles de satisfacción, especialmente en dimensiones como trato, información e infraestructura, con más del 95 % de aceptación. El costo de los tratamientos fue el principal factor de inconformidad, evidenciando la importancia de la accesibilidad económica en la percepción del servicio. No se hallaron diferencias significativas según variables sociodemográficas, lo que indica una percepción positiva homogénea. Estos resultados resaltan la necesidad de equilibrar sostenibilidad y calidad, manteniendo la satisfacción del paciente como indicador clave para la formación integral.

6.2 Recomendaciones

- Que los resultados de este estudio sean compartidos con la administración del CIE y con las directivas de la Facultad de Odontología, de modo que se conviertan en una herramienta para la toma de decisiones y la implementación de planes de mejora en la atención clínica y formativa.
- Realizar investigaciones que incluyan no solo a pacientes adultos, sino también a acudientes de pacientes pediátricos, de forma que se pueda evaluar la satisfacción en todas las áreas clínicas y poblaciones atendidas por la facultad.
- Que futuros proyectos integren variables adicionales relacionadas con la experiencia del paciente, como la percepción de bioseguridad, la comodidad de las instalaciones y el acceso a tecnologías odontológicas, para obtener una visión más amplia de la calidad percibida.

- Diseñar programas de formación complementaria para los estudiantes, enfocados en la comunicación asertiva, la empatía y la atención humanizada, con el propósito de fortalecer la relación estudiante–paciente.
- Considerar ajustes en los costos de los tratamientos o mecanismos de flexibilidad económica, ya que este fue uno de los aspectos de menor satisfacción reportados por los usuarios.
- Promover la inclusión de los hallazgos de este estudio dentro del currículo de la Facultad de Odontología, de manera que los futuros profesionales puedan comprender la relevancia de la satisfacción del paciente como parte integral de la calidad del servicio.

Referencias

- Afrashtehfar, K. I., y Assery, M. K. (2020). Patient satisfaction in medicine and dentistry. *Clinical Oral Investigations*. Dec 29; 6621848. Advance online publication. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33456467/>
- Agudelo Suárez, A. A., Valencia, L. L. Y., Oullón, H. E., Betancur, G. L. G., y Peláez, D. L. V. (2009). Satisfaction and associated factors in students who use the dental services of the health care institution “IPS Universitaria” (Medellín). *Revista Facultad De Odontología Universidad de Antioquia*, 19(2), 13-23. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/odont/article/view/2225>
- Al Ghanem, E. J., AlGhanem, N. A., AlFaraj, Z. S., AlShayib, L. Y., Al Ghanem, D. A., AlQudaihi, W. S., y Al Ghanem, S. Z. (2023). Patient satisfaction with dental services. *Cureus*, 15(11), e49223. Recuperado de https://assets.cureus.com/uploads/review_article/pdf/202310/20231122-4478-1tya7ls.pdf
- Alfaro Vanegas, O. A., Echeverri Sánchez, A. (2017). *Validez y confiabilidad de un instrumento para evaluar la satisfacción del paciente en ortodoncia* [Trabajo de grado pregrado]. Universidad Santo Tomás. Recuperado de https://redcol.minciencias.gov.co/Record/SANTTOMAS2_b66438cdf6275468b1b0a04b789ee933
- Badillo Herrera, K. S., Chacón Pérez, N. A., Sepúlveda Santiago, M. I., y Ballesteros Peñaranda, I. (2022). *Satisfacción global de pacientes atendidos en la clínica de la facultad de odontología de la Universidad Santo Tomás, sede Floridablanca durante el segundo periodo del 2021 y primer periodo del 2022* [Trabajo de grado de pregrado]. Universidad Santo Tomás. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11634/44612>

- Badillo Herrera, K., Chacón Pérez, N., Sepúlveda Santiago, M., y Ballesteros Peñaranda, I. (2022). *Satisfacción global de pacientes atendidos en la clínica de la facultad de odontología de la Universidad Santo Tomás, sede Floridablanca durante el segundo periodo del 2021 y primer periodo del 2022* [Trabajo de pregrado, Universidad Santo Tomás]. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/44612>
- Bombard, Y., Baker, G. R., Orlando, E., Fancott, C., Bhatia, P., Casalino, S., Onate, K., Denis, J. L., y Pomey, M. P. (2018). Engaging patients to improve quality of care: A systematic review. *Implementation Science*, 13(1) p.1-22. <https://implementationscience.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13012-018-0784-z>
- Bos, A., Vosselman, N., Hoogstraten, J., y Prahl-Andersen, B. (2005). Patient compliance: a determinant of patient satisfaction. *The Angle Orthodontist*, 75, 462-467. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11245/1.248437>
- Castro Prieto, M. R., Villagarcia Zecereda, H., y Saco Méndez, S. (2003). *Satisfacción del usuario de los servicios de Hospitalización del Hospital Antonio Lorena: Mayo - Agosto del 2003. SITUA - Revista Semestral de La Facultad de Medicina Humana - UNSAAC Key*, 23(7).
- Castro Sánchez, M. O., Lobo Rojas, L. T., y Motta Castro, A. del P. (2015). *Satisfacción de pacientes atendidos por residentes de Endodoncia en la Clínica – Federación Odontológica Colombiana Bogotá D.C.* [Trabajo de grado de pregrado]. Universidad Santo Tomás. <http://hdl.handle.net/11634/48233>
- Corbella, A., y Saturno, P. (1990). La garantía de la calidad en atención primaria de salud p. 397–399. Instituto Nacional de Salud, Secretaría General.
- Cortés, A. M., Galvis, J., Díaz, J. P., Bernal, L. E., y Castellanos-Domínguez, Y. Z. (2020). Costos de la práctica clínica en el proceso de enseñanza-aprendizaje de un programa de

- odontología: la perspectiva de los estudiantes. *UstaSalud*, 18.
<https://doi.org/10.15332/us.v18i0.2363>
- Cruz, J., y Torres, J. (2006). ¿De qué depende la satisfacción subjetiva de los colombianos? *Cuadernos de Economía*, 25(45), 131-154.
- Donis, J. H. (2013). Tipos de diseños de los estudios clínicos y epidemiológicos. *Av. En Biomed.*, 2(2). <https://www.redalyc.org/pdf/3313/331327989005.pdf>
- Ebn Ahmady, A., Pakkhesal, M., Zafarmand, A. H., y Lando, H. A. (2015). Patient satisfaction surveys in dental school clinics: A review and comparison. *Journal of Dental Education*, 79(4), 388–393. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25838009/>
- Elizondo-Elizondo, J., Quiroga-García, M. A., Palomares-Gorham, P. I., y Martínez-González, G. I. (2011). La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. *Revista ADM*, 12(1). <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenI.cgi?IDARTICULO=29820>
- Fernández Rubio, A. E. (2015). *Nivel de satisfacción de pacientes con prótesis totales elaboradas en la Universidad Santo Tomás* [Trabajo de grado]. Universidad Santo Tomás. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/18919>
- Garcia, L., Patel, S., y Chen, T. (2019). Patient satisfaction and its impact on dental clinic reputation. *Dental Management Review*, 12(3), 220-228.
- Giraldo, D. M., Narvaéz, H. Á. P., Ramos, C. P. A., y Vélez, H. (2014, 1 enero). Nivel de satisfacción de los estudiantes de odontología de la Universidad Nacional de Colombia con su carrera. 4(1) p. 23-38
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/actaodontocol/article/view/44603>

- Holt, V. P., y McHugh, K. (1997). Factors influencing patient loyalty to dentist and dental practice. *British Dental Journal*, 183(10), 365–370. <https://www.nature.com/articles/4809512>
- Johnson, K., y Lee, M. (2021). The importance of patient feedback in enhancing dental care. *International Journal of Dental Sciences*, 15(2), 150-158.
- Lara-Alvarez, J. J., Hermoza-Moquillaza, R. V., y Arellano-Sacramento, C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*, 30(3), 145–152. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S101943552020000300145
- Lema Castro, J. (2017). *Evaluación de la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud No. 8 mediante encuesta*. Universidad de las Américas. <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/8293>
- Lobo Pallares, M. C. (2021). *Satisfacción y conocimiento de servicios de Promoción y Bienestar Institucional en estudiantes de Odontología, Universidad Santo Tomás* [Trabajo de grado, Odontología]. Universidad Santo Tomás. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/34900>
- López Soto, O., Cerezo Correa, M. y Paz Delgado, A. (2010). Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 9(18), 124-136. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgsp9-18.vrsp>
- López-Portilla, J. E., Pilataxi-Sánchez, S., Rodríguez-Escobar, L. D., Velásquez-Rivera, A. C., López-Blandón, M. A., Martínez-Delgado, C. M., y Agudelo-Suárez, A. A. (2013). Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 12(4), 209-225.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272013000100013&lang=en&tlng=es

- Lora-Salgado, I. M., Tirado-Amador, L. R., Montoya-Mendoza, J. L., y Simancas-Pallares, M. A. (2016). Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. *Revista Nacional de Odontología*, 12(23), 31-40. <https://doi.org/10.16925/od.v12i23.1378>
- Martínez-Piña, D. A., Ayala-Picazo, M., y Villatoro-Martínez, A. (2019). Satisfacción del paciente en el uso de los servicios dentales. *Revista Nacional de Odontología*, 16(1), 1-18. <https://doi.org/10.16925/2357-4607.2020.01.03>
- Massip Pérez, C., Ortiz Reyes, R. M., Llantá Abreu, M. del C., Peña Fortes, M., y Infante Ochoa, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4). <https://doi.org/10.1590/s0864-34662008000400013>
- Newsome, P., y Wright, G. (1999). A review of patient satisfaction. *British Dental Journal*, 186(4).
- Olivares, H. (2023). *Satisfacción de los pacientes atendidos en las Clínicas Odontológicas de Pregrado de la Universidad Santo Tomás*. [Trabajo de grado]. Recuperado el 15 de noviembre de 2024, de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/50684/2023OlivaresHeider.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización Mundial de la Salud. (2023). *Servicios de salud de calidad*. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Paredes Reategui, A. y Ruiz Chujandama, A. (2021). *Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Tarapoto, 2021*. [Tesis, Cirujano Dentista]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72647>

- Ramírez-Osorio, P. A. (2022). Satisfacción de pacientes desde la perspectiva de los valores éticos de la relación odontólogo-paciente. *Revista Cubana de Estomatología*, 59(5), e9. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-99332022000500009
- Roldán, C. H., Guerra, J. M., y Lázaro, P. (2023). Patient-reported outcomes in dentistry: A new challenge for the profession. *BMC Oral Health*, 23(1), 52. <https://doi.org/10.1186/s12903-023-03219-0>
- Sanclemente-Ansó, C., Salazar, A., Bosch, X., Capdevila, C., Giménez-Requena, A., Rosón-Hernández, B., y Corbella, X. (2015). Perception of quality of care of patients with potentially severe diseases evaluated at a distinct quick diagnostic delivery model: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 15, 1-16.
- Sanin Posada, J. A., y Salanova Soria, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), 95–107.
- Santiago Baltazar, D. R. (2020, 11 noviembre). Nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la atención en el servicio de odontología del centro de salud Acombaba -Tarma - enero a junio 2018. [Trabajo de grado de posgrado]. Universidad Nacional Daniel Alcides. Recuperado de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2156>
- Sepúlveda, B. B. Chacón. (2022). *Satisfacción global de pacientes atendidos en la clínica de la facultad de odontología de la Universidad Santo Tomás, sede Floridablanca durante el segundo periodo del 2021 y primer periodo del 2022*. [Trabajo de grado, Odontología]. Universidad Santo Tomás. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/44612>
- Smith, J., Doe, A., y Brown, R. (2020). Patient satisfaction and treatment compliance in dental practices. *Journal of Dental Research*, 99(4), 345-352.

- Stege, P. M., Handelman, S. L., Baric, J. M., y Espeland, M. (1986, October). Satisfaction of the older patient with dental care. *Gerodontology*, 2(5), 171-174. PMID: 3468034.
- Torres-González, G. C., y León-Manco, R. A. (2015). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Revista Estomatológica Herediana*, 25(2), 122-132.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S101943552015000200005&lng=es&tlng=es
- Torres, E. A., Delgado-Morales, F. N., y Rodríguez, M. J. (2020). Relación entre la calidad de los tratamientos de ortodoncia finalizados y la satisfacción en pacientes atendidos en la Universidad Santo Tomás desde 2018 hasta 2019. *Revista Nacional de Odontología*, 16(2), 1—. <https://pdfs.semanticscholar.org/6f46/2ea18125c7d69a83234cf5b64b848fc85475.pdf>
- Vargas Celis, I., Soto Guerrero, S., Hernández Leal, M. J., y Campos Romero, S. (2020). La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(3), e1575. <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/v46n3/1561-3127-rcsp-46-03-e1575.pdf>
- Vargas Ramos, S. A. (2012). *Nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna octubre – diciembre 2011*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
<https://repositorio.unjbg.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ad1fdc08-a199-4525-8387-2b7a7c753ed9/content>
- Vásquez, G., Corsini, G., Silva, M., Fuentes, J., Chahin, M., y Santibáñez, J. D. (2016). Instrumento para medir satisfacción de pacientes sobre atención clínica odontológica.

International Journal of Odontostomatology, 10(1), 129-134.

<https://doi.org/10.4067/s0718-381x2016000100020>

Apéndices

Apéndices A. Cuadro de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Naturaleza	Escala de medición	Valores que asume la variable
Edad	Tiempo que ha vivido una persona u otro ser vivo hasta el momento que se considera.	Años cumplidos por la persona en la actualidad	Cuantitativa	Razón	Edad que reporta el participante
Sexo biológico	Condición orgánica de los seres vivos, ya sea masculina o femenina.	Condición biológica de la persona entrevistada.	Cualitativa	Nominal	Masculino (0) Femenino (1)
Estado Civil	Situación de las personas físicas determinada por sus relaciones de familia, originadas en el matrimonio o en el parentesco.	Condición particular en la que se encuentra la persona a su estado civil.	Cualitativa	Nominal	Soltero (0) Casado (1) Unión libre (2) Divorciado (3) Viudo (4)
Lugar de procedencia	Lugar donde alguien, en circunstancias normales, habría debido nacer.	Lugar de donde viene el participante.	Cualitativa	Nominal	Rural (0) Urbana (1)
Lugar de residencia	Lugar donde una persona normalmente pasa los periodos diarios de descanso	Lugar en donde viven el participante.	Cualitativa	Nominal	Bucaramanga (0) Floridablanca (1) Girón (2) Piedecuesta (3) Otro (4)
Estrato socioeconómico	Identifica las viviendas en donde habita tanto la población más pobre, como la	Clasificación social y económica en la que se encuentra la persona.	Cualitativa	Politómica ordinal	Estrato Socio Económico (1) Estrato Socio Económico (2) Estrato Socio Económico (3)

	población con mayor capacidad económica				Estrato Socio Económico (4) Estrato (Socio Económico (5) Estrato Socio Económico (6) Educación Preescolar (0) Basica primaria (1) Educación Superior (2) Profesional (3) Posgrado (4) Técnico o tecnólogo (5) Bachillerato (6) Básica secundaria (7) Primaria (8) Ninguno (9)
Nivel educativo	Nivel de educación más alto que una persona ha terminado.	Grado educativo más alto que ha alcanzado.	Cualitativa	Ordinal	
Calidad de la información recibida	Medida en que la información proporcionada es precisa, completa, relevante y oportuna.	Información que le fue dada al paciente por parte del estudiante antes de cada tratamiento.	Cualitativa	Ordinal	Bueno (0) Regular (1) Malo (2)
Trato recibido	La atención, tratamiento, conducta, terapia, asistencia, cuidado, entre otros, que se recibe de alguien.	Actitud del estudiante al momento de la atención al paciente.	Cualitativa	Ordinal	Bueno (0) Regular (1) Malo (2)
Accesibilidad para ingresar a la clínica	Facilidad con que una persona puede acceder o entrar a una clínica, considerando	Facilidad que se tiene para ingresar a las instalaciones de la clínica.	Cualitativa	Ordinal	Bueno (0) Regular (1) Malo (2)

	factores como barreras arquitectónicas o disponibilidad de servicios.				
Motivo de consulta	Razón o causa por la cual una persona acude a una consulta médica o profesional.	Motivo por el cual solicita la atención por parte del estudiante.	Cualitativa	Nominal	Urgencia (0) Estética (1) Control (2)
Privacidad de la atención	Derecho del paciente a que su información médica y su atención sean manejadas de manera confidencial y reservada.	garantiza que la información del paciente se maneje con total confidencialidad y respeto durante su atención.	Cualitativa	Ordinal	Bueno (0) Regular (1) Malo (2)
Duración del tratamiento	Tiempo que transcurre entre el inicio y el final de un tratamiento	período comprendido desde el inicio hasta la finalización del procedimiento.	Cualitativa	Ordinal	Bueno (0) Regular (1) Malo (2)
Servicio recibido	Prestación que satisface una necesidad humana, sin ser la producción de bienes materiales	atención brindada para satisfacer una necesidad sin implicar la producción de bienes materiales.	Cualitativa	Ordinal	Bueno (0) Regular (1) Malo (2)
Costos del tratamiento	Erogaciones de dinero que se utilizan para cubrir la atención en salud o la prestación de servicios de salud	gastos económicos destinados a cubrir la atención y los servicios de salud.	Cualitativa	Razón	Bueno (0) Regular (1) Malo (2)

Instalaciones	Conjunto de cosas instaladas en un lugar.	conjunto de elementos dispuestos en un espacio para su funcionamiento.	Cualitativa	Ordinal	Bueno (0) Regular (1) Malo (2)
Equipos odontológicos	Conjunto de instrumentos y aparatos que se utilizan en las clínicas dentales para realizar procedimientos bucodentales	satisfacción del paciente con los equipos odontológicos con que cuenta la universidad. procedimientos bucodentales.	Cualitativa	Ordinal	Bueno (0) Regular (1) Malo (2)
Resultado del tratamiento	Efecto o consecuencia obtenida tras la aplicación de un tratamiento médico o terapéutico.	satisfacción por parte del paciente de acuerdo al tratamiento.	Cualitativa	Ordinal	Bueno (0) Regular (1) Malo (2)
Horario de la atención	Período de tiempo establecido para brindar atención o servicios a los usuarios.	Hora que se ha asignado para la atención odontológica.	Cualitativa	Ordinal	Bueno (0) Regular (1) Malo (2)
Semestre del estudiante que lo atiende	Año académico en el que se encuentra el estudiante que atiende al paciente	Periodo académico que cursa el estudiante que atiende al paciente encuestado	Cualitativa	Ordinal	Sexto semestre(0) Séptimo semestre(1) Octavo semestre (2) Noveno semestre (3) Decimo semestre (4)
Responsabilidad de costos	Obligación que tiene un individuo dentro de una organización de gestionar los costos en los que incurren en sus operaciones	Persona que asume los costos de los tratamientos realizados	Cualitativa	Nominal	Estudiante (0) Paciente (1) Compartido (2)

Tiempo en la sala de espera	período que una persona permanece en una sala de espera antes de ser atendida.	Tiempo que espera el paciente para ser atendido.	Cualitativa	Ordinal	Bueno (0) Regular (1) Malo (2)
------------------------------------	--	--	-------------	---------	--------------------------------------

Apéndices B. Instrumento

Satisfacción de los Pacientes Atendidos en las Clínicas Odontológicas de la Universidad Santo

Tomás: Evaluación en el Centro Internacional de Especialistas

Objetivo del estudio: Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten a la clínica de odontología de la Universidad Santo Tomás en la sede del Centro Internacional de especialistas.

Edad

Sexo		Masculino (0)				Femenino (1)			
Estrato	Socio	Estrato	socio	Estrato	socio	Estrato	Estrato socio	Estrato	Estrato
económico		económico (1)		económico (2)		socio	económico	socio	socio
						económico	(4)	económico	económico
						(3)		(5)	(6)
Estado civil		Soltero (0)		Casado (1)		Unión libre	Divorciado	Viudo (4)	
						(2)	(3)		
Lugar de residencia		Bucaramanga (0)		Floridablanca (1)		Girón (2)	Piedecuesta	Otro (4)	
							(3)		
Lugar de procedencia		Rural (0)				Urbano (1)			
Nivel educativo		Educación preescolar (0)		Básica primaria (1)		Básica secundaria	Técnico (3)	Educación superior	Ninguno (5)
						(2)		(4)	

Semestre del	Sexto semestre	Séptimo	Octavo	Noveno	Decimo
estudiante que lo atiende	(0)	semestre (1)	semestre (2)	semestre (3)	semestre (4)
Responsabilidad de costos	Paciente (0)	Estudiante (1)	Compartido (2)		

Instrucciones: Para responder esta encuesta de satisfacción debe tener en cuenta el valor de cada variable, siendo: (0) Bueno / (1) Regular / (2) Malo

Variable	0. Bueno	1. Regular	2. Malo
¿Cómo califica la calidad de la información recibida?	(0)	(1)	(2)
¿Cómo califica el trato recibido por parte del estudiante?	(0)	(1)	(2)
¿Cómo califica la accesibilidad a la clínica?	(0)	(1)	(2)
¿Qué le parece la privacidad en la atención?	(0)	(1)	(2)
¿Cómo califica la duración del tratamiento?	(0)	(1)	(2)
¿Cómo califica los resultados del Tratamiento?	(0)	(1)	(2)
Motivo de consulta	Urgencia (0)	Estética (1)	Control (2)
¿Cómo califica el tiempo en la sala de espera?	(0)	(1)	(2)
¿Cómo califica las instalaciones de odontología?	(0)	(1)	(2)
¿Cómo califica los equipos odontológicos?	(0)	(1)	(2)
¿Cómo califica el horario de atención?	(0)	(1)	(2)
¿Cómo califica el servicio recibido?	(0)	(1)	(2)
¿Cómo califica el costo de los tratamientos?	(0)	(1)	(2)
Total, de puntos			

Observaciones

Apéndices C. Plan de análisis estadístico del análisis univarido

Variable a tratar	Naturaleza	Prueba estadística
Edad	Cuantitativa	Media o mediana con relación estándar y rango intercuartílico
Sexo	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Estrato Socio económico	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Estado civil	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Lugar de residencia	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Lugar de procedencia	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Nivel educativo	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Calidad de información recibida	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Trato recibido	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Accesibilidad para ingresar a la clínica	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Motivo de consulta	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Privacidad dela atención	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Duración del tratamiento	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Servicio recibido	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Costos del tratamiento	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Instalaciones	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Equipos odontológicos	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Resultados del tratamiento	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Horario de atención	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Tiempo en la sala de espera	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Semestre del estudiante que lo atiende	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Responsabilidad de costos	Cualitativa	Frecuencia absoluta y porcentaje
Puntaje promedio	Cuantitativa	Media o mediana con relación estándar y rango intercuartílico

Apéndice D. Plan de análisis estadístico del análisis bivariado

Variable dependiente	Variable independiente	Prueba estadística
Percepción: Bueno, Regular, Malo	Edad	Exacto de Fisher/ Chi2
	Sexo	
	Estrato socioeconómico	
	Estado civil	
	Lugar de procedencia	
	Lugar de residencia	
	Nivel educativo	
	Semestre del estudiante que lo atiende	
	Responsabilidad de costos	

DOCUMENTOS DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**Satisfacción de los Pacientes Atendidos en las Clínicas Odontológicas de la Universidad****Santo Tomás: Evaluación en el Centro Internacional de Especialistas****Gabriela Delgado Angel, Silvia Natalia García Ojeda, Valerin Cecilia Suarez Amaris,****Andrea Carolina Salinas Navarro****Santander/Piedecuesta****Fecha: _____****1. Introducción**

Las investigadoras Gabriela Delgado Angel, Silvia Natalia García Ojeda, Valerin Cecilia Suarez Amaris, Andrea Carolina Salinas Navarro del trabajo de grado “Satisfacción de los

Pacientes Atendidos en las Clínicas Odontológicas de la Universidad Santo Tomás:

Evaluación en el Centro Internacional de Especialistas”, estan desarrollando un proyecto de investigación orientado a los pacientes que son atendidos en las clínicas de odontología.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, se les darán a conocer los objetivos y justificación de esta investigación, de este modo podrá tomar una decisión autónoma para participar o no de la presente. Les recordamos que los investigadores estaran atentos para

resolver cualquier inquietud que se le presente durante o antes del proceso, esto con el fin de garantizar el total entendimiento. Tenga en cuenta que usted debe cumplir con los siguientes requisitos para la participación del presente estudio.

2. Pacientes que asistan a las clínicas de odontología de la Universidad Santo Tomás, sede CIE, pacientes que sean mayor de edad.

3. Objetivo del estudio

Usted ha sido invitado a participar en este estudio por ser atendido en las clínicas de odontología de Bucaramanga de la Universidad Santo Tomás. El propósito del siguiente estudio es identificar los niveles de satisfacción que presentan los pacientes que son atendidos por los estudiantes de la Universidad Santo Tomas.

4. Procedimiento de la investigación

La estrategia de contacto será presencial, donde las investigadoras asisten a las clínicas de Centro Internacional de Especialistas y se le solicita al paciente el diligenciamiento de la encuesta de nivel de satisfacción siempre y cuando estén de acuerdo en realizarla. Los datos recopilados serán ingresados en un archivo de Excel y almacenados de forma segura en el Drive institucional. Se garantizará la confidencialidad de la información personal de los participantes, asegurando que ningún dato que los identifique será divulgado. Únicamente se compartirán los resultados obtenidos a partir de las respuestas brindadas en los cuestionarios, respetando siempre la privacidad y el anonimato de quienes participaron en la investigación.

5. Riesgos y Beneficios

Al participar en esta encuesta, no correrá ningún riesgo al compartir su información. Por el contrario, su opinión será clave para mejorar los servicios que ofrece la clínica odontológica. Sus respuestas contribuirán a la implementación de nuevas estrategias que permitan optimizar la atención y brindar un servicio cada vez más eficiente y de mayor calidad a la comunidad.

6. Costos y Compensaciones

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y no implicará ningún tipo de compensación económica.

7. Confidencialidad de la Información

Toda la información que nos proporcione será tratada con total confidencialidad. Sus respuestas serán utilizadas exclusivamente para los fines de esta investigación y no se divulgarán datos personales que puedan identificarlo.

8. Participación Voluntaria

Usted tiene total libertad de decidir si desea participar en este estudio. En cualquier momento, si lo considera necesario, puede retirarse sin ninguna consecuencia.

9. Propósito de la Encuesta

Este cuestionario ha sido diseñado para conocer su nivel de satisfacción con la atención recibida en las clínicas odontológicas de la Universidad Santo Tomás, sede CIE. Su honestidad al responder es fundamental para obtener resultados precisos que permitan mejorar los servicios.

10. Dudas o Preguntas

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre la encuesta o el estudio en general, no dude en consultarnos. Los investigadores estarán disponibles para responderle y brindarle cualquier aclaración que necesite.

Andrea Carolina Salinas Navarro – 3143187342

Valerin Cecilia Suarez Amaris – 3134961843

Gabriela Delgado Angel – 3168313159

Silvia Natalia Garcia Ojeda – 3012128256

Declaración de Consentimiento

He recibido una explicación clara sobre el propósito de esta investigación en el ámbito odontológico, así como los procedimientos que se llevarán a cabo. También se me han informado los posibles beneficios y riesgos, así como mis derechos como participante, incluyendo la opción de retirarme en cualquier momento si así lo deseo.

Firmo este documento de manera voluntaria, sin ninguna presión o coerción.

Reconozco que este proceso no implica la renuncia a ninguno de mis derechos.

Soy consciente de que mis datos personales serán resguardados con total confidencialidad.

Nombre del participante: _____.

Firma del participante: _____.

Nombre del investigador: _____.

Firma del investigador: _____.